

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
ДОНЕЦКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ
ГОСУДАРСТВЕННАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНЕЦКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ЭКОНОМИКИ
И ТОРГОВЛИ ИМЕНИ МИХАИЛА ТУГАН-БАРАНОВСКОГО»**

На правах рукописи



ГОНЧАРОВА ТАТЬЯНА ВАЛЕРИАНОВНА

**ФОРМИРОВАНИЕ МАРКЕТИНГОВОЙ ИНФОРМАЦИОННО-
КОММУНИКАЦИОННОЙ СИСТЕМЫ ОБЕСПЕЧЕНИЯ
МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ**

Диссертация

на соискание ученой степени кандидата экономических наук

Специальность 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством (по
отраслям и сферам деятельности, в т.ч. маркетинг)



Научный руководитель: доктор
экономических наук, профессор
Малыгина Валентина Дмитриевна

Донецк 2017

ОГЛАВЛЕНИЕ

	Стр.
ВВЕДЕНИЕ	4
РАЗДЕЛ 1 ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ НА ОСНОВЕ МАРКЕТИНГА	13
1.1 Этимология понятийного аппарата в области информационно-коммуникативного обеспечения муниципальных услуг	13
1.2 Содержание информационного обеспечения муниципальных услуг	40
1.3 Предпосылки развития информационно-коммуникационного обеспечения деятельности органов местного самоуправления по предоставлению муниципальных услуг	56
Выводы к разделу 1	76
РАЗДЕЛ 2 ПРИМЕНЕНИЕ МАРКЕТИНГОВЫХ ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В СИСТЕМЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ	77
2.1 Анализ опыта Российской Федерации и применение информационно-коммуникационных систем и технологий при предоставлении муниципальных услуг в Донецкой Народной Республике	77
2.2 Обоснование выбора маркетингового информационно-коммуникационного инструментария повышения эффективности предоставления муниципальных услуг	107
2.3 Развитие нормативно-правового обеспечения сферы предоставления муниципальных услуг в контексте маркетинговых информационно-коммуникационных технологий	130
Выводы к разделу 2	144
РАЗДЕЛ 3 КОНЦЕПТУАЛЬНЫЙ ПОДХОД К ФОРМИРОВАНИЮ ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАЦИОННОЙ СИСТЕМЫ ОБЕСПЕЧЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ	146
3.1 Структура и функции маркетинговой информационно-коммуникационной системы обеспечения муниципальных услуг в Донецкой Народной Республике	146
3.2 Социо-технико-технологическая концепция информационно-коммуникационной системы обеспечения муниципальных услуг	175
3.3 Комплексный механизм внедрения маркетинговой информационно-коммуникационной системы обеспечения муниципальных услуг	189
Выводы к разделу 3	202
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	205
ПЕРЕЧЕНЬ УСЛОВНЫХ ОБОЗНАЧЕНИЙ	210
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ	211
ПРИЛОЖЕНИЯ	233

Приложение А Справки о внедрении	234
Приложение Б Электронные источники определения «электронное правительство»	239
Приложение В Количественные данные изучения опыта предоставления муниципальных услуг	241
Приложение Г Материалы по анкетированию потребителей муниципальных услуг	254
Приложение Д Результаты интегральной оценки качества муниципальных услуг	260
Приложение Е Профиль типологии потребителей муниципальных услуг г. Донецка	267
Приложение Ж Методика расчета стоимости коммунальных услуг	268
Приложение И Тарифы на коммунальные услуги Донецкой Народной Республики	278
Приложение К Социальные нормативы потребления	289
Приложение Л Применение метода СВОТ-анализа при разработке стратегии функционирования ЦПАУ г. Донецка	290
Приложение М Принципиальная структурная схема программного пакета «Адамант» и алгоритм его функционирования	294
Приложение Н Технические возможности и характеристики программного пакета «Адамант»	295
Приложение О Рамочный проект Концепции формирования комплексной системы информационного обеспечения деятельности органов местного самоуправления по предоставлению муниципальных услуг	296
Приложение П Этапы внедрения комплексной маркетинговой информационно-коммуникационной системы обеспечения деятельности органов местного самоуправления по предоставлению муниципальных услуг	299

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность темы исследования. Современный этап развития местного самоуправления в Донецкой Народной Республике обостряет важность модернизации подходов к должному удовлетворению органами местного самоуправления, а также созданными ими учреждениями, предприятиями и организациями потребностей членов территориальных образований в доступных и качественных публичных услугах, в том числе муниципальных. Данная постановка вопроса обусловлена не только ориентированностью современного государства на потребителя услуг, новым видением роли местного самоуправления в ней, но и теми новыми вызовами, которые сформировались с развитием информационного общества и определяют новый формат взаимодействия между властью и обществом, а также более высокий уровень требований граждан на получение муниципальных услуг.

Обеспечение доступности и качества муниципальных услуг органами местного самоуправления, коммунальными учреждениями и организациями является одной из неотъемлемых задач реформирования местного самоуправления в Донецкой Народной Республике и должно реализовываться не только с применением организационно-правовых и финансово-экономических мероприятий, но и сопровождаться формированием новой информационно-коммуникационной системы обеспечения этого направления деятельности на основе маркетинговых технологий.

Развитие современного сервис-ориентированного подхода к модернизации местного самоуправления, решение проблем обеспечения доступности и качества публичных услуг, в том числе с использованием современных информационно-коммуникационных технологий, исследуются многими учеными. В частности, эта тема раскрыта в научных трудах В. Бакуменко, М. Баймуратова, А. Бобровской, В. Вакуленко, В. Дзюндзюк, В. Дорофиенко, В. Дрешпак, И. Дробота, С. Кандзюбы, А. Карпенко, Б. Колесникова, И. Колиушко, В. Кравченко, В. Куйбиды, А. Лебединского, М. Лесечко, В. Малыгиной, Т. Маматова, В. Мамоновой, Ю. Молодожен, А. Орлова, О. Почтенного, О. Половцева, В. Припотеня, Н. Пушкаревой, М. Пухтинского, С. Саханенко, С. Серегина, Д. Сухинина, Ю.

Шарова и др. Однако, несмотря на широкий круг научных наработок в сфере указанной проблематики, остаются требующие дальнейшего изучения вопросы. Так, малоисследованным остается такой проблемный вопрос, как формирование маркетинговой информационно-коммуникационной системы обеспечения муниципальных услуг, что требует разработки методологических, технических, технологических и организационных подходов к его решению.

Таким образом, актуальность исследования обусловлена необходимостью устранения несоответствия современного состояния информационного обеспечения деятельности по предоставлению муниципальных услуг органов местного самоуправления Донецкой Народной Республики и условий, сложившихся в процессе становления Республики и развития информационного общества. Это связано с отсутствием комплексных научных разработок и требует (среди прочего) обоснованных подходов к формированию комплексной маркетинговой информационно-коммуникационной системы обеспечения муниципальных услуг на местном и республиканском уровнях.

Связь работы с научными программами, планами, темами. Диссертационная работа выполнена в соответствии с планом научно-исследовательских работ кафедры товароведения и экспертизы продовольственных товаров ГО ВПО «Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского» по госбюджетной теме «Трансформация питания в контексте реализации концепции «Здоровье для всех в XXI столетии» (номер госрегистрации Д-2014-2015), в рамках которой изучен спрос населения на инновационные продукты здорового питания на рынке Донецкой Народной Республики; хоздоговорной теме «Трансформация рынка товаров и услуг: анализ состояния и прогноз развития» (номер госрегистрации Д-2016-12).

Цель и задачи исследования. Целью исследования является теоретическое обоснование подходов к формированию маркетинговой информационно-коммуникационной системы муниципальных услуг.

Для достижения указанной цели сформулированы и решены следующие задачи:

структурировать понятийно-этимологический аппарат в сфере муниципальных услуг;

проанализировать научные подходы и методы исследования научных проблем и решить прикладные задачи информационного обеспечения деятельности органов публичной власти на современном этапе развития общества;

изучить предпосылки развития и становления информационно-коммуникационного обеспечения предоставления населению услуг муниципальными органами;

систематизировать имеющийся зарубежный опыт применения информационно-коммуникационных систем и технологий при предоставлении муниципальных услуг;

обосновать использование маркетинговых подходов к определению потребностей населения в муниципальных услугах и выбор информационно-коммуникационного инструментария повышения эффективности предоставления муниципальных услуг органами местного самоуправления в Донецкой Народной Республике;

исследовать состояние нормативно-правового поля сферы предоставления муниципальных услуг в Донецкой Народной Республике в русле внедрения информационно-коммуникационных технологий и мирового опыта;

уточнить структуру и функции маркетинговой информационно-коммуникационной системы обеспечения муниципальных услуг;

разработать социо-технико-технологическую концепцию маркетинговой информационно-коммуникационной системы обеспечения муниципальных услуг;

обосновать механизм и разработать пути внедрения маркетинговой информационно-коммуникационной системы обеспечения муниципальных услуг в Донецкой Народной Республике.

Объектом исследования является процесс формирования маркетинговой информационно-коммуникационной системы обеспечения муниципальных услуг в Донецкой Народной Республике.

Предмет исследования – методические подходы к формированию маркетинговой информационно-коммуникационной системы обеспечения муниципальных услуг.

Диссертационное исследование выполнено в соответствии с Паспортом специальности 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством: маркетинг: п. 9.3 – управление маркетинговой деятельностью, направления и формы организации маркетинга и их адаптация к изменяющимся рыночным условиям в национальной экономике и на глобальных рынках; п. 9.6 – формирование и развитие интегрированных систем маркетинговой информации, управление отношениями с потребителями, в том числе на основе программ лояльности; п. 9.7 – методы и технологии проведения маркетинговых исследований; 9.28 – формирование и развитие рынка маркетинговых услуг организациям и учреждениям.

Научная новизна исследования заключается в теоретическом обосновании методических подходов к формированию и внедрению маркетинговой информационно-коммуникационной системы обеспечения муниципальных услуг.

К основным научным результатам выполненного исследования относятся следующие:

усовершенствованы:

авторское определение маркетинговой информационно-коммуникационной системы обеспечения предоставления муниципальных услуг, которое в отличие от существующих основывается на применении маркетинговых методов по сбору, анализу и мониторингу информационных потоков в цепи «потребитель – совокупность взаимодействий – местный орган власти»;

комплексный механизм внедрения маркетинговой информационно-коммуникационной системы обеспечения муниципальных услуг, который отличается поэтапным, согласованным и целенаправленным применением отдельных политических, правовых, организационных, экономических, социальных и информационных механизмов, что позволит обеспечить кардинальное изменение всей системы сервисной деятельности органов местного самоуправления и других субъектов;

получили дальнейшее развитие:

теоретические положения и научное обоснование необходимости концепции маркетинговой информационно-коммуникационной системы обеспечения муниципальных услуг, которая отличается использованием технологий реинжиниринга применительно к сервисной деятельности по предоставлению муниципальных услуг и широким внедрением систем информационного обеспечения для решения прикладных задач в этой сфере в условиях развития информационного общества;

научно-методический подход к формированию социо-техно-технологической концепции маркетинговой информационно-коммуникационной системы обеспечения муниципальных услуг, который, в отличие от существующих, предусматривает создание единой общенациональной информационно-коммуникационной инфраструктуры обработки данных, основанной на государственных центральном и региональных центрах обработки данных, объединенных в единую общегосударственную информационную систему с разработкой типовых решений «Центр муниципальных услуг» на принципе «Единого окна» для регионального и местного уровней, что позволит обеспечить эффективное информационно-коммуникационное взаимодействие предприятий, организаций и учреждений с местными и региональными центрами муниципальных услуг;

методические положения по модернизации маркетингового информационно-коммуникационного инструментария повышения эффективности предоставления муниципальных услуг органами местного самоуправления в Донецкой Народной Республике, включающие определение потребностей населения в муниципальных услугах на основе создания соответствующей информационно-аналитической системы; текущее и перспективное прогнозирование потребностей населения в муниципальных услугах путем создания информационно-аналитической системы определения потребностей основанной на принципах работы систем бизнес-аналитики с использованием мобильной электронной цифровой подписи; создание корпоративных информационных систем органов местного самоуправления на

основе порталных технологий для непосредственного предоставления муниципальных услуг в электронной и физической форме;

направления развития нормативно-правовой базы деятельности органов местного самоуправления в Донецкой Народной Республике по предоставлению муниципальных услуг в электронной форме и информационного обеспечения деятельности органов местного самоуправления по предоставлению муниципальных услуг в физической форме, отличающиеся нормированием процессов электронного обжалования управленческих решений, в том числе по вопросам предоставления муниципальных услуг, и он-лайн идентификации физических и юридических лиц как субъектов получения муниципальных услуг;

сервис-ориентированный подход к формированию системы предоставления муниципальных услуг с использованием маркетингового инструментария оценки качества предоставления услуг и уровня удовлетворенности потребителей с учетом происходящей конвергенции трех сфер (коммуникаций, вычислительной техники и информационного накопления) и современных информационно-коммуникационных технологий, что позволит более полно удовлетворять потребности населения в доступных и качественных муниципальных услугах.

Теоретическая и практическая значимость работы заключается в разработанных методических подходах и практических рекомендациях по формированию маркетинговой информационно-коммуникационной системы предоставления муниципальных услуг; главные выводы и предложения исследования могут быть использованы для формирования и развития информационно-коммуникационной инфраструктуры обеспечения муниципальных услуг в Донецкой Народной Республике.

Практическое значение имеют следующие научно-прикладные разработки:

научно-методические рекомендации по созданию информационно-коммуникационной инфраструктуры для обеспечения предоставления административных услуг (Управление Донецкого городского совета «Центр предоставления административных услуг» администрации города Донецка, справка о внедрении № 569 от 09.11.2017 г.);

научно-методические рекомендации по выбору и применению информационно-коммуникационного инструментария повышения эффективности предоставления муниципальных услуг (Государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Донецкая академия управления и государственной службы при Главе Донецкой Народной Республики», справка о внедрении № 11-16/249 от 09.11.2017 г.);

научно-методические рекомендации по осуществлению приема граждан в Центрах социальной помощи и административных услуг (Министерство юстиции Донецкой Народной Республики, справка о внедрении № 07-22/35 от 26.05.2017 г.).

Основные положения диссертационной работы используются в учебном процессе ГО ВПО «Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского» при преподавании дисциплин «Защита прав потребителей», «Маркетинг», «Электронный маркетинг», «Информационные системы и технологии», «Информационно-коммуникационные услуги» (справка о внедрении № 13/1257 от 02.10.2017 г.).

Методология и методы исследования. Теоретической и методологической основой исследования являются разработки отечественных и зарубежных ученых в области теории маркетинговой информационно-коммуникационной системы предоставления муниципальных услуг.

В процессе исследования использован диалектический метод научного познания, а также общенаучные методы, а именно: методы обобщения, абстракции и аналогии, индукции и дедукции, матричный метод (с целью уточнения категории «муниципальные услуги» и разработки матрицы АДЛ для рынка муниципальных услуг); системный подход (для разработки концепции формирования информационно-коммуникационного обеспечения муниципальных услуг); системный анализ и обобщение показателей (для анализа современных тенденций динамики развития системы предоставления муниципальных услуг в Донецкой Народной Республике); метод корреляционно-регрессионного анализа – для изучения взаимосвязи показателей работы муниципальных учреждений в Донецкой Народной Республике; метод экспертных оценок (для сбора данных при формировании показателей оценки системы предоставления муниципальных

услуг), экономико-математическое моделирование (для разработки комплексного механизма внедрения маркетинговой информационно-коммуникационной системы обеспечения муниципальных услуг), табличный и графический методы (для наглядного представления результатов исследования).

Основные положения, выносимые на защиту по результатам исследования:

1. Авторское определение маркетинговой информационно-коммуникационной системы обеспечения предоставления муниципальных услуг.
2. Комплексный механизм внедрения маркетинговой информационно-коммуникационной системы обеспечения муниципальных услуг.
3. Теоретические положения и научное обоснование необходимости концепции маркетинговой информационно-коммуникационной системы обеспечения муниципальных услуг.
4. Научно-методический подход к формированию социо-техно-технологической концепции маркетинговой информационно-коммуникационной системы обеспечения муниципальных услуг.
5. Методические положения по модернизации маркетингового информационно-коммуникационного инструментария повышения эффективности предоставления муниципальных услуг органами местного самоуправления.
6. Направления развития нормативно-правовой базы деятельности органов местного самоуправления в Донецкой Народной Республике по предоставлению муниципальных услуг в электронной и физической форме.
7. Сервис-ориентированный подход к формированию системы предоставления муниципальных услуг с использованием маркетингового инструментария оценки качества предоставления услуг и уровня удовлетворенности потребителей.

Степень достоверности и апробация результатов. Из научных работ, опубликованных в соавторстве, в диссертации использованы только те идеи и положения, которые являются результатами собственной работы автора. Основные результаты диссертационной работы докладывались и получили одобрение на 8 конференциях разного уровня, в частности: «Новые подходы в экономике и

управлении» (Пенза – Прага, 2011 г.); «Теория и практика государственной службы: направления модернизации», «Актуальные проблемы европейской интеграции и евроатлантического сотрудничества Украины», «Правовые аспекты публичного управления: теория и практика», «Новейшие информационно-коммуникационные технологии в модернизации публичного управления: зарубежный и отечественный опыт» (г. Днепропетровск, 2011, 2012, 2013, 2014 гг.); «Актуальные проблемы и перспективы развития публичного управления» (г. Одесса, 2013 г.); «Механизмы управления экономическими, экологическими и социальными процессами в условиях инновационного развития» (г. Алчевск, 2017 г.); «Бизнес-инжиниринг сложных систем: модели, технологии, инновации BECS-2017» (г. Донецк, 2017 г.).

Публикации. Основные положения диссертационной работы изложены в 23 научных публикациях, из которых: 5 статей в научных изданиях (3,0 п.л.), 1 статья в издании, которое включено в международные наукометрические базы (0,8 п.л.), 7 статей в публикациях других изданий (1,8 п.л.), 10 тезисов докладов объемом (2,3 п.л.). Общий объем публикаций диссертанта составляет 7,9 п.л.

Структура диссертационной работы. Диссертационная работа состоит из введения, трех разделов, выводов, списка использованных источников, содержащего 180 наименований, и приложений (объемом 70 страниц).

РАЗДЕЛ 1

ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ НА ОСНОВЕ МАРКЕТИНГА

1.1 Этимология понятийного аппарата в области информационно-коммуникационного обеспечения муниципальных услуг

Современный этап развития экономики в Донецкой Народной Республике обостряет важность модернизации информационно-коммуникационной системы обеспечения муниципальных услуг. Развитие в Донецкой Народной Республике современного сервис-ориентированного подхода в процессе модернизации муниципальных услуг, решение проблем обеспечения доступности и качества публичных услуг, в том числе с использованием современных информационно-коммуникационных технологий, исследуются в настоящее время многими учеными. Но, несмотря на широкий круг научной информации в сфере указанной проблематики, существует ряд не изученных вопросов.

Такая постановка проблемы обусловлена вызовами, которые сформировались с развитием информационного общества и определяют новый формат взаимодействия между властью и территориальными образованиями, а также более высокий уровень требований граждан на получение муниципальных услуг.

Обеспечение доступности и качества муниципальных услуг является одной из неотъемлемых задач реформирования экономики в Донецкой Народной Республике и должно реализовываться не только с применением организационно-правовых и финансово-экономических мероприятий, но и сопровождаться формированием новой системы информационного обеспечения указанного направления деятельности при участии возможностей маркетинга.

Малоисследованной остается проблема формирования маркетинговой информационно-коммуникационной системы обеспечения муниципальных услуг, а это требует разработки методологических, технических, технологических, социальных и организационных подходов к его решению.

Логика изложения результатов исследований обусловлена разработанной структурно-логической схемой диссертационной работы (рис. 1.1).

Актуальность исследования, таким образом, определяется современными направлениями преобразований, происходящих в условиях формирования информационного общества в Донецкой Народной Республике (ДНР), что подтверждается результатами аналитического поиска информации по данной теме (рис. 1.2).

Среди факторов влияния общественных трансформаций на эффективность и результативность государственного управления В. Бакуменко [1] выделяет информационный, что связано с обеспечением государственно-управленческой деятельности необходимой и достаточной информацией. В практике государственного управления для этого широко используются программные комплексы, компьютерные системы и информационные сети. Именно поэтому на сегодняшний день идет речь об ускорении информатизации и компьютеризации государственного управления в аспекте создания его электронной системы на всех уровнях – от парламента и правительства до органов местного самоуправления. Это будет способствовать формированию информационных и технологических условий для дальнейшей демократизации, прозрачности деятельности управленческих институтов, развития самоуправления.

Актуальность темы исследования подтверждена проведенным в международной и отечественной электронных базах данных ScienceDirect и КиберЛенинка (рис. 1.3, 1.4) мониторингом упоминаемости дефиниций «информационно-коммуникационная система», «муниципальные услуги», «информационное обеспечение», «публичное правительство», «государственные коммуникации», «электронное правительство».



Рисунок 1.1 – Структурно-логическая схема диссертационной работы

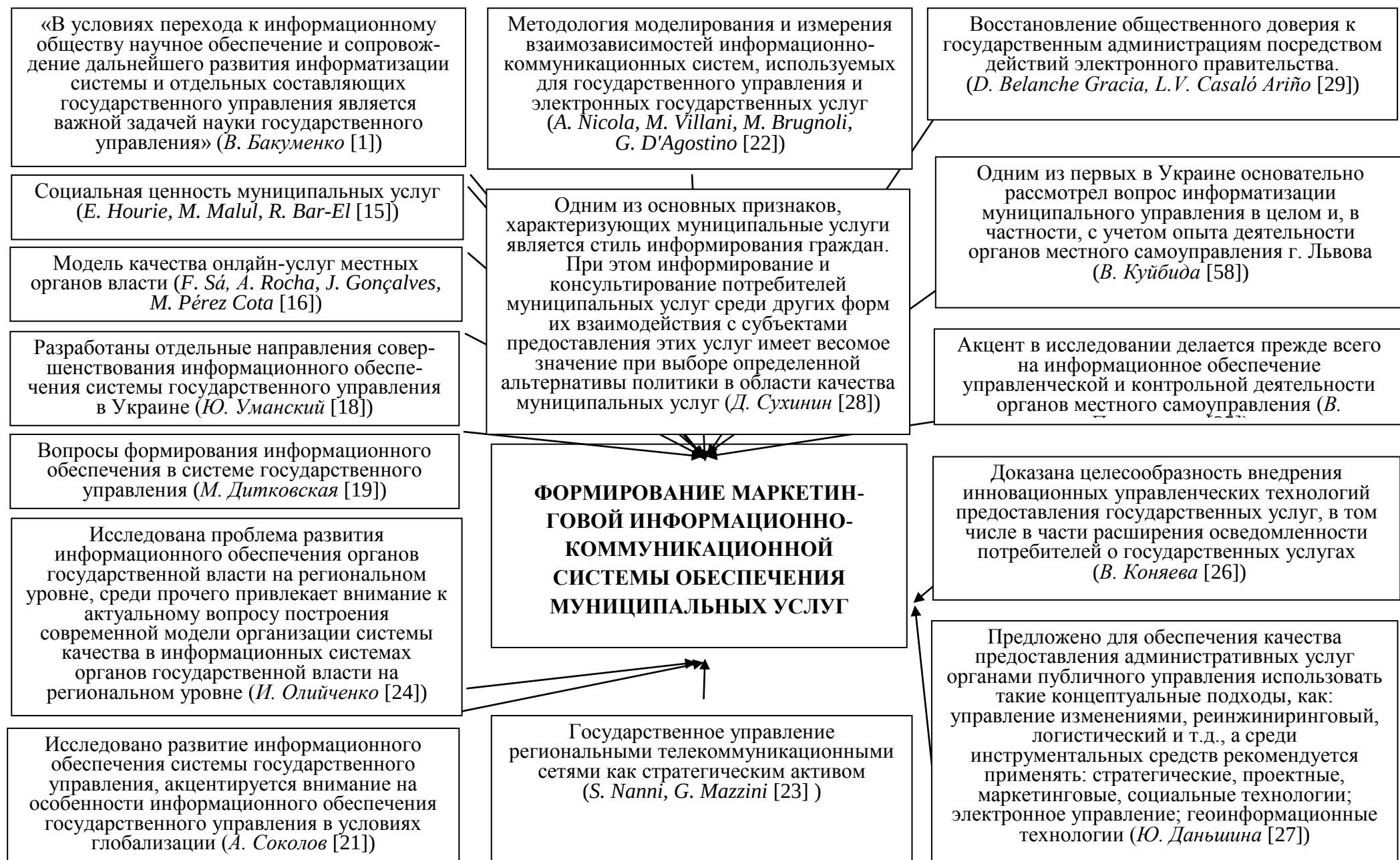


Рисунок 1.2 – Результаты аналитического поиска информации по теме исследования

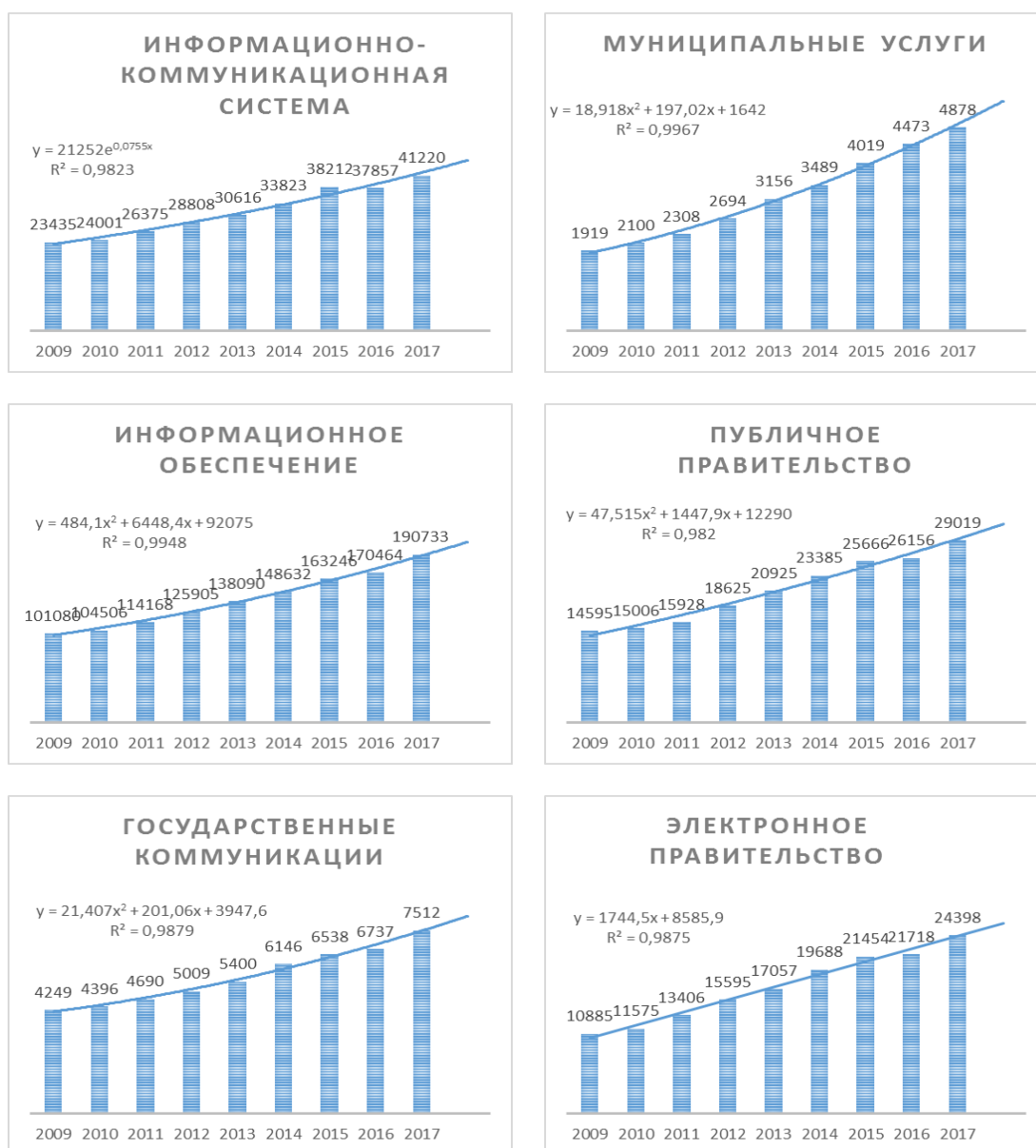


Рисунок 1.3 – Динамика количества публикаций по исследуемым дефинициям

Динамику публикаций с 2009 по 2017 г. в базе данных ScienceDirect демонстрирует линия тренда с различными видами зависимостей. Кроме этого, представлен прогноз на один будущий период и рассчитан коэффициент аппроксимации: его значения от 0,9875 до 0,9967 свидетельствуют о высокой вероятности выявленных зависимостей. Причём стабильную положительную тенденцию динамики по количеству публикаций следует отметить по всем дефинициям – их количество с 2009 г. в среднем увеличилось в два раза. Кроме того, анализ результатов исследования количества публикаций по выбранным категориям по научным базам в КиберЛенинке показал их особую популярность в изданиях, входящих в БAK, RSCI и AGRIS.

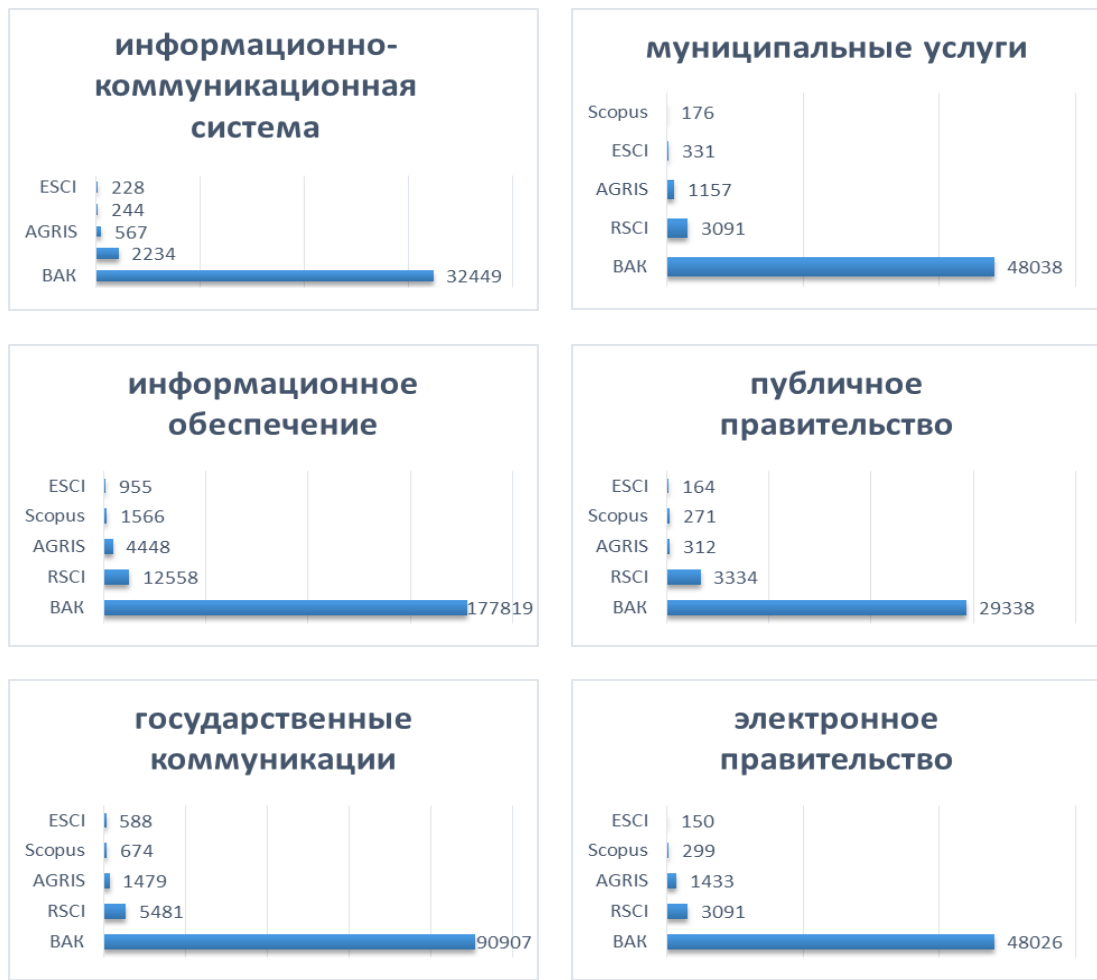


Рисунок 1.4 – Результаты исследования количества публикаций по научным базам в КиберЛенинке

С учетом широкого значения понятия «государственное управление» указанные факторы и задачи в данном контексте актуальны также для исследований в области местного самоуправления.

Анализ различных трактовок основных понятий, используемых в работе, показал, что информационно-коммуникационная система и муниципальные услуги (как дефиниции) на разных уровнях деятельности общества имеют широкое значение. Например, Глоссарий «Справочник технического переводчика» [2] дает следующую формулировку понятия «информационно-коммуникационная система» (ИКС) со ссылкой на ГОСТ Р 52653-2006 [3]: «...совокупность инженерного оборудования, предназначенного для комплексного управления технологическими процессами в зданиях и

сооружениях образовательных учреждений с применением средств вычислительной техники и телекоммуникаций...».

В источнике [4] ИКС трактуется как «...институализированные и организационно подкрепленные информационно-коммуникационные связи определенных коммуникаторов и реципиентов, обладающие соответствующими механизмами саморазвития, языками, каналами и технологиями общения...». Данные определения сводятся к тому, что наиболее существенным признаком ИКС является институциональный характер информационных обменов. Именно специфические для установленных контактов институты определяют способы передачи информации, каналы коммуникации и другие, смежные с ними процессы [5]. Чтобы коммуникационный процесс был максимально эффективным, необходимо иметь информационно-коммуникационную систему управления в виде автоматизированной системы или на базе имеющихся на предприятии информационных технологий создать банк данных и службы информации. В информационно-коммуникационной системе управления применяются практически все источники, способы передачи и обработки информации, но особое значение в последние годы придается электронным средствам [6,7].

Относительно понятия «муниципальные услуги» наблюдается аналогичная ситуация по основному содержанию дефиниции. К муниципальным относятся услуги, которые «предоставляются предприятиями и организациями в порядке выполнения делегированных полномочий за счет средств местного бюджета в месте проживания человека, за обеспечение которых органы местного самоуправления несут определенную ответственность» [8].

По мнению некоторых авторов [9], муниципальная услуга является результатом деятельности органов государственной власти, местного самоуправления, предприятий, организаций, других субъектов хозяйствования всех форм собственности в рамках их компетенции. Она направлена на удовлетворение потребностей в реализации законных прав, потребностей и интересов физических и юридических лиц, проживающих и/или осуществляющих свою деятельность на

территории соответствующего муниципального образования. В. Тимощук [10] считает, что муниципальные услуги – это «услуги, предоставляемые органами местного самоуправления и коммунальными предприятиями, учреждениями, организациями». По мнению А. Мельника, «...услуги являются одним из продуктов деятельности муниципальных образований, а их эффективное предоставление определяет миссию муниципального образования как организации, при этом услуга является особым продуктом деятельности. В отличие от производства материальных благ, где затрачиваемые ресурсы и результаты труда имеют, как правило, наглядную, физически ощутимую форму, производство услуг направлено непосредственно на человека, а результат труда не приобретает в большинстве случаев форму вещей» [11]. И хотя термин «муниципальные» не употребляется, например, в украинском законодательстве, это понятие более полное, поскольку не только охватывает сферу «коммунальных услуг», которые ассоциируются с услугами водо- и теплоснабжения [12], но и касается деятельности обязательного медицинского страхования, а также таких аспектов, как рассмотрение обращений граждан, управление объектами коммунальной собственности, инфраструктуры и т.д. Понятие «муниципальные услуги» в данном случае указывает на локальный характер, то есть на место, где оказываются услуги человеку.

В законодательстве европейских стран [13] предусмотрено несколько видов услуг, которые предоставляются в обязательном порядке, например:

- муниципального развития;
- защиты окружающей среды;
- управления жилым фондом;
- управления водными ресурсами и водообеспечением;
- содержания системы канализации, муниципальных кладбищ, местных общих дорог и мест общего пользования;
- функционирования местного общественного транспорта;
- пожарной охраны;
- обеспечения общественной безопасности;
- поставки энергоносителей;

управления образовательными учреждениями;
социального обеспечения и здравоохранения;
защиты прав меньшинств и т.д.

Кроме традиционных услуг (жилищно-коммунальных, транспортных, бытовых, торговых, образовательных, медицинских, культурно-развлекательных), к муниципальным следует также отнести и услуги по обеспечению общественного порядка, обустройству, содержанию территории и обеспечению её экологического, санитарного состояния и т.п. Согласно источнику [14] государственные (муниципальные) услуги «... предоставляются физическим лицам и организациям по их запросу федеральными органами исполнительной власти, исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами управления государственных внебюджетных фондов ...».

Государственные (муниципальные) услуги трактуются и как деятельность государственных и муниципальных органов, определенная их функциями и полномочиями по реализации субъективных прав и обязанностей физических лиц и организаций в соответствии с законодательством государства [15].

Относительно определения «муниципальная услуга» исследователи приводят различные точки зрения, но в целом они сводятся к деятельности по реализации функций органа местного самоуправления, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах полномочий органа, предоставляющего муниципальные услуги, по решению вопросов местного значения с использованием информационно-коммуникационных технологий. Такой подход озвучен в Федеральном законе РФ от 6 октября 2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» и уставах муниципальных образований [16]. Например, модель предоставления услуг местными органами власти с определением конкретных оптимальных распределений для каждой службы (данные Центрального статистического бюро Израиля) [17]; модель для оценки качества онлайн-услуг, предоставляемых местными органами власти [18]. Интерес представляет также исследование Ю. Уманского [19], который разработал отдельные направления

совершенствования информационного обеспечения системы государственного управления в Украине. Данная разработка базируется на результатах, которые подтверждают, что в условиях роста аудитории, потребляющей информацию и услуги, стоимость их единицы уменьшается за счет многоуровневого доступа к одной и той же информации как государственных служащих, так и потребителей. Такие подходы целесообразно применять и при формировании системы информационного обеспечения деятельности органов местного самоуправления в части предоставления открытого многоуровневого доступа всех субъектов к необходимым данным. В контексте данного диссертационного исследования ценно предложение автора относительно применения интернет-маркетинга, позволяющего решить такие проблемы в системе государственного управления, как преодоление внутреннего противоречия между бюрократической моделью управления и принципами прозрачности и открытости; рост заинтересованности государственных служащих в результатах работы; улучшение взаимодействия в управляемой и управляющей подсистемах государственного управления [20-22].

Вопросам формирования информационного обеспечения в системе государственного управления посвящена работа М. Дитковской [23], в которой внимание главным образом сосредоточено на проблеме оптимизации внутренних информационных потоков органов государственной власти и развития системы информационно-аналитического обеспечения региона в условиях децентрализации и деконцентрации полномочий центральных органов исполнительной власти. При исследовании проблем формирования маркетинговой коммуникационной системы информационно-обеспечения муниципальных услуг важен обоснованный вывод в работе М. Дитковской о том, что внедрение региональных систем информационно-аналитического обеспечения позволяет оптимизировать систему государственного управления, уменьшить документооборот и трудозатраты на разработку документов.

Проблеме развития информационного обеспечения органов государственной власти на региональном уровне посвящена работа [24], где среди прочего рассмотрен актуальный вопрос построения современной модели организации системы качества в информационных системах органов государственной власти на

региональном уровне. Это предлагается делать посредством матрицы определения требований пользователей и показателей качества информации, позволяющей выявить свойства информации, и ее способности удовлетворять требования пользователя.

Полученный результат подтверждает необходимость постоянного мониторинга состояния удовлетворенности различных субъектов функционированием системы информационного обеспечения деятельности по предоставлению муниципальных услуг. Исследуя развитие информационного обеспечения системы государственного управления, А. Соколов и Ю. Шаров [25, 26] обращают внимание на особенности информационного обеспечения государственного управления в условиях глобализации, т.е. рассматривают его не только как одну из функций государственного управления, механизм или средство реализации других функций государственного управления, но и как предпосылку, позволяющую сформировать единое информационное пространство и обеспечить переход к информационному обществу, реализовать перераспределение реальной власти и ввести электронное управление. Актуален акцент другого автора [27] на том, что для повышения эффективности и своевременности принятия управленческих решений необходима рациональная организация информационных баз данных, которые должны иметь свои особенности в каждой информационной системе, в каждом направлении государственного управления. Услуги электронного правительства основаны на критически важных инфраструктурах информации и коммуникаций, управление которыми включает мероприятия, направленные на обеспечение доступности и эффективности данной физической и человеческой системы и связанных с ней информационных технологий, сетей и активов. Подход заключается в создании моделей сложной системы путем анализа ее структурных и функциональных характеристик и перехода к определению параметров для оценки и измерения зависимостей между различными компонентами. Итальянская система общественного подключения [28-30] является образцом сложных сетевых систем,

использующихся для предоставления государственного управления и других услуг в странах по всему миру.

Областью, в которой инновации и распространение использования регистрировали самый быстрый и последовательный рост за последние десять лет, является телеком. Сейсмическое событие, произошедшее в мае 2012 г. в регионе Эмилия-Романья, стало важным примером того, как распространение двух региональных сетей электросвязи (государственная администрация, региональная мобильная сеть ERretre для радиосвязи и широкополосная сеть Lepida) существенно способствовали преодолению последствий такой катастрофы. В этой ситуации были доказаны важное значение и эффективность гибкой, модульной и настраиваемой региональной экстренной мобильной сети ERretre, и в то же время появились синергетические связи с широкополосной сетью Lepida, что свидетельствует о новом потенциале в создании благоприятной инфраструктуры, и не только для новых услуг, но и для новых сетей.

Отдельные составляющие информационного обеспечения местного самоуправления при оказании услуг населению рассматривает В. Пархоменко [31]. Ученый делает акцент прежде всего на информационном обеспечении управленческой и контрольной деятельности органов местного самоуправления; создании благоприятных условий для эффективного управления местным хозяйством; своевременном реагировании на кризисные и аварийные ситуации; перспективном и оперативном территориальном планировании; регулировании земельно-имущественных отношений; контроле природопользования и экологического состояния окружающей среды; определении требований к автоматизированной системе делопроизводства местных советов и их исполнительных органов; разработке геоинформационной системы и модернизации всех необходимых объектов; формировании подсистемы «Документооборот»; сервис-ориентированной структуре единой диспетчерской службы ЖКХ-территорий. По мнению исследователя, создание двухуровневой информационной системы социальной защиты населения позволит осуществлять информационное взаимодействие с автоматизированными системами всех служб региональных и

государственных ведомств и обеспечит организацию деятельности органов местной власти на качественно новом уровне. Разработки В. Пархоменко касаются только двух типов муниципальных услуг – жилищно-коммунальных и социальных, что не дает возможности говорить о комплексности подхода.

Отдельные аспекты проблем формирования системы информационного обеспечения деятельности органов местного самоуправления по предоставлению муниципальных услуг в целом раскрыты в диссертационных работах, посвященных сервисной деятельности в публичном управлении. В частности, В. Коняева [32] определяет направления развития организационно-правовых механизмов предоставления государственных услуг, предусматривающих среди прочего комплекс мероприятий по информационному обеспечению, при этом доказывая целесообразность внедрения инновационных управленческих технологий предоставления государственных услуг в части расширения осведомленности потребителей о государственных услугах в том числе. Ю. Даньшина [33] для обеспечения качества предоставления административных услуг органами публичного управления предлагает такие концептуальные подходы, как управление изменениями, реинжиниринговый, логистический.

Исследуя проблематику формирования политики предоставления качественных муниципальных услуг, Д. Сухинин [34] уделяет внимание информационному аспекту во взаимоотношениях субъектов предоставления и получения муниципальных услуг. В частности, одним из основных признаков, характеризующих муниципальные услуги, назван стиль информирования граждан (потребители имеют право на свободное получение информации, контроль условий предоставления услуг). При этом информирование и консультирование потребителей муниципальных услуг среди других форм их взаимодействия с субъектами предоставления этих услуг имеет весомое значение при выборе альтернативы политики в области качества муниципальных услуг [35-37].

Крупные научные организации, лаборатории, отделы и научные группы нуждаются в информационной поддержке из-за проблем, связанных с навигацией между огромным количеством информации в Интернете, которая растет с каждым

днем, а поддержка объектно-ориентированного подхода MIAS и международных стандартов данных способствует разработке будущих информационных систем, которые позволят прогнозировать конкретные направления научной деятельности [38]. Однако в совокупности, названные и другие работы не дают однозначных ответов на вопрос об организации и функционирования современной системы информационного обеспечения деятельности органов местного самоуправления по предоставлению муниципальных услуг.

Исследование показало, что структура любой системы, в частности системы местного самоуправления, может быть представлена совокупностью подсистем обеспечения, среди которых выделяют информационное, коммуникационное, техническое, программное, организационное, маркетинговое, правовое обеспечение и некоторые другие. И очевидно, модернизируя систему информационного обеспечения (она же подсистема высшего порядка) для решения задач по оказанию муниципальных услуг органами местного самоуправления, невозможно обойтись без кардинальной модернизации всех других подсистем. Вследствие этого в дальнейшем исследовании вопросов формирования маркетинговой информационно-коммуникационной системы обеспечения деятельности органов местного самоуправления по предоставлению муниципальных услуг в Донецкой Народной Республике, кроме подсистемы информационного обеспечения, при необходимости будут рассматриваться и другие родственные подсистемы.

Методологическим базисом решения конкретных задач по информационно-коммуникационному обеспечению деятельности органов местного самоуправления в Донецкой Народной Республике, в том числе по предоставлению муниципальных услуг, является уже сформированная и апробированная опытом европейская инновативная коммуникативная парадигма (вторая половина XXв.). Квинтэссенцией этих взглядов является информационно-коммуникационное обеспечение деятельности органов местного самоуправления в комплексе с привлечением ресурсов и учета потребностей всего общества, отдельных сообществ и граждан, непосредственным влиянием на

государственную власть, приобщением к информационным сетям публичного управления. Такой подход обусловил существенные изменения старых функций органов публичного управления и выдвинул требования модернизации информационно-коммуникационного обеспечения этих органов на основе современных маркетинговых технологий. Создание и использование эффективных информационно-коммуникационных систем обеспечения различных направлений деятельности органов местного самоуправления являются свидетельством реализации принципов открытости и прозрачности [39]. Принцип открытости органов местного самоуправления означает возможность предпринимателей и других субъектов участвовать в работе этих органов, принцип прозрачности – доступность, понятность, легкость и однозначность в восприятии информации о действиях субъектов – участников самоуправляющегося процесса. Модернизированная система предполагает расширение коммуникационной сети и возрастание роли социального интеллекта, что находит свое отражение в коммуникативной компетентности жителей города, и становится основой взаимопонимания и взаимодействия власти и гражданина, то есть здесь проявляется связь социального интеллекта и социальной компетентности [40].

Инновационный потенциал граждан и управленцев с высоким уровнем социального интеллекта часто дополняется прекрасными организаторскими способностями, а также контактностью, открытостью, стремлением к психологической близости в процессе общения и усилению заинтересованной доброжелательности, тактом, вниманием, которые являются морально-нормативным основанием положительной коммуникации личности в любой сфере деятельности. Это позволяет развивать (в первую очередь на уровне местного самоуправления) горизонтальные коммуникации и обеспечивать их доступность с помощью информационно-коммуникационных технологий [41].

В работе [42] анализируются процесс и результаты совместных мероприятий по обучению в европейском научном сообществе с дальнейшим использованием в разработке программ и контроле качества. А в труде [43] представлен

сравнительный анализ барьеров для открытого электронного обучения в государственных администрациях в Люксембурге, Германии, Черногории и Ирландии; рассмотрена контекстуализированная барьерная структура, позволяющая систематически охватывать и сравнивать проблемы для будущих исследований в этой области.

Европейский опыт показывает, что благодаря доступности массовых коммуникаций формируется единое коммуникативное пространство, усиливается возможность социализации каждой конкретной личности и непосредственного «включения» ее в процессы социальной интеграции, политико-публичной и частно-экономической кооперации [44,45] (рис. 1.5).



Рисунок 1.5 – Опыт европейских стран в развитии доступности массовых коммуникаций

За последние 27 лет в странах Центральной и Восточной Европы значительно увеличился массив программ государственного управления, которые традиционно сосредоточены в первую очередь на правовых и организационных аспектах управления, в то время как государственная политика и программы

управления полностью отсутствовали или остаются относительно новыми [46]. В указанном документе представлен новый подход Transformational Cloud Government (TCG), его инструменты, методы и передовые методики, способствующие принятию облачных вычислений, а также повышению уровня зрелости внедрения облачных вычислений в государственных администрациях, позволяющих перейти на собственное программное обеспечение. В работе [47] приведен анализ нерабочих механизмов в государственной администрации Бразилии, которые могут повлиять на эффективность управления информационными технологиями (ИТ).

В контексте исследуемой проблемы коммуникативная компетентность гражданина представляет собой особый комплекс деятельностных подходов к межличностному общению, основанных на практическом владении приемами горизонтального коммуникативного взаимодействия по решению текущих социальных и экономических проблем населенных пунктов и территориальных образований. Выход из этой ситуации авторы видят в возвращении к аутентичным моральным факторам, как залог социальной интеграции людей, различающихся по образованию, этническому происхождению, мировоззренческим убеждениям и социальным стандартам.

Однако необходимо принимать во внимание, что путь к «электронному государству», «электронному городу (региону)» начинается в «электронном офисе», который невозможно представить без информационно-компетентного «электронного служащего». Но для создания полноценного «электронного правительства» нужны не только грамотные «электронные служащие», но и подготовленные к работе в формате электронного управления «электронные граждане» [48]. Согласно новой модели управления, должностные лица местного самоуправления должны быть не только профессиональными чиновниками, которые выполняют свои обязанности под патронатом и наблюдением правительства, государственных администраций, а, в первую очередь, исполнителями воли и требований территориальных образований, действовать с

учетом преимуществ информационного общества и их использованием, и задавая определенные параметры функционирования органов публичного управления.

Трактовка термина «электронное правительство» во многом зависит от уровня внедрения информационных технологий в обществе, которым она порождается, и связана, прежде всего, с пониманием функций электронного правительства на различных этапах его становления. Например, в России и Украине, где электронное правительство проходит начальный этап своего становления, это понятие сужается до совершенствования государственного управления с помощью использования новых информационно-компьютерных технологий, что, безусловно, должно повысить его эффективность. Во многих странах мира в последние годы разработаны международные и национальные программы перехода к информационному обществу, включающие проекты создания и развития электронных правительств. В качестве примеров можно привести национальные программы Великобритании UK online, США «Национальная информационная инфраструктура», Франции Government Action Program for Information Society, общеевропейскую программу Europe, программу стран большой семерки «Государство онлайн», программу России «Электронная Россия» [49]. Директива «Europe 2002 Action Plan», принятая ЕС в июне 2000 г., предусматривает реализацию в европейских странах программы создания национальных электронных правительств, что подразумевает в первую очередь предоставление гражданам информации и услуг госорганов всех уровней посредством Интернета. К примеру, правительство Франции в 2001 г. объявило о намерении реализовать первую в мире систему A2C (administration-to-consumer), в рамках которой все административные услуги гражданам предполагалось предоставлять через Интернет [50].

Ниша проектов по созданию электронных правительств в настоящее время заполняется крупнейшими мировыми производителями решений (Microsoft, SAP, Oracle и пр.), а генеральным подрядчиком, как правило, выступает крупная и хорошо известная консалтинговая фирма. Так, компании Arthur Andersen и Microsoft сформировали альянс по работе с госорганами Эстонии, Латвии и Литвы.

В Болгарии же, например, создан совет из местных представительств международных компаний Hewlett-Packard, IBM, Microsoft и Cisco Systems. В ответ болгарская ассоциация местных компаний (BAIT), работающих в области ИТ, выразила свое недовольство, считая, что их интересы тоже надо учитывать при «дележе» заказов [51]. В США, где электронные технологии в правительственной деятельности связаны еще с административными реформами начала 90-х годов, движение за электронное правительство интенсифицируется и положено в основу административной реформы нового столетия [52].

В Великобритании в настоящее время реализуется программа, составленная на основе положений «Белой книги по модернизации правительства» (Modernising Government White Paper). Полное название программы «Е-граждане, е-бизнес, е-правительство. Стратегическая концепция обслуживания общества в информационную эпоху» (E-citizen, e-business, e-Government. A strategic framework for public service in the Information Age). Основная цель данной программы заключается в анализе и конкретизации процесса перехода к правительству информационного века [53].

В Канаде разработан ряд программ по интенсификации использования информационных технологий под общим названием «Общающиеся канадцы» (Connecting Canadians), и уже сейчас здесь действуют три правительственных портала, обеспечивающие коммуникацию и взаимодействие между гражданами и правительством: «Канадский сайт» (Canada Site), «Правительство онлайн» (Government On-Line) и «На службе Канады» (Service Canada) [54-56].

В России наряду с принятой федеральной программой «Электронная Россия», действие которой было рассчитано на 2002-2010 гг., до настоящего времени разрабатываются соответствующие программы для крупных регионов и городов, например, «Электронная Сибирь». Распоряжением мэра Москвы еще в 2001 г. было принято решение о разработке «Комплексной программы движения Москвы к информационному обществу». Важнейшее место во всех этих программах отведено электронному правительству [57]. В настоящее время в Российской Федерации принята и реализуется программа социально-

экономического развития России до 2025 г. «Стратегия роста» (от 14 июля 2016 г.). В Украине началом введения в действие первой очереди системы «Электронное правительство» стала презентация в 2002 г. центральной части Единого взб-портала Кабинета Министров, а в дальнейшем – внедрение проекта «Украина – развитие через Интернет».

Некоторые авторы отмечают ряд фундаментальных проблем, тормозящих реализацию концепции электронного правительства, к которым отнесены безопасность, информационное неравенство (внутри стран, между регионами и на глобальном уровне) [58]. Однако согласно данным обследования Taylor Nelson Sofres [59-60] две трети респондентов чувствуют себя «небезопасно», передавая персональную информацию в режиме онлайн. Анализ защиты информации, обеспечиваемой правительственными сайтами, свидетельствует о том, что только 6% сайтов имеют хотя бы какие-то способы защиты данных, и лишь 3% используют политику защиты.

С позиций инновативной коммуникационной парадигмы можно выделить три базовых критерия европейской информационно-коммуникационной модели публичного управления (рис. 1.6), предусматривающих:

1) повышение роли современного теоретического знания в управленческой деятельности как первичного источника нововведений;

2) овладение управленцами навыками управления общественными делами – осуществляется с помощью компьютерной техники и технологий, обеспечивающих единство теоретических знаний, баз данных и систем информационной поддержки подготовки и принятия управленческих решений;

3) совершенствование парадигмы постиндустриального общества (а в дальнейшем – создание новой) – органично вписывается в рамки организации деятельности органов публичной власти на основе расширения форм и методов демократического взаимодействия с общественностью. Кроме того, результаты исследования указывают на необходимость переосмысления традиционного предположения о том, что культура неприятия риска в агентствах

государственного сектора является причиной неэффективного управления и камнем преткновения для успеха инноваций [61,62].



Рисунок 1.6 – Базовые критерии европейской информационно-коммуникационной модели публичного управления с позиций инновативной коммуникационной парадигмы

Существуют и альтернативные модели государственного управления, однако нынешняя теоретическая дискуссия сосредоточена на распространенном мнении о том, что правительство не следует конкретной модели управления хорошо организованными и руководящими принципами. Изучение научной литературы показало, что современное публичное управление лишь приближается к инновационным принципам и инструментам управления, а преобладающие инновации основаны на информационных технологиях и сетевых стратегиях для обеспечения более качественного и эффективного обслуживания населения [63].

Внимание исследователей в последнее время обращено к цифровой экономике. Большое количество исследований в области цифровых инновационных проектов государственного сектора принимает само собой разумеющуюся дихотомию с изменением стабильности, которая позиционирует

эти два явления как противоположные и трудные для примирения. На площадке Общественной палаты РФ (03.08.2017 г.) состоялся круглый стол «Цифровая экономика и качество жизни граждан» [64-66], где развитие цифровой экономики было обозначено в качестве приоритета. Участники круглого стола отметили важность профильного диалога, который планируется проводить не только на федеральном, но и на региональном уровне, при этом важно использовать зарубежный опыт разработки программ цифровизации экономики в части формирования на государственном уровне профильных стратегий.

И теоретики, и практики в области цифровой экономики считают уже действующий информационно-аналитический ресурс cde2035.com началом нового технологического уклада и, по большому счёту, будущим любой цивилизованной страны. Согласно разработанной в России Программе траектория цифровой экономики начитается с нормативного регулирования, формирования кадровой политики с акцентом на создании механизма компетенций, решения проблем развития инфраструктуры и обеспечения информационной безопасности [67]. Ограниченность публикаций в области цифровой экономики, безусловно, требует особого внимания и тематических исследований в области цифровых инноваций в Донецкой Народной Республике, где решение проблемы информационно-коммуникационного обеспечения муниципальных услуг можно рассматривать не только как временные усилия, но и как стратегические точки взаимодействия для заинтересованных сторон, идеи и дискурсы которых могут сходиться на уровнях политики, программ и философии. С использованием дискурсивного институционализма сформулированы и эмпирически утверждены ряд предложений диссертационной работы.

Несмотря на то, что большое количество инноваций осуществляется на национальном уровне, на местном уровне также наблюдается значительное количество инноваций, вероятно, потому, что именно на этом уровне чаще всего ощущаются действия многих правительственных организаций. Примером могут быть системы здравоохранения и образования, причем они имеют почти 33% инициатив. Это можно объяснить «капиллярностью» данных областей и тем, что

обе системы поддерживают сильное взаимодействие с пользователем, а это есть практическое отражение теории перенесения проблем инноваций, имеющих место в государственном секторе, на сферу услуг в «частном» секторе (речь идёт о характеристиках, доказательствах, детерминантах и последствиях управления) [68,69,164]. Новая информационно-коммуникационная парадигма публичного управления в европейском пространстве связана с созданием новых интеллектуальных технологий, ориентированных на производство и внедрение в общественную жизнь инноваций. Управление, как и общество в целом, по своей сути становятся инновационными. Этот переход в контексте демократической европейской традиции воспринимается управленческими, гражданскими и бизнес-сообществами как благо для человека и общества. В целом же можно утверждать, что информационно-коммуникационные технологии начинают новую парадигму управленческой деятельности, получают широкое признание в европейских странах. В контексте утверждения новой коммуникационной парадигмы публичного управления происходит конвергенция трех сфер: коммуникаций, вычислительной техники и информационного накопления (рис. 1.7).

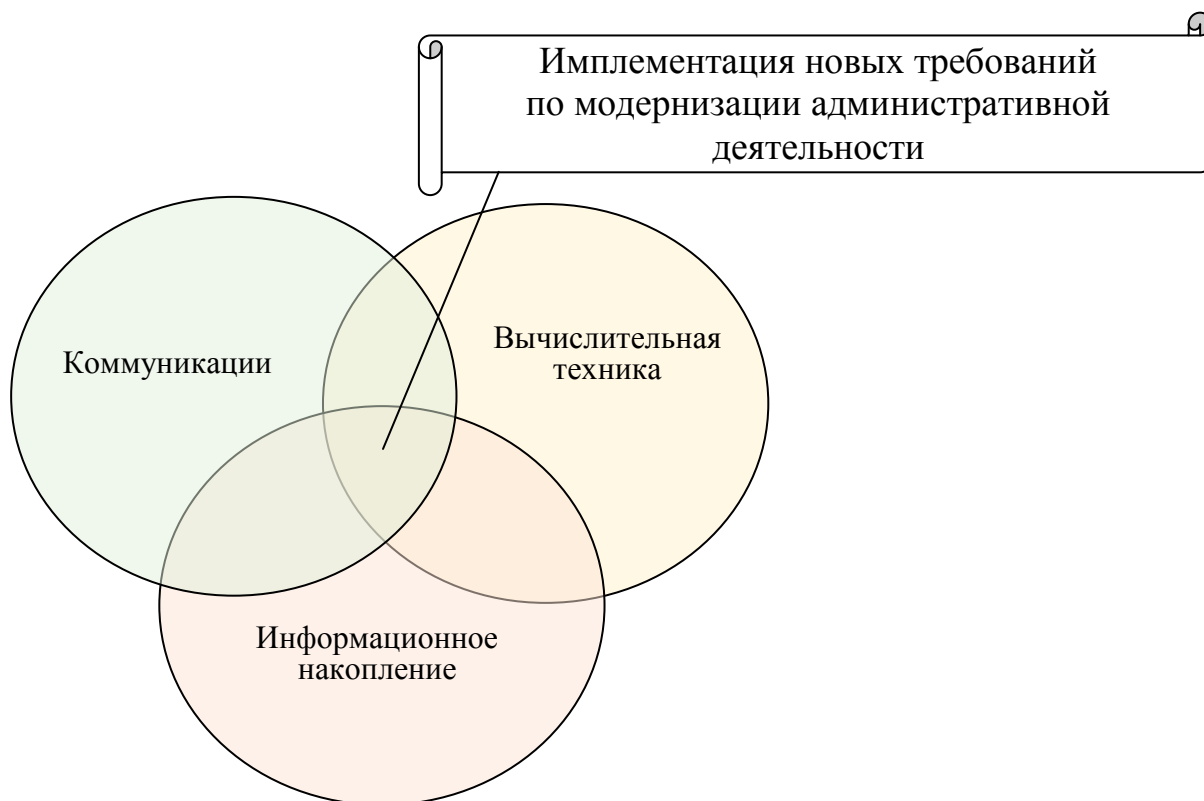


Рисунок 1.7 – Синтез сфер информационно-коммуникационного обеспечения в контексте новой коммуникационной парадигмы публичного управления

Такой синтез информационно-коммуникационного обеспечения способствует имплементации новых требований по модернизации административной деятельности. На эти аспекты одним из первых ученых указал М. Кастельс, который фокусирует внимание на том, что процесс модернизации информационного обеспечения сферы публичного управления кардинальным образом меняет и саму парадигму публичного управления на всех уровнях: местном (в частности, модернизируется управление городами, а сферы влияния разрастаются в результате применения технологических инноваций); государственном (автор, в частности, обращает внимание на динамическую перестройку государственного управления в США и странах Азии, они получили название «азиатских тигров»); глобальном. Глобальная составляющая в новых условиях обеспечивает функционирование сетевой культуры публичного управления, создается в контексте высокой конкуренции, взаимоуважения и признания общих всех участников сети [70,165].

Информационное обеспечение общественного развития, активное использование ИКТ для удовлетворения потребностей граждан в настоящее время предусматривает: повышение качества и доступности всех видов услуг для человека и гражданина, упрощение процедур и сокращение административных расходов; обеспечение открытости информации о деятельности органов государственной власти и местного самоуправления; расширение доступа к информации и предоставление возможности непосредственного участия человека и гражданина, институтов гражданского общества в процессах подготовки и экспертизы решений на всех уровнях публичного управления [61, 62]. При анализе подходов к информационному обеспечению важно понимание сути процессов информатизации органов местного самоуправления, притом, что информатизация рассматривается как совокупность процессов, направленных на создание условий для удовлетворения информационных потребностей граждан и общества. Согласно Закону ДНР «Об информации и информационных технологиях» [119]:

предоставление информации – это действия, направленные на получение информации определенным кругом лиц или передачу информации определенному кругу лиц;

электронный документ – документированная информация, представленная в электронной форме, то есть в виде, пригодном для восприятия человеком с использованием электронных вычислительных машин, а также для передачи по информационно-телекоммуникационным сетям или обработки в информационных системах;

защита информации – совокупность правовых, организационных, технических и других мероприятий, которые обеспечивают сохранность, целостность информации и надлежащий порядок доступа к ней.

Информатизация – это совокупность взаимосвязанных организационных, правовых, политических, социально-экономических, научно-технических, производственных процессов, направленных на создание условий для удовлетворения информационных потребностей граждан и общества на основе создания, развития и использования информационных систем, сетей, ресурсов и информационных технологий, которые построены с применением современной вычислительной и коммуникационной техники.

Исследуя аспект информатизации муниципального управления, В. Куйбида и др. авторы [164,166] определяет объектом информатизации информационные системы различного класса и назначения, основанные на телекоммуникационной и компьютерной технике, а ее предметом – информационный ресурс, который понимает как семантическую информацию, то есть информацию в виде понятийного знания.

Вопросы информационного обеспечения сервисной деятельности органов местного самоуправления должны также рассматриваться через призму логистики, которая изучает оптимальное управление не только материальными и финансовыми, но и информационными потоками. В этом контексте необходимо отметить, что западные ученые-логистики выделяют отдельно как логистику товарных потоков, так и логистику сервисных потоков.

В частности, логистика сервисных потоков предусматривает ряд операций [61], подавляющее большинство которых связано именно с информационно-коммуникационными процессами (рис. 1.8).



Рисунок 1.8 – Связь компонентов логистики сервисных потоков с информационно-коммуникационными процессами

Украинский ученый И. Смирнов [62, 167], раскрывая концептуальные основы логистики услуг, указал на ряд ее особенностей: в частности, классические виды потоков, изучаемых в логистике (материальный, или товарный, информационный, финансовый), наблюдаются и в логистике услуг.

Однако отличительной чертой последней является изменение в различных видах услуг положения этих потоков как главных (основных) и вспомогательных (обслуживающих). Например, в сфере образовательных услуг главным является поток обучающихся (учащиеся, студенты), а обслуживают его информационные,

финансовые, материальные потоки. Выделяется также понятие «логистический потенциал» технической базы (инфраструктуры) соответствующей услуги, который понимается как пропускная способность материально-технической базы, то есть способность принять и эффективно обслужить главный поток, в том числе путем подключения вспомогательных (обслуживающих) потоков.

При формировании системы информационного обеспечения деятельности органов местного самоуправления по предоставлению муниципальных услуг важно предусмотреть, чтобы логистический потенциал данной системы значительно превышал логистический потенциал главного потока (для муниципальных услуг это члены территориального образования, субъекты получения данных услуг) и давал возможность принять их и эффективно обслужить. Проанализированные подходы позволяют сформулировать несколько основных теоретико-методологических позиций для решения проблем организации информационно-коммуникационного обеспечения деятельности органов местного самоуправления в ДНР, в том числе по предоставлению муниципальных услуг.

1. Изменения управленческой и коммуникационной парадигм взаимообусловлены. Развитие электронного управления на уровне территориальных потоков позволит соотносить его с логистическим потенциалом, совершенствовать информационное обеспечение различных управленческих и сервисных процедур, в том числе по предоставлению муниципальных услуг, является объективно обусловленным и органическим продолжением административной реформы в ДНР. Поэтому эти вопросы требуют первоочередного внимания и поддержки.

2. Распространение современных ИКТ в публичном секторе требует постоянной работы по развитию социального интеллекта всех участников управленческой коммуникации, прежде всего – граждан и управленцев. Для этого необходимо расширить направления их подготовки к жизни и работе в условиях информационного общества. Должны измениться формы управленческой деятельности. Внедрение новых ИКТ в сфере муниципального управления влечет за собой не только потребность в постоянном повышении квалификации

должностных лиц местного самоуправления, но и в разработке и реализации учебных программ для граждан, что позволит им стать полноценными участниками коммуникативного взаимодействия и сервисной деятельности органов местного самоуправления.

3. Предоставление муниципальных услуг как ведущее направление деятельности органов местного самоуправления и коммунальных организаций и предприятий должно осуществляться с использованием современного информационного обеспечения. Разработка его модели должна базироваться на теоретико-методологических основах апробированной европейским опытом инновативной коммуникативной парадигмы.

1.2 Содержание информационно-коммуникационного обеспечения муниципальных услуг

Наиболее приемлемой основой информационного обеспечения деятельности органов местного самоуправления в Донецкой Народной Республике, в частности по предоставлению муниципальных услуг, является европейская инновативная коммуникативная парадигма. Это обуславливает формирование и утверждение в ДНР нового взгляда на роль органов местного самоуправления и главное назначение должностных лиц местного самоуправления, работников коммунальных учреждений и предприятий: их деятельность должна сосредотачиваться на предоставлении услуг населению.

В общем понимании услуга – это особая потребительская стоимость процесса труда, выраженная в полезном эффекте, который удовлетворяет потребности человека, коллектива, общества [63]. Муниципальная услуга считается базовым элементом всей муниципальной деятельности, основой экономических и социальных отношений на территории села, поселка, города.

К специфическим особенностям муниципальных услуг относятся следующие:

- бесперебойный, практически круглосуточный характер предоставления;
- практическая невозможность ограничения доступа потребителей к определенным видам муниципальных услуг;
- территориальная рассредоточенность для приближения к местам проживания членов территориального образования;
- монопольность поставщиков определенных видов муниципальных услуг (подача электроэнергии, тепла, газа, воды) (рис. 1.9) [64,65].

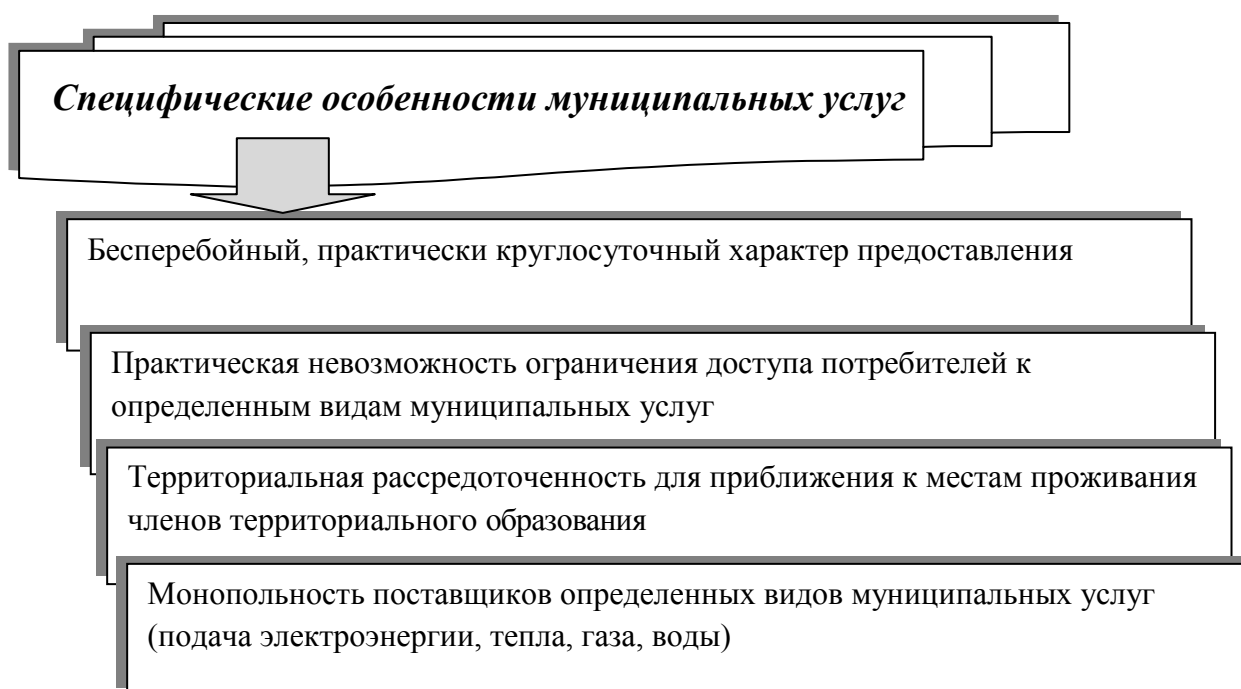


Рисунок 1.9 – Особенности предоставления муниципальных услуг

В контексте исследования информационного обеспечения муниципальных услуг целесообразно продолжить обсуждение дефиниции «муниципальные услуги», которую некоторые авторы рассматривают как один из подвидов публичных услуг наряду с государственными и общественными услугами [71]. Следует отметить, что в научной литературе и нормативно-правовых актах ДНР нет однозначного толкования понятия «муниципальные услуги».

По определению А. Игнатенко и А. Борщ [73], муниципальные услуги – это «услуги, которые предоставляются в месте проживания человека или вблизи от него и обеспечение которых возлагается на органы местного самоуправления».

Муниципальные услуги предоставляются органами местного самоуправления, а также органами исполнительной власти и предприятиями, учреждениями, организациями в порядке выполнения делегированных органами местного самоуправления полномочий за счет средств местного бюджета», но жилищно-коммунальные, как правило, относятся только к категории муниципальных услуг [66].

Как отмечает А. Таможний [69], муниципальные услуги выделяют среди прочих услуг на принципах субсидиарности (касаются отдельных видов услуг и связанные с общей ответственностью власти и общества) и территориальности (предоставляются в пределах муниципального образования). К. Жерлицын [70] не приводит конкретного определения муниципальных услуг, однако указывает на их признаки, касающиеся: полномочий по предоставлению этих услуг (закреплены законом и нормативно-правовыми актами по органу местного самоуправления); субъектов предоставления муниципальных услуг (муниципальные органы власти, коммунальные предприятия, организации, учреждения, некоммерческие и частные организации); потребителей муниципальных услуг (как физические и юридические лица, так и коллективы жителей и общество в целом, а также органы государственной власти, которые взаимодействуют с муниципалитетом); организации предоставления (не всегда предшествует письменное заявление, обращение физического или юридического лица в орган местного самоуправления); стиля информирования граждан (потребители имеют право на свободное получение информации, контроль относительно условий предоставления услуг).

А. Симагина [71] критикует за узость зафиксированного в российском законодательстве определение понятия «муниципальная услуга» как деятельности по реализации функций органов местного самоуправления, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах полномочий органа, предоставляющего муниципальные услуги по решению вопросов местного значения, установленных законодательством и уставами муниципальных образований. Вместо этого предлагается под муниципальной услугой понимать

установленную субъектом регулирования формализованную деятельность органа местного самоуправления, подведомственной организации или уполномоченного внешней организации, которая осуществляется за счет средств местного бюджета, ведет к изменению состояния получателя услуги с целью реализации его прав и законных интересов.

По определению Ю. Шарова и Игнатенко О.С., муниципальная услуга – это публичная услуга, в частности административного, управленческого, социального, жилищно-коммунального характера, предоставляемая под ответственность и в пределах компетенции органа местного самоуправления как собственно ним, его организациями, так и с привлечением бизнес- и некоммерческих структур, деятельность которых по предоставлению услуг указанного характера находится в сфере координации и контроля органа местного самоуправления [72,73]. Анализ показал, что последняя из приведенных трактовок наиболее полно воспроизводит содержание муниципальных услуг, и именно этого понимания целесообразно придерживаться в дальнейшем.

Касательно типов публичных услуг, интерес представляет их классификация по функциональному признаку (административные, управленческие, социальные, жилищно-коммунальные), их содержательная составляющая раскрыта в научной литературе и соответствующих законах [74,75].

В контексте исследуемой проблематики более детального рассмотрения требует категория «управленческая услуга», отражающая содержание функциональной деятельности органа управления любого уровня иерархии по выработке и реализации политики (государственной, региональной, территориальной, местной), по регулированию определенного сектора экономики или общественной жизни. Следует принять во внимание позицию С. Овчарука [76], согласно которой создание организационных условий является не услугой, а трудовой обязанностью служащих органов государственной власти и местного самоуправления в целях заботы об обществе и обеспечении прав и свобод человека, достойных условий его жизни. При этом административные,

управленческие, социальные услуги могут быть составляющей как государственных, так и муниципальных услуг (рис. 1.10).

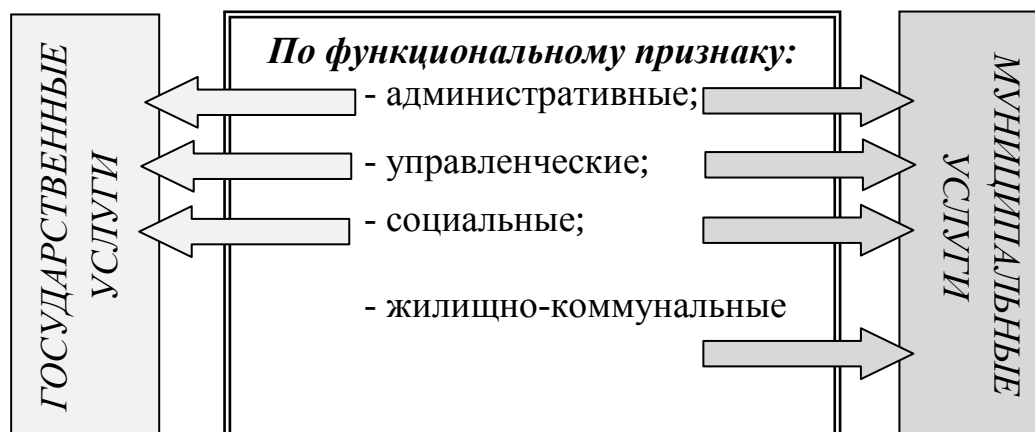


Рисунок 1.10 – Классификационные особенности услуг

В настоящее время эффективное обслуживание потребностей населения невозможно без привлечения информационных систем и технологий и требует осуществления системного информационного обеспечения управленческой и сервисной деятельности органов местного самоуправления. Именно при таких условиях формируются собственно муниципальные информационные системы как совокупность организационных и технических средств для хранения и обработки информации с целью обеспечения потребностей в информации его пользователей – членов территориальных образований и органов местного самоуправления. Само понятие «информационное обеспечение» понимается учеными несколько по-разному. Об этом, в частности, свидетельствует анализ приведенных в «Энциклопедическом словаре государственного управления» [74] определений ряда близких по содержанию понятий, где информационное обеспечение государственного управления трактуется как «совокупность методов и средств по размещению и представлению государственных информационных ресурсов (содержащих системы классификации и кодирования, унифицированные системы документации и рационализации документооборота и форм документов, методов создания информационных баз данных и баз знаний)». Стратегия формирования информационного обеспечения государственного управления

заключается в объединении информационных ресурсов, предназначенных для обеспечения деятельности органов государственной власти, на условиях соответствия этих ресурсов определенным требованиям и включение их в систему с регламентированной процедурой [75].

Однако данное определение несколько сужено, поскольку с точки зрения информационного обеспечения должна учитываться необходимость анализа имеющейся информации, технические и технологические аспекты и пр. Существующее понятие «система информационно-аналитического обеспечения управления» включает взаимосвязанную и соответствующим образом сформированную совокупность организационных, организационно-правовых, информационных, методических, программно-технологических компонентов, обеспечивает необходимое качество принятия управленческих решений за счет рационального использования информационных ресурсов и информационных технологий. Понятие «информационно-аналитическая система» имеет три значения: 1) комплекс специального оборудования и программно-аппаратных средств обработки информации в электронном виде с целью получения аналитических материалов; 2) общественная структура, включающая информационные технологии, информационные системы и информационные ресурсы для осуществления информационно-аналитической деятельности; 3) интегрированная информационно-аналитическая система – государственная инфраструктура для обеспечения согласования информационно-аналитической деятельности органов государственной власти и органов местного самоуправления и повышения эффективности государственного управления [76].

Указанные подходы применимы и при согласовании понимания понятия «информационное обеспечение органов местного самоуправления». Глубокого исследования требует информационное обеспечение предоставления административных услуг в Донецкой Народной Республике, поскольку в настоящее время отсутствует полнота понимания данного понятия, и оно сводится по существу к предоставлению информации. С этой позиции проблемы информационного обеспечения деятельности органов власти по предоставлению

административных услуг ряд исследователей [77] рассматривают в таких контекстах: 1) организация и формы информационного обеспечения (организационный); 2) содержание и направленность информационных материалов (содержательный). В первом случае целью решения проблем информационного обеспечения предоставления административных услуг является информирование граждан наиболее удобными для них средствами с использованием различных источников информации в зависимости от особенностей категорий потребителей административных услуг. Во втором - проблема должна рассматриваться сквозь призму полноты, исчерпанности, понятности соответствующей информации.

Информационное обеспечение органов публичной власти следует также понимать не как отдельные мероприятия, а как комплексный фактор повышения эффективности их управленческой и сервисной деятельности (рис. 1.11).

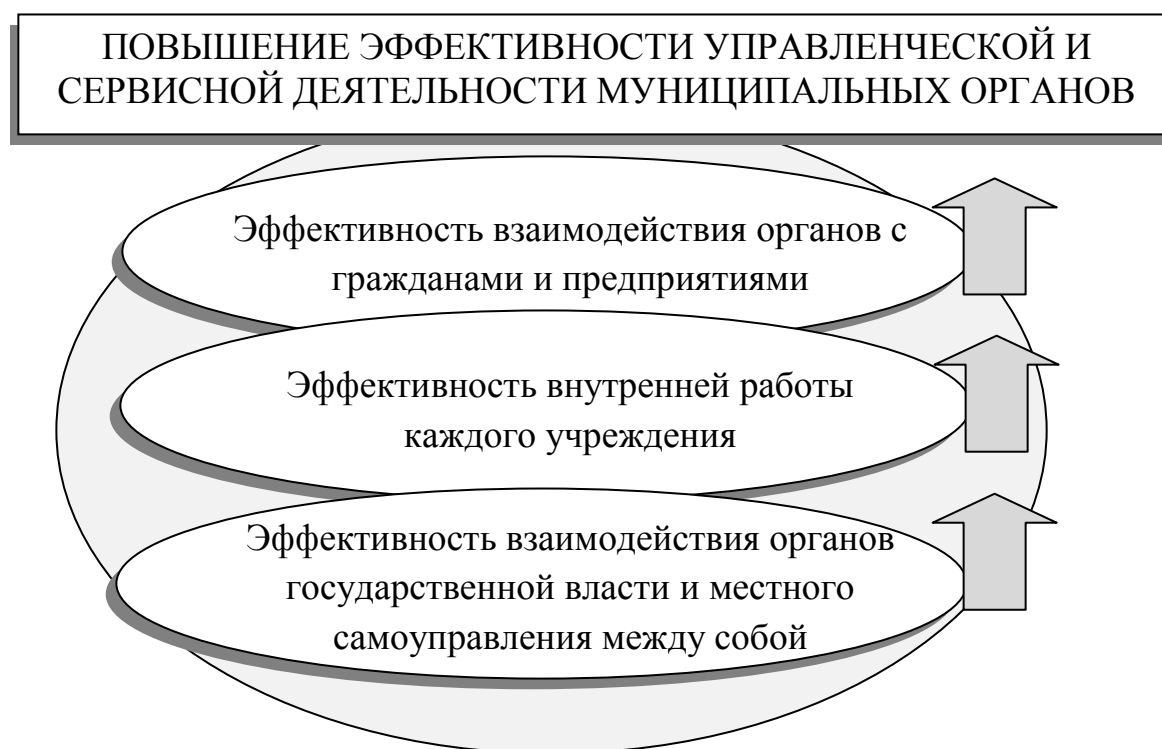


Рисунок 1.11 – Комплексный фактор повышения эффективности деятельности муниципальных органов

Следует отметить, что эффективность работы органов государственного и местного самоуправления современного типа определяется тремя факторами:

эффективность взаимодействия этих органов с гражданами и предприятиями; эффективность внутренней работы каждого учреждения; эффективность взаимодействия органов государственной власти и местного самоуправления между собой [77]. Д. Терещенко под информационно-коммуникационным обеспечением потребностей потребителей управленческих услуг понимает совокупность ресурсов, технических средств, методов и технологий, способствующих эффективному осуществлению всего процесса предоставления управленческих услуг населению, в том числе эффективному информационному обмену в системе предоставления управленческих услуг между институтами государственного управления на местах и потребителями их услуг.

Исходя из предложенного определения, в работе выделены следующие составляющие информационно-коммуникационного обеспечения потребностей потребителей управленческих услуг:

- информационные и интеллектуальные ресурсы (законодательные акты, документированные данные, соответствующие знания государственных служащих и должностных лиц местного самоуправления и т.п.);
- информационно-коммуникативные технологии;
- технические средства коммуникаций (телефон, факс, радио, телевидение, печатные издания, Internet и т.д.) и программное обеспечение [78].

Исследование показало необходимость теоретико-методологического обоснования подходов к современному информационно-коммуникационному обеспечению органов публичной власти в Донецкой Народной Республике, что объясняется потребностью в полном учете на практике указанных выше факторов в местном самоуправлении. Низкая эффективность работы органов публичной власти в ДНР контексте первой составляющей обусловлена тем, что на сегодня органы власти не полностью выполняют требования об обнародовании информации о своей деятельности. В результате, по мнению экспертов, текущая государственно-правовая практика по вопросам предоставления информации гражданам не соответствует стандартам демократического государства [79].

Современные информационно-коммуникационные технологии позволяют населению осуществлять контроль над деятельностью местных органов власти, затрагивающих общественные интересы. Благодаря развитию информационно-коммуникационного обеспечения возможно проведение общественных слушаний, включая голосование, уведомление о принятых решениях и защиту от фальсификации. Такая информационная система, как, например, условно названная «Электронные общественные слушания», может быть разработана на основе технологии веб-форумов в сети Интернет и муниципальных геоинформационных системах [80,81].

Широкое развитие и применение в местном самоуправлении в настоящее время получили геоинформационные системы и технологии [82]. Геоинформационные системы разрабатываются и выпускаются в промышленных масштабах множеством компаний, они достаточно экономичны и просты в эксплуатации, способны качественно выполнять разнообразные функции, однако в местном самоуправлении возможности их применения значительно шире [83]. Географическая информационная система представляет собой современную компьютерную технологию для картирования и анализа объектов реального мира, а также событий, происходящих на планете, в государстве, регионе, городе, районе. Например, геоинформационная система Инге 4.3 внедрялась в Главном управлении архитектуры г. Запорожья [83]. Данная технология объединяет традиционные операции работы с базами данных с преимуществами полноценной визуализации и пространственного анализа, которые предоставляет карта. Благодаря этому можно быстро определить и увидеть на карте, где находится объект или протекает явление, интересующее пользователя [82].

Опыт развитых стран показывает, что геоинформационные системы и технологии начинают играть ключевую роль при переходе муниципалитетов к эффективной и продуктивной работе [83-86], в том числе на Украине [82]. Практика подтверждает целесообразность использования геоинформационных систем и технологий в местном самоуправлении для решения как чисто управленческих, так и сервисных задач.

В части конкретных подходов к информационному обеспечению сервисной деятельности на муниципальном уровне зарубежный опыт создания веб-страниц «универсамов услуг» полезен для Донецкой Народной Республики [87], что может способствовать усилению роли местного самоуправления и участию в нем рядовых граждан. В целом это будет содействовать реализации обратной связи между органами местной власти и населением, большей открытости работы органов власти, повышению эффективности местного самоуправления. Работа в режиме «электронного правительства» с использованием доступа граждан к информации и ряда услуг через Интернет принципиально меняет атмосферу взаимодействия должностных лиц и населения, каждый гражданин будет иметь возможность непосредственно взаимодействовать с органами местного самоуправления (знакомиться с планами работы, узнавать о подробностях их деятельности получать услуги без очередей и «тяганины»).

Исходя из сущности электронного управления (e-governance) [59], за счет широкого применения новейших ИКТ обеспечивается качественно новый уровень открытого взаимодействия государства и общества (на местном уровне – органов местного самоуправления и территориальных образований), предоставление полного комплекса услуг для всех категорий граждан и субъектов хозяйствования.

Многие страны применяют новые технологии в процессе избрания своих руководителей. Это привело к появлению нового термина – «электронная демократия», что предусматривает использование электронных технологий связи, таких как Интернет и мобильные телефоны, для улучшения качества демократических процессов в условиях прямой или представительной демократии [81, 88, 170]. Применение элементов данного подхода в Донецкой Народной Республике является целесообразным, поскольку будет способствовать совершенствованию информационно-коммуникационного обеспечения деятельности органов местного самоуправления.

К ведущим направлениям применения повышения эффективности взаимодействия органов государственной власти и местного самоуправления относятся: развитие электронного документооборота; информационное

обеспечение кадровой работы органов публичной власти; современные автоматизированные системы управления персоналом; применение технологии дистанционного обучения [75].

Следует отметить, что информационные системы и технологии уместны в процессе решения проблемы информационного взаимодействия субъектов местного самоуправления при принятии управленческих решений (рис. 1.12).



Рисунок 1.12 – Результаты повышения эффективности внедрения информационных систем по видам деятельности

Внедрение информационных систем и технологий в местном самоуправлении позволяет более эффективно осуществлять:

- сбор данных по различным категориям населения города для эффективного управления социальной инфраструктурой и упорядочения расходов бюджетных средств, направляемых на реализацию социальных программ;
- ведение единого городского кадастра для оптимизации градостроительных решений;

- ведение единого инженерного кадастра для координации деятельности инженерных служб и оперативного управления жизнеобеспечением города.

К важным направлениям внедрения информационных систем можно отнести: ведение единого имущественного кадастра для эффективного управления муниципальным имуществом; мониторинг бюджета для поддержки оперативных решений по управлению затратами, обеспечения единой системы закупок и контрактов; нормативно-правовое и документационное обеспечение органов управления для повышения обоснованности и оперативности принимаемых решений; оперативное информирование населения о деятельности муниципалитета для удовлетворения его информационных потребностей, обеспечения конструктивного взаимодействия населения с органами управления; разработку и принятие отдельных решений, осуществление отдельных процедур предоставления и информационной поддержки муниципальных услуг; реализацию других направлений управленческой и сервисной деятельности [89, 90, 171].

С учетом проанализированных определений и факторов понятие «информационное обеспечение органов местного самоуправления» следует понимать как совокупность организационных, организационно-правовых, информационных, методических, программно-технологических компонентов и средств обеспечения необходимого качества управленческой и сервисной деятельности органов местного самоуправления за счет рационального использования информационных ресурсов и информационных технологий (авторская разработка).

В условиях развития информационного общества с целью эффективного предоставления муниципальных услуг необходимо создание комплексных систем (местного уровня или объединенных региональных) информационно-коммуникационного обеспечения данного направления деятельности органов местного самоуправления. Система понимается как совокупность элементов, характеризуется структурой, связями и функциями, обеспечивающими целенаправленное развитие [91]. Системообразующим фактором [91, 172] в этом случае будут выступать процессы целенаправленного и обоюдного использования

субъектами предоставления и получения муниципальных услуг информационных ресурсов и информационных технологий с целью качественного удовлетворения потребностей в этих услугах как полноценное информационное взаимодействие. Информационное обеспечение деятельности органов местного самоуправления по предоставлению муниципальных услуг предполагает как непосредственное их предоставление в электронной форме, так и сопровождение (собственное обеспечение) предоставления этих услуг в физической форме. Перевод такого рода услуг в электронный вид проблематично как по объективным, так и по субъективным причинам (рис. 1.13).

Основными проблемами информационного обеспечения деятельности органов местного самоуправления для перевода муниципальных услуг в электронный вид является:

- отсутствие инструментов межведомственного взаимодействия при предоставлении муниципальных услуг физическим и юридическим лицам;
- недостаток квалифицированных специалистов, способных качественно и своевременно формировать и публиковать регламенты муниципальных услуг и информационные карточки с учетом всех ведомственных процессов по выполнению муниципальной услуги;
- низкий уровень информационной грамотности населения;
- отсутствие ресурсов для оборудования виртуальных центров предоставления муниципальных услуг в сети Интернет;
- сопротивление должностных лиц инновациям, ограничивающее их контакт с заказчиками (получателями) услуг.

Вместе с тем перевод возможных муниципальных услуг в электронную форму имеет преимущества:

во-первых, граждане освобождаются от предъявления каких-либо документов (паспорт, идентификационный код и т.д.), информация о которых присутствует в ведомственных информационных системах, при получении муниципальных услуг. Идентификация гражданина может осуществляться с использованием электронной цифровой подписи;

во-вторых, осуществление на основе минимального набора данных о гражданине (паспорт, идентификационный код и др.), которые однозначно идентифицируют его, сопоставления и извлечения информации из ведомственных баз данных, которые, как правило, несовместимы, создавались в разное время, на разных платформах.



Рисунок 1.13 – Результаты перевода муниципальных услуг
в электронную форму

Современные подходы по применению технологий предоставления муниципальных услуг в электронной форме предусматривают: использование для оказания услуг широкого спектра интернет-технологий и медиасредств, включая электронную почту, веб-конференции, другие онлайн-овые и интерактивные системы; группирование услуг для упрощения пользования услугами гражданами с невысокой информационно-коммуникационной компетентностью; обеспечение обратной связи по вопросам содержания и качества услуг; организацию разностороннего анализа информации по использованию услуг населением и учет мнений пользователей при дальнейшем развитии системы.

Для информационного обеспечения (сопровождения) деятельности органов местного самоуправления по предоставлению муниципальных услуг в физической форме (это преимущественно социальные и жилищно-коммунальные услуги) применяются подходы, исключающие использование информационно-коммуникационных технологий только на стадии непосредственного предоставления/получения услуги. На всех остальных этапах информационное обеспечение деятельности по оказанию таких услуг по содержанию совпадает с деятельностью по предоставлению муниципальных услуг в электронной форме. Например, эффективности сервисной деятельности органов местного самоуправления будет способствовать использование таких элементов системы информационного обеспечения, которые могут работать в режиме «24/7» (24 часа 7 дней в неделю), а именно:

- информирование граждан о порядке и условиях предоставления услуги;
- обеспечение транзакционного взаимодействия субъектов предоставления и получения услуги в режиме «единого окна» (например, для заказа услуги или отказа от нее);
- интерактивное ведение нормативно-правовой и справочной информации (например, оперативное внесение изменений по стоимости квартирной платы и других коммунальных услуг вследствие изменения состава семьи);

- информационно-технологическая поддержка деятельности по выполнению установленных регламентов (например, установка автоматических датчиков температуры теплоносителя на внутриквартирных сетях теплоснабжения с возможностью доступа к этим данным потребителя и поставщика);

- осуществление мониторинга и контроля процессов и качества предоставления муниципальных услуг органами местного самоуправления и общественностью (например, система «Электронный дневник»);

- обеспечение электронных расчетов в процессе взимания платы за предоставление услуг (например, такая форма, как «Муниципальная карточка», по которой осуществляются платежи за все коммунальные услуги).

Однако на пути создания указанной системы в пределах отдельно взятых населенных пунктов (агломераций или регионов) существует ряд препятствий. Для ДНР в целом главные из них заключаются в следующем:

- 1) непропорциональность темпов внедрения информационных технологий в деятельность отдельных органов местного самоуправления, что обусловлено региональными различиями социально-экономических условий и фрагментарностью местных программ информатизации;

- 2) отсутствие целостного представления управленцев о сущности и возможности системы информационного обеспечения деятельности органов местного самоуправления по предоставлению муниципальных услуг. Именно поэтому актуальность диссертационной работы обусловлена, прежде всего, необходимостью решения на теоретико-методологическом уровне второй составляющей этой проблемы, что соответствует современной тенденции перехода от модели хаотической информатизации к более современной модели сетевого общества и является вызовом современности для нашего государства.

1.3 Предпосылки развития информационно-коммуникационного обеспечения деятельности органов местного самоуправления по предоставлению муниципальных услуг

Как показали исследования, непропорциональность темпов развития информационно-коммуникационного обеспечения деятельности органов местного самоуправления по предоставлению муниципальных услуг вызвана различными политическими, экономическими, социальными условиями, которые складываются в пределах отдельных населенных пунктов и регионов даже при совместном использовании нормативно-правовой базы. В целом это объясняется наличием комплексных проблем современного этапа информатизации общества. На уровне местного самоуправления эти проблемы, в частности, трансформируются в проблемы несогласованности и/или дублирования деятельности различных субъектов по развитию информационно-коммуникационных систем, что часто влечет за собой необоснованные расходы.

Не менее острыми являются проблемы согласованности муниципальных баз данных с другими базами данных (например, региональными); закрепление прав собственности на информацию и ответственности за поддержание баз данных; контроля использования баз данных; преобразования и сокращения муниципальных баз данных с одинаковой информацией, но разной формы, реализованных на различных программных продуктах, для разных целей и организаций [92]. То есть развитие информационного обеспечения деятельности органов местного самоуправления в целом наталкивается на преграды как организационно-управленческого, так и технологического характера. Обобщая идеи, изложенные И. Грабовцем [91], сформулированы основные задачи по определению предпосылок развития информационного обеспечения сервисной деятельности органов местного самоуправления (рис. 1.14) с добавлением маркетинговой составляющей (авторское дополнение).

Первоочередной из названных задач является поиск путей для установления потребностей членов территориального образования по определенным

муниципальным услугам, способов и форм их предоставления/получения. Это является одним из ключевых требований логистики услуг.

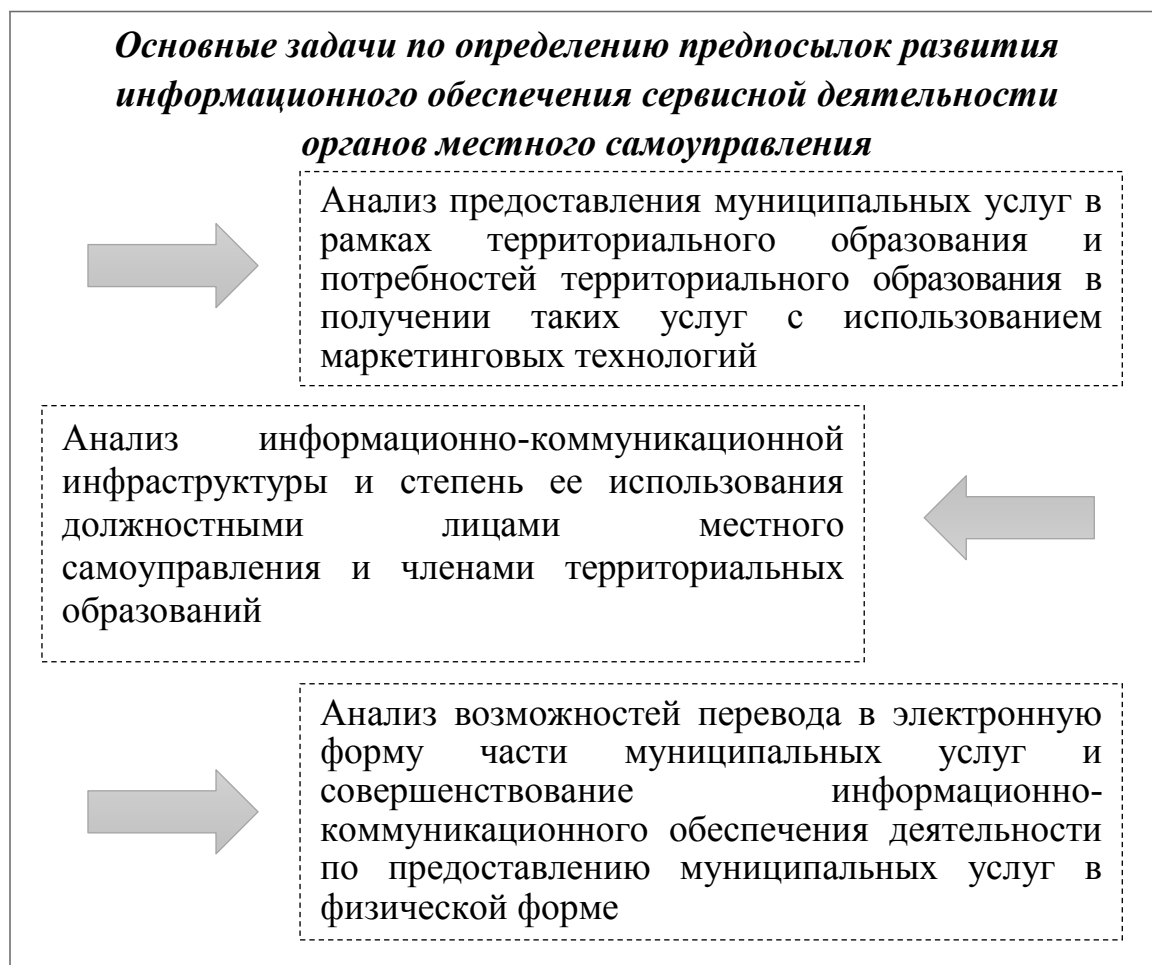


Рисунок 1.14 – Основные задачи по определению предпосылок развития информационно- коммуникационного обеспечения сервисной деятельности органов местного самоуправления с использованием маркетинга

Определение указанных потребностей может предположить логистический потенциал главного потока, то есть субъектов получения данных услуг, и дальше формировать такую систему предоставления муниципальных услуг и ее подсистему информационного обеспечения, которая бы по своему логистическому потенциалу значительно превышала заранее установленный логистический потенциал главного потока.

Но на сегодня единые подходы к методикам, механизмам и инструментарию оценки потребностей территориальных образований в указанных

услугах нормативно не регламентированы и не разработаны. Таким образом, эта работа возлагается непосредственно на органы местного самоуправления, которые должны планировать свою сервисную деятельность.

Основой определения потребностей в настоящее время являются требования нормативно-правовых документов, ряд социально-экономических показателей и предыдущая практика, а источником информации часто становятся социологические исследования. Примером является проведение лабораторией социологических исследований Донецкого государственного университета управления (в настоящее время ГОУВПО «Донецкая академия управления и государственной службы при Главе Донецкой Народной Республики») оценки качества административных услуг, предоставляемых органами исполнительной власти и органами местного самоуправления (исследование проводилось по заказу Управления государственной службы в Донецкой области в декабре 2013 г.). Акцент в опросе был сделан на таких аспектах, как информированность граждан об административных услугах, субъекты и механизмы их предоставления (по результатам исследования составлен рейтинг самых популярных административных услуг) [93].

Актуальность рассматриваемой проблемы подтверждается аналогичными исследованиями: ежегодно проводимым по заказу Кременчугского городского совета социологическим исследованием проблемы предоставления услуг населению; анкетированием потребителей и внутренним аудитом качества услуг в Кривом Роге; проводимым в Центре административных услуг Винницкого городского совета «Прозрачный офис» анонимным опросом по качеству обслуживания, осуществляемым во время приема посетителей по их согласию и через Интернет (соответствующую анкету размещено на внешнем сайте городского совета) [94, 173]. Но такие исследования позволяют лишь оценить имеющиеся тенденции, т.е. «по факту» предоставление услуг, но максимально точного ответа, кто и каких именно муниципальных услуг требует, в перспективе не дают.

Для определения стратегии и разработки плана мероприятий по внедрению электронного управления на местном уровне шведские и эстонские авторы,

например, предлагают осуществлять самооценку с использованием индекса сбалансированного электронного управления (BEGIX) [95], что даёт возможность измерить показатель «сбалансированного электронного управления»; оценить состояние сферы применения ИКТ в пределах определенного территориального образования; показать уровень сбалансированности электронных услуг и форм электронного участия, разработанных в рамках управления изменениями. Использование оценочной таблицы показателей позволяет осуществлять равнозначную проверку различных целей в рамках стратегии электронного управления, а матрица (рис. 1.15), состоящая из пяти сфер, – сформировать маркетинговую основу для оценки показателей электронного управления.



Рисунок 1.15 – Сферы оценки показателей информационно-коммуникационного обеспечения предоставления муниципальных услуг

Целесообразно уточнить содержание указанных на рис. 1.14 сфер оценки показателей:

1) преимущество, связанное с качеством и количеством услуг и, следовательно, с благами, которые граждане получают от предлагаемых услуг, – спектр услуг, которые уже были предоставлены; доступность всех услуг через один портал; удобство получения услуг для пользователя;

2) прямой доступ пользователя к соответствующим контактным лицам (речь идёт о том, правильно ли разработаны услуги, способствуют ли они целенаправленной коммуникации, создают ли более высокий уровень участия граждан) – прямой доступ пользователя к соответствующим контактным лицам с помощью электронной почты или интернета; консультации с гражданами и их влияние в процессе принятия решений; возможности для обсуждения общественных тем (чаты, форумы и пр.);

3) эффективность как результат введения фактических улучшений – доступность пользования, приложений, системы и базы данных; наличие финансирования и ресурсов; состояние используемой информационно-коммуникационной инфраструктуры и технологической платформы; качество и объем программ подготовки и повышения квалификации для сотрудников;

4) управление изменениями на основе маркетинга – определение с помощью маркетинговых технологий того, как происходит планирование и реализация программы электронного управления, в частности, осуществление мониторинга и контроля, привлечение и мотивация сотрудников [96];

5) прозрачность информационных потоков – оценка того, в какой степени электронное управление способствует прозрачности, а именно: объем информации исполнительной и нормотворческой деятельности; возможность проследить обработку запроса; актуальность предоставляемой информации [97, 174].

На этапе разработки концепции изменений сервисной деятельности органов местного самоуправления особенно эффективно применение маркетингового инструментария. Однако задача определения потребности в муниципальных услугах требует особого внимания в первую очередь с точки зрения эффективности использования имеющихся ресурсов. И касается это формирования местных бюджетов, надлежащего финансирования органов местного самоуправления, коммунальных организаций и предприятий, предоставляющих эти услуги. Получение информации о потребностях территориальных образований в отношении оказания муниципальных услуг, кроме прочего, позволит решить комплекс упомянутых выше проблем по

административной, организационной, хозяйственной деятельности этих субъектов, в частности, обеспечение кадрами, развитие материально-технической базы, создание условий предоставления услуг и т.п.

Если подходить к вопросу определения потребностей конкретного территориального образования в муниципальных услугах с позиций обеспечения полноценного финансирования этой деятельности, то следует учесть, что в настоящее время при разработке бюджетов комплексно используется система маркетинговых технологий: методов прогнозирования и планирования, в частности, экспертных оценок; экстраполяции; моделирование и экономико-математические методы; методы экономического анализа; балансовый; нормативный; программно-целевой и другие методы [92]. В данном контексте задача четкого определения потребностей в муниципальных услугах территориальных образований хорошо коррелируется с приобретающим в последнее время во всем мире популярность методом БОР [94]. Он удобен для оценки связи объемов выделенных бюджетных ресурсов и ожидаемых общественно значимых результатов их использования. Метод БОР начала внедрять на рубеже 1980-1990-х годов Организация экономического сотрудничества и развития (ОЭСР), объединяющая наиболее экономически развитые страны (некоторые страны – ещё раньше [98, 175]), например, США развитие БОР относят к обнародованию доклада так называемой комиссии Гувера в 1949 г.

В настоящее время одним из популярных методов сбора данных с использованием современных ИКТ считается социологический опрос в Интернете, что открывает широкие возможности для решения задачи определения потребностей населения в муниципальных услугах. Однако проблемными в то же время остаются такие вопросы, как отсутствие репрезентативности; стихийность выборки; охват аудитории; подвижность и изменчивость социального пространства в Интернете [99].

С учетом вышеуказанных недостатков целесообразно применять несколько иной подход к определению потребностей населения определенной территории в

муниципальных услугах, основанный на использовании современных ИКТ, в частности, технологий мобильной связи. Эти подходы уже изучались учеными, и существует для практического внедрения. Например, С. Кандзюба рассматривает процедуру голосования для выборов в органы государственной власти и местного самоуправления с помощью SMS, посылаемых с мобильных телефонов или других мобильных устройств. Важным элементом обеспечения достоверности и гласности результатов мобильного голосования является использование двух серверов. Первый сервер предназначен непосредственно для проведения выборов. Он высылает по запросу с мобильного телефона бюллетень, принимает, хранит и обрабатывает результаты голосования. Второй сервер, не связанный с первым, должен содержать реестр избирателей данного участка и находиться под контролем независимых наблюдателей. На этот сервер будет поступать информация с мобильных телефонов о избирателях, принявших участие в голосовании. Территориально второй сервер может находиться за пределами избирательного участка [88, 176].

Такой подход в несколько модифицированном виде может быть использован для проведения общего опроса населения определенной территории по поводу определения потребностей в конкретных муниципальных услугах. В общем виде процедура общего опроса может выглядеть следующим образом (рис. 1.16). Во-первых, на сайте органа местного самоуправления размещается реестр муниципальных услуг и приводится их описание. Для каждой услуги предусматривается система голосования, которая позволяет каждому члену территориального образования выбрать ее или отказаться от нее. Во-вторых, дополнительно на сайте может быть создан веб-форум, позволяющий гражданам проводить обсуждения предлагаемых муниципальных услуг. В-третьих, в определенные органом местного самоуправления промежутки времени все члены территориального образования заходят на сайт и голосуют, ставя соответствующие отметки напротив каждой муниципальной услуги. В-четвертых, процедура голосования завершается подтверждением сделанного выбора с помощью мобильной электронной цифровой подписи (МЭЦП).

Стоит отметить, что в телефонах граждан параллельно с приложением, которое поддерживает МЭЦП, может быть установлено приложение, которое сразу после наложения мобильной электронной цифровой подписи при голосовании посылает определенное SMS, аналогично подписанное МЭЦП на сервер независимых наблюдателей.

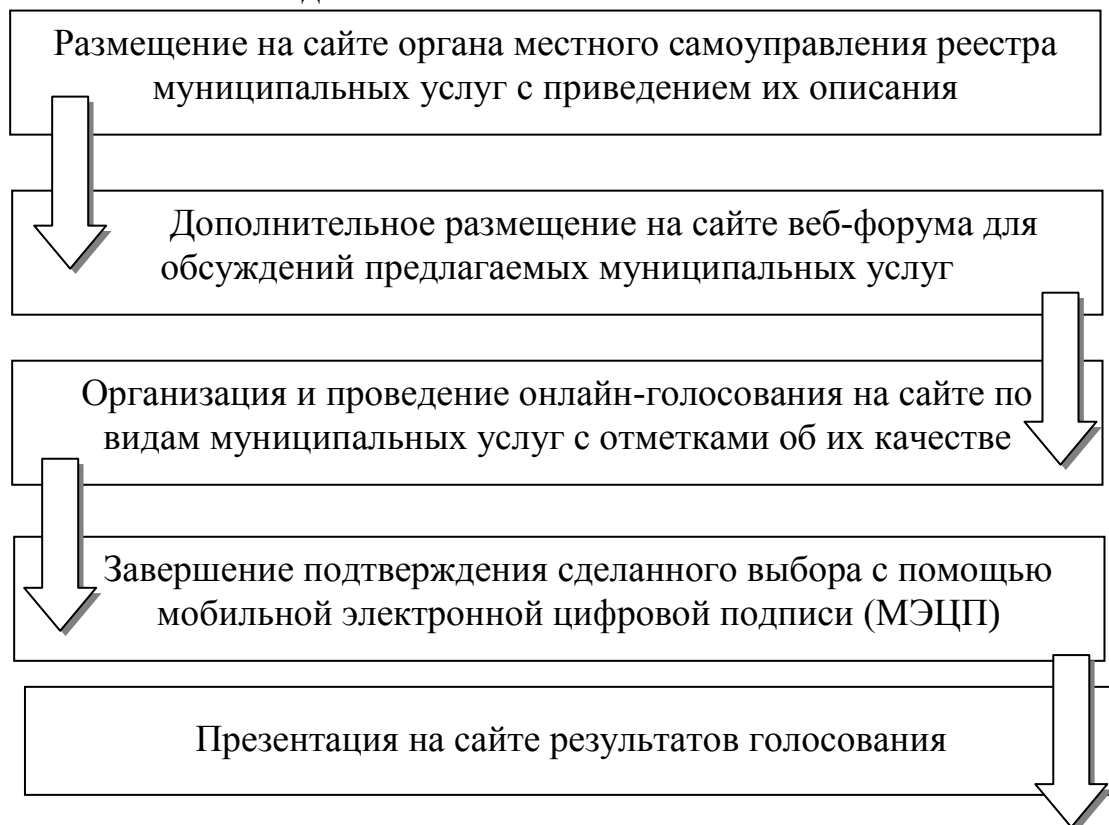


Рисунок 1.16 – Алгоритм проведения процедуры опроса с целью определения потребностей в конкретных муниципальных услугах

Таким образом, можно обеспечить достоверность данных о лицах, принявших участие в голосовании. Общий опрос может быть тайным или открытым. При открытом опросе используется обычная МЭЦП. При тайном опросе следует использовать «анонимную» МЭЦП, то есть такую SIM-карту с МЭЦП, где в качестве владельца подписи указан определенный псевдоним. Граждане могут случайным образом выбрать анонимную МЭЦП в запечатанном конверте на избирательном участке. Соответствие между псевдонимом и реальным гражданином никому (кроме самого гражданина) не известно. Перед проведением тайного опроса нужно заменить обычную SIM-карту в телефоне с МЭЦП на SIM-карту с анонимной МЭЦП. Однако есть основания считать использование такой

возможности анонимного опроса по определению потребностей именно в муниципальных услугах нецелесообразной. Результаты голосования необходимо выкладывать на сайте органа местного самоуправления, чтобы граждане могли убедиться в обработке передаваемой ими информации. Персональные результаты голосования могут быть идентифицированы либо по фамилии, имени, отчеству, либо по псевдониму (в случае анонимного голосования). Одним из ключевых элементов описанной технологии является мобильная электронная цифровая подпись. Пока она не получила в ДНР широкого распространения, однако примеры ее применения имеют место за рубежом.

«Мобильная подпись» является в своем роде инновационной услугой для аутентификации в виртуальном пространстве, благодаря которой можно подтверждать свою личность с помощью мобильного телефона. Применяя «мобильную подпись», граждане могут дистанционно подписывать различные электронные документы, придавая им юридическую силу, а также заказывать как публичные, так и частные электронные услуги. Например, Молдова является одной из первых 7 стран в мире и первой страной в СНГ, внедрившей электронную услугу «Мобильная подпись», с помощью которой граждане могут удостоверять документы, отчеты, декларации, онлайн-заявления [100]. В настоящее время эта услуга успешно используется в Финляндии, Эстонии, Литве, Австрии, Турции при голосовании на выборах и референдумах, а также в таких сферах, как налогообложение, банковское дело, подписание электронных документов, государственные транзакции, закупки и т.д.

В Российской Федерации, к примеру, государственный оператор «Ростелеком» реализует программу по оснащению SIM-карт электронно-цифровой подписью. Партнером по выполнению технической части работ была выбрана компания «Мегафон». МЭЦП получила распространение в банковских платежных системах. С учетом имеющихся тенденций по распространению современных ИТ, эта технология вскоре может получить развитие и в ДНР.

Основными преимуществами МЭЦП является простота и понятность для пользователей, а также низкая стоимость для физических лиц. Другое

преимущество МЭЦП заключается в том, что не требуется создания единого пространства ЭЦП, то есть отношений доверия между удостоверяющим центром, а также проверки соответствия сертификатов, поскольку МЭЦП проверяется по месту выдачи, то есть с использованием своего удостоверяющего центра. Проведение общего опроса членов территориального образования с использованием МЭЦП позволяет оперативно и эффективно решать задачи по текущему прогнозированию потребности в муниципальных услугах, что крайне важно. Сбор, хранение и аналитическая обработка результатов опросов позволяют перейти к следующему шагу – перспективному прогнозированию деятельности по предоставлению муниципальных услуг. С использованием хранилища данных для сбора, хранения, импорта и консолидации информации о потребности в муниципальных услугах из разных источников может осуществляться аналитическая обработка этой информации. Это позволит предоставлять информацию в графическом виде, формировать различные статистические отчеты, выявлять и обосновывать приоритетные направления в сфере предоставления муниципальных услуг, формировать реестр муниципальных услуг, прогнозировать расходы на предоставление муниципальных услуг, выявлять и оценивать риски возникновения неудовлетворенного спроса в муниципальных услугах.

Вышеперечисленные инструменты определения потребностей населения в муниципальных услугах, а также взаимодействия органов местного самоуправления с потребителями относятся к составляющим BI-продуктов (рис. 1.17). BI-продукты можно условно разбить на две категории: BI-инструменты и BI-приложения. BI-продукты, в свою очередь, делятся на: генераторы запросов и отчетов; развитые BI-инструменты, прежде всего инструменты оперативной аналитической обработки (OLAP, OnLine Analytical Processing – оперативная аналитическая обработка); корпоративные BI-наборы (EBIS, Enterprise Business Intelligence Suite – пакет анализа деятельности предприятия); BI-платформы [101, 161]. Генераторы запросов и отчетов – типично «настольные» инструменты,

которые предоставляют пользователям доступ к базам данных, выполняют некоторый анализ и формируют отчеты.

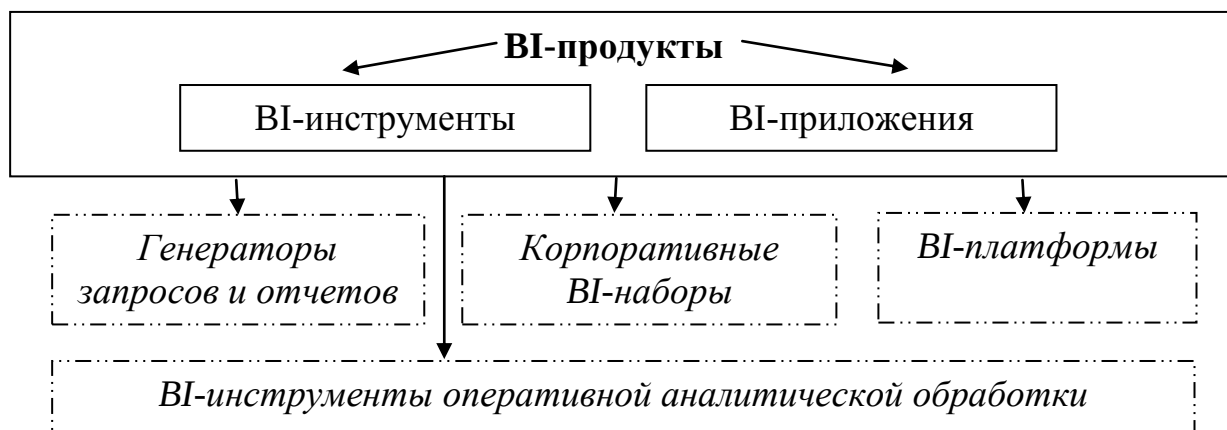


Рисунок 1.17 – Классификация BI-продуктов

Запросы могут быть как незапланированными, так и иметь регламентирующий характер. Есть системы генерации отчетов (как правило, серверные), которые поддерживают регламентные запросы и отчеты. К развитым BI-инструментам, прежде всего, следует отнести OLAP (интерактивный анализ данных). Инструменты OLAP являются аналитическими инструментами, которые изначально были основаны на базах данных, сформированных специально для поддержки анализа количественных данных с множеством измерений, содержащих данные в многомерном виде. Большинство приложений включают измерение времени, другие измерения могут касаться географии, организационных единиц, клиентов, продуктов и др. OLAP позволяет организовать измерения в виде иерархии. Данные представлены в виде гиперкубов (кубов) – логических и физических моделей показателей. Некоторые данные заранее агрегированы в БД, другие рассчитываются «на лету».

Корпоративные BI-наборы – удобный способ для предоставления BI-инструментов, которые ранее поставлялись в виде разрозненных продуктов. Эти наборы интегрируются в наборы инструментов генерации запросов, отчетов и OLAP. Корпоративные BI-наборы должны иметь масштабируемость и помогать администраторам при внедрении и управлении BI без добавления новых ресурсов.

С помощью BI-платформ (наборы инструментов для создания, внедрения, поддержки и сопровождения BI-приложений) можно разрабатывать заказные

приложения, ориентированные на конечного пользователя, организованного вокруг специфических бизнес-проблем, с целевым анализом и моделями, с обеспечением доступа к хранилищу данных, манипулирования многомерными данными, к статистическому анализу и деловой графике. Эту категорию продуктов представляют фирмы Microsoft, SAS Institute, Oracle, SAP и др.

В BI-приложения часто встроены BI-инструменты (OLAP, генераторы запросов и отчетов, средства моделирования, статистического анализа, визуализации и data mining). Многие BI-приложения извлекают данные из ERP-приложений. BI-приложения обычно ориентированы на конкретную функцию организации или задачу, например, маркетинговую, анализ и прогноз продаж, прогнозирование, анализ рисков, анализ тенденций и т.п.

Для решения задачи перспективного планирования предоставления муниципальных услуг особенно важны аналитические возможности BI-систем, основными из которых являются следующие:

1. Оперативная аналитическая обработка данных (OLAP) – поддержка OLAP-кубов значительно ускоряет процессы обработки запросов и выполнения расчетов, обеспечивая анализ данных в различных срезах (такой стиль анализа обозначается термином «Slicing and dicing» – дословно «нарезание на кубики и ломтики», то есть в продольном и поперечном направлении).

2. Развитая визуализация – наглядное представление данных с использованием различных интерактивных изображений, схем и графиков (вместо привычных таблиц с обычными строками и столбцами). В перспективе это направление должно развиваться в создание процессно-ориентированных BI-проектов, что позволит визуально отображать деятельность по предоставлению муниципальных услуг и поможет пользователям лучше понимать эту сторону деятельности органов местного самоуправления.

3. Моделирование, прогнозирование и исследование данных – эти инструменты предназначены для классификации данных, использование для анализа данных развитого математического аппарата с включением блоков для глубокого исследования данных (data mining) и оказания помощи в выявлении скрытых (неочевидных) закономерностей, моделей, составлении прогнозов (в

наиболее развитых BI-решениях). Они основаны на сканировании и статистической обработке огромных массивов данных и в конечном итоге призваны облегчить принятие правильных и обоснованных стратегических решений благодаря анализу различных вариантов развития событий. В качестве инструментов используются пакеты статистического анализа, анализа временных рядов, оценки рисков; средства моделирования; пакеты для нейронных сетей; средства нечеткой логики, экспертные системы и т.д. [102, 177]. Указанные возможности, безусловно, могут быть использованы для решения задачи перспективного планирования предоставления муниципальных услуг.

Среди российских компаний, чей вес в производстве BI-систем наиболее заметен, первое место занимает пермский «Прогноз», которому принадлежит до 50% российского рынка (по данным исследований DSS, Cnews, TAdviser, IDC). Аналитический комплекс «Прогноз» – это интегрированная платформа для создания информационно-аналитических систем и систем поддержки принятия решений, которая объединяет современные технологии построения хранилищ данных, средства формирования отчетности и оперативного анализа данных, инструменты моделирования и прогнозирования. В состав комплекса входит, например, продукт «Прогноз. Управление муниципальным образованием», способный обеспечить эффективную поддержку принятия управленческих решений в органах местного самоуправления по вопросам развития муниципального образования [103], что способствует повышению эффективности управления и оптимизации деятельности органов местного самоуправления, обеспечению прозрачности деятельности (публикация отчетных данных в сети Интернет). Аналитический продукт «Прогноз. Управление муниципальным образованием» обеспечивает [97]:

- сбор, накопление и консолидацию информации из разных источников;
- хранение и аналитическую обработку данных о социально-экономическом развитии территории (комплексный; структурный; динамический статистический; сравнительный; индикативный; факторный анализ);

- вариантное планирование и прогнозирование событий, показателей социально-экономического развития территории по принципу «Что нужно для ..?» И «Что будет, если ..?»;

- представление данных;

- мониторинг и анализ.

В целом главным стимулом для внедрения BI-системы является стремление к повышению эффективности и скорости принятия управленческих решений в конкретных ситуациях, например: тратится слишком много времени на сбор и обработку информации, подготовку отчетности и аналитических материалов для поддержки принятия решений, при этом получаемая информация не всегда актуальна; существуют разногласия в управленческой отчетности и планах различных подразделений, поскольку информация собирается из разрозненных автоматизированных систем; управленческие решения часто принимаются интуитивно, поскольку для их обоснования не хватает аналитических материалов, возможности проведения комплексных расчетов, в том числе на перспективу; сложно осуществляется контроль выполнения планов и достижения целей подразделений, в том числе результатов работы коммунальных предприятий и организаций.

Установка и владение BI-системой для органа местного самоуправления имеют проблемы, связанные, прежде всего, с её стоимостью, поэтому целесообразно рассматривать возможность использования облачных технологий, в частности, модели «программное обеспечение как услуга» (SAAS). BI-система может быть создана на базе регионального центра обработки данных и использоваться всеми органами местного самоуправления региона. Должностные лица местного самоуправления должны получать доступ к BI-системе через Интернет, используя веб-браузер, при этом каждый пользователь имеет доступ только к тем данным, которые касаются его территориального образования.

Таким образом, для определения потребностей территориального образования в муниципальных услугах следует использовать комплекс информационно-аналитических средств, которые обеспечат:

- проведение общего опроса членов территориального образования по поводу определения потребностей в конкретных муниципальных услугах с использованием мобильной электронной цифровой подписи;
- использование ВІ-систем для хранения, аналитической обработки результатов опросов и дальнейшего графического представления результатов должностным лицам местного самоуправления и общественности;
- использование модели облака при работе в ВІ-системе с целью удешевления этого продукта для пользователей.

В результате может быть получена информация, которая поможет выявить и обосновать приоритетные направления в сфере предоставления муниципальных услуг, создать и периодически корректировать реестр муниципальных услуг, прогнозировать расходы финансовых, материально-технических, кадровых ресурсов на оказание муниципальных услуг, своевременно выявлять и объективно оценивать риски возникновения неудовлетворенного спроса в отношении муниципальных услуг. Создание информационно-аналитической системы определения потребностей населения Республики в муниципальных услугах, которая основывается на принципах работы систем бизнес-аналитики (ВІ-систем), предусматривает проведение общего опроса членов территориального образования с использованием мобильной электронной цифровой подписи. Кроме того, такие подходы могут быть использованы для создания систем анализа эффективности предоставления муниципальных услуг, а также для оценки экономического и социального эффекта от их применения.

Изучение предпосылок развития маркетинговой системы информационно-коммуникационного обеспечения деятельности органов местного самоуправления по предоставлению муниципальных услуг с использованием современных технологий показало специфичность выбранной сферы исследования в направлении её социальной ориентированности.

Актуальной, но достаточно сложной для реализации задачей остается в настоящее время разработка методов определения потребностей территориальных образований в муниципальных услугах, позволяющих получить точную и достоверную информацию. В источнике [104] указывается: «...Согласно Указу

Президента Российской Федерации от 07.05.2012 г. № 601 к 2018 году необходимо обеспечить достижение следующих показателей: 70% населения получают госуслуги в электронном виде, 90% жителей довольны госуслугами...». Следует отметить, что достижение такого уровня удовлетворенности потребителей муниципальных услуг, на первый взгляд, кажется, невозможным. Однако существует возможность его реализации, но только при условии применения маркетингового инструментария, поскольку ориентированность на потребителя является ключевым фактором в совершенствовании муниципальных услуг и внедрении информационно-коммуникационного.

Изучение теоретических основ маркетинговой системы, благодаря которой возможно успешное функционирование информационно-коммуникационного обеспечения муниципальных услуг, является логической тенденцией и необходимостью реализации вышесказанного.

Под традиционной системой маркетинга понимают «...совокупность разнообразных элементов (материальных и понятийных), а также людей, определенным образом связанных между собой и своим взаимодействием обеспечивающих выработку маркетинговых стратегий, тактических маркетинговых решений, позволяющих предприятию осуществлять взвешенную маркетинговую товарную и ценовую политику на рынке...» [105].

Адаптируя данный тезис к проблеме обеспечения муниципальных услуг, есть все основания считать систему маркетинга как выполняющую аналитическую, производственную и коммуникационную функции (рис. 1.18).

Эффективное внедрение информационно-коммуникационного обеспечения в деятельность муниципальных органов власти возможно с применением маркетинговой системы. С учётом вышеупомянутой специфичности предоставления услуг маркетинговая информационно-коммуникационная система их обеспечения будет выполнять следующие функции: относительно аналитической направленности – исследование рынка, определение потребительского поведения и факторов конкурентоспособности, прогнозирование спроса, рекомендации по корректировке миссии и цели организации, стратегическое планирование и формирование маркетинговой

политики предприятия; относительно производственной – дизайн и узнаваемость учреждения, контроль качества; выполнение коммуникационной функции касается клиентского сервиса и PR (промоушн).

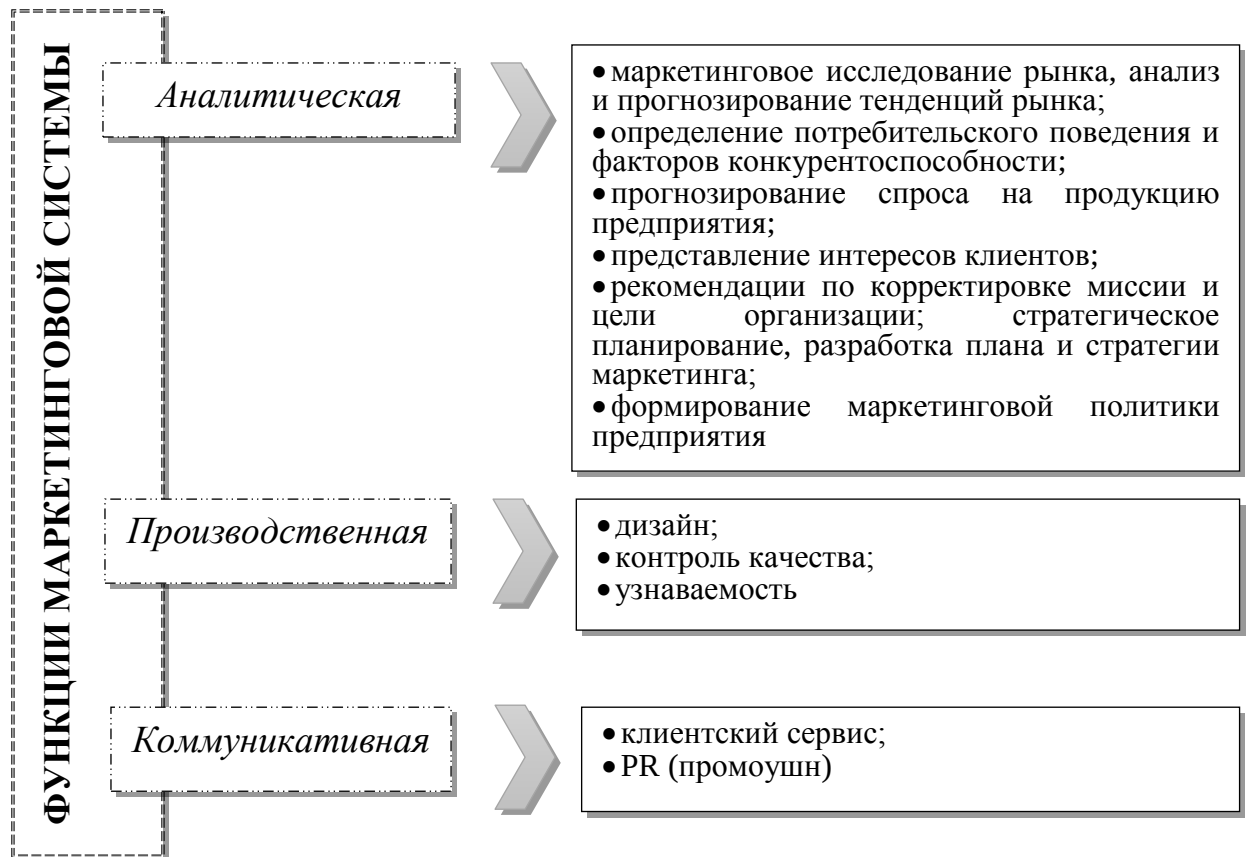


Рисунок 1.18 – Функции маркетинговой информационно-коммуникационной системы обеспечения муниципальных услуг (авторский подход)

Для обоснованности выбора именно таких функциональных направлений маркетинговой системы целесообразно обратиться к приведенным в научной литературе данным. Исследуя сферы муниципальных услуг, Ф. Мишенин пришел к выводу, что особого внимания заслуживает не факт внедрения информационных технологий в систему предоставления муниципальных услуг, а внедрение информационно-коммуникационного обеспечения только в обоснованные с точки зрения их качественной составляющей направления [106, 178]. Поскольку информатизация данных процессов без корректировки на ориентированность на потребителя не будет эффективной, для развития системы предоставления муниципальных услуг в направлении информатизации целесообразно использование маркетингового инструментария.

Важными направлениями являются определение потребительского поведения и факторов конкурентоспособности учреждений по предоставлению муниципальных услуг и оценка их деятельности. И в завершении – анализ и разработка маркетинговой стратегии развития информационно-коммуникационной системы обеспечения муниципальных услуг.

В Российской Федерации оптимизация функционирования местного самоуправления (при условии внедрения современного информационно-коммуникационного обеспечения) осуществляется в соответствии с Федеральным законом «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» [107], который содержит ряд положений, непосредственно касающихся внедрения информатизации на всех уровнях местного самоуправления и в различных формах. Анализ практики федеральных округов Российской Федерации показывает положительные результаты в этой области. Кроме того, информатизация в сфере предоставления муниципальных услуг по оценкам самих же потребителей способствует трансформации потребителя (улучшает настроение, повышает самооценку, вносит элементы креативности в жизнь и самосознание потребителя муниципальных услуг). Исходя из субъективного восприятия ситуации, потребитель из недовольного и обозленного, вспыльчивого и агрессивного превращается в спокойного и готового к диалогу клиента (собеседника). Это проявляется в том, что потребитель муниципальных услуг в домашних условиях возле персонального компьютера или через мобильное приложение и подключение к сети Интернет может разобраться в тарифах предоставления коммунальных услуг, найти образец интересующего заявления, обратиться к представителю власти без мучительных очередей в коридорах администраций и т.д. Конечно, остается ряд нерешенных проблем, связанных с внедрением информационно-коммуникационных технологий, но первые результаты показывают необходимость дальнейших улучшений.

Исследование показало, использование функций маркетинговой системы по определению потребительского поведения, качества клиентского сервиса предоставленных услуг, факторов их конкурентоспособности, разработке рекомендаций по корректировке миссии и цели муниципального учреждения

будет способствовать эффективному внедрению информационно-коммуникационного обеспечения на основе маркетинговых технологий. Безусловно, каждый член общества индивидуален в контексте условий жизни, уровня образования, экономической и духовной реализации, что отражено в материалах информационного бюллетеня для государственных служб Московского представительства корпорации Microsoft «Современные информационные технологии для муниципальных и региональных органов власти». «...Среди них могут быть как люди, которые хорошо знакомы с вычислительной техникой, активно используют ее и не понаслышке знают о преимуществах современных технологий, так и люди, которые настороженно воспринимают изменения, а иногда и вовсе не готовы принимать их...» [108]. Безусловно, при разработке решений органы самоуправления обязаны учитывать интересы максимального количества целевых аудиторий потребителей муниципальных услуг.

Местная публичная власть должна иметь доступ к каждому жителю независимо от наличия у него подключения к сети Интернет. Человек (потребитель услуг) должен иметь доступ для общения с представителями органов местного самоуправления: «...возможность личного контакта в здании муниципалитета, обращения в центры телефонного обслуживания (call centres), и общения по почте... Многим людям абсолютно все равно, на каком уровне власти им будут оказываться услуги, и приниматься решения, влияющие на их жизнь. Для них имеет значение только результат...» [109].

Возникновение в современном обществе интегрированного правительства возможно при отражении в его работе интересов граждан, что имеет место в любой сфере жизни общества. И основной задачей такого правительства остается обеспечение удовлетворенности потребителей муниципальных услуг надежным и безопасным способом.

Целесообразно заметить, что залогом успешности внедрения маркетинговой информационно-коммуникационной системы обеспечения муниципальных услуг является взаимодействие органов власти на всех уровнях для оказания услуг высокого качества в регионах [110, 162, 179, 180].

Вышеизложенное одновременно даёт основание и обуславливает необходимость акцентировать внимание на раскрытии сущности и экономического содержания дефиниции «маркетинговая информационно-коммуникационная система обеспечения муниципальных услуг» согласно авторскому подходу.

Предлагается следующее авторское определение: «Маркетинговая информационно-коммуникационная система обеспечения муниципальных услуг представляет собой применение обоснованного ряда маркетинговых методов по сбору, анализу и мониторингу информационных потоков в цепи «потребитель – совокупность взаимодействий – местный орган власти», а также деятельность определенным образом связанных между собой образований, которые позволяют корректировать работу органов власти и способствуют улучшению качества предоставления услуг за счет средств местного бюджета».

Подобная система обеспечения муниципальных услуг потребует менее существенных экономических вложений, нежели аналогичная система, основанная только на ориентации на технико-технологическую составляющую.

Авторский подход к сущности и экономическому содержанию маркетинговой информационно-коммуникационной системы обеспечения муниципальных услуг основан на анализе и обосновании её использования в г. Донецке опыта внедрения и применения информационно-коммуникационных технологий в сфере муниципальных услуг в виде различных инноваций (порталы, сайты, горячие линии, мобильные услуги, сервисные установки, ВІ-системы, МЭЦП и пр.). Важным условием их использования в г. Донецке и Донецкой Народной Республике в целом является поправка на менталитет и технологические возможности региона, а также учет особых экономических, политических и, непременно, социальных условий.

Выводы к разделу 1

1. Специального научного исследования, где были бы сформулированы теоретико-методологические основы и предложены модели маркетинговой информационно-коммуникационной системы обеспечения деятельности органов местного самоуправления в Донецкой Народной Республике по предоставлению муниципальных услуг, в настоящее время не обнаружено.

2. Развитие электронного управления на уровне территориальных образований, совершенствование информационного обеспечения различных управленческих и сервисных процедур, в том числе и по предоставлению муниципальных услуг, объективно обусловлено и органически продолжено административной реформой в Донецкой Народной Республике. Поэтому данные вопросы требуют первоочередного внимания и поддержки.

3. Распространение современных информационно-коммуникационных технологий в публичном секторе основывается на постоянной работе по развитию социального интеллекта всех участников управленческой коммуникации, прежде всего граждан и управленцев. Внедрение новых ИКТ в сфере муниципального управления влечет за собой не только потребность в постоянном повышении квалификации должностных лиц местного самоуправления, но и в разработке и реализации учебных программ для граждан, что позволит им стать полноценными участниками коммуникативного взаимодействия и сервисной деятельности органов местного самоуправления.

4. Обоснована необходимость повышения эффективности предоставления муниципальных услуг путем применения технологий реинжиниринга как кардинального перестроения самоуправляющихся процессов с помощью информационно-коммуникационного инструментария, базовой составляющей которого являются порталные технологии, способствующие реализации Е-услуг в режиме «24/7» (24 часа 7 дней в неделю), что позволит значительно упростить процедуру их предоставления, существенно сократить бюджетные расходы, а также ввести элементы электронной демократии.

РАЗДЕЛ 2

ПРИМЕНЕНИЕ МАРКЕТИНГОВЫХ ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В СИСТЕМЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

2.1 Применение информационно-коммуникационных систем и технологий при предоставлении муниципальных услуг в Донецкой Народной Республике с учётом опыта Российской Федерации

Развитие информационного обеспечения деятельности органов местного самоуправления по предоставлению муниципальных услуг должно основываться не только на мощной теоретико-методологической и нормативно-правовой базе, как это было показано в разделе 1, но и на имеющихся зарубежных положительных практических результатах в этом направлении, и уже имеющих место позитивных изменений в Донецкой Народной Республике.

Муниципальные услуги относятся к виду услуг, который оказывают ряд учреждений и предприятий (как правило, государственной формы собственности) определенному кругу населения, проживающего на ограниченной территории.

Изучение опыта Российской Федерации в решении проблемы предоставления муниципальных услуг с использованием маркетинговой информационно-коммуникационной системы на протяжении 2008-2017 гг. и рынка муниципальных услуг осуществлено согласно результатам аналитической обработки статистических данных по ключевым показателям экономического развития РФ на основании данных Росстата и официальных сайтов муниципальных служб РФ (табл. 2.1). Обработка полученных данных проведена с помощью программного обеспечения Microsoft Excel 2010 (пакет Статистика). Информация за 2017 г. внесена по состоянию на 01.06.2017 г., т.е. за первое полугодие. Результаты статистического анализа за исследуемый период представлены в табл. 2.2.

Таблица 2.1 – Основные показатели экономического развития Российской Федерации за период 2008-2017 гг.

Показатель	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Среднемесячная номинальная начисленная заработная плата работников организаций по РФ, руб.	17290	18638	20952	23369	26629	29792	32495	34030	36709	39839
Индекс потребительских цен (ИПЦ), %	101,1	100,7	100,7	100,5	100,5	100,5	100,9	101,0	100,4	100,3
Индексы физического объема валового внутреннего продукта, %	105,2	92,2	104,5	104,3	103,7	101,8	100,7	97,2	99,8	100,1
Численность населения РФ, млн. чел.	142,8	142,7	142,9	142,9	143	143,3	143,7	146,3	146,5	146,8
Средний размер назначенной пенсии, руб.	4546	6177	7599	8156	8272,7	9153,6	10029,7	10888,7	12080,9	17425,6
Общая сумма пенсионных выплат, млн. руб.	17515,4	22152,3	26659,7	31304,9	36648,6	40997,2	45522,7	49329,4	53423,8	56236,7
Сумма пенсионных выплат в среднем в месяц на одного получателя, руб.	1290,1	1448,4	1631,3	1773,6	1986,9	2202,4	2398,4	2640,7	2908,3	2985,2
Социальные выплаты, млрд. руб.	4001,5	4247,7	5761,8	6514	7321	8295,7	8628,2	9768,3	9899,4	10023,6
Удельный вес социальных выплат в объеме денежных доходов населения, %	10,2	14,8	17,7	18,3	18,3	18,6	18	18,2	18,3	18,6
Расходы на выплату пособий и социальную помощь, руб.	1087823	1107814	1167913	1522664	1831351	1935941	2076185	2179306	2219307	222805
Бюджетные ассигнования на социальное обеспечение населения, руб.	296562	376974	437127	522459	576830	630093	667577	729983	805789	846078
Величина прожиточного минимума (в среднем на душу населения), руб./мес.	4593	5153	5688	6369	6510	7306	8050	9701	9828	9932
Состав располагаемых ресурсов домашних хозяйств различных социально-экономических категорий, руб.	11955,2	12419,4	14633,2	16597,1	18582,3	21198,5	22890,1	23128,1	23590,7	23826,6
Индекс потребительской уверенности	-5,15	-28	-9,5	-9	-5,75	-7,75	-10,5	-26,25	-23,25	-14,5
Стационарные учреждения социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов, ед.	1530	1512	1475	1417	1406	1411	1354	1293	1277	1254
Удельный вес семей, пользующихся субсидиями, в общем числе семей, %	7,9	8,3	7,3	7,2	6,9	6,4	6,1	6	6	6,06
Среднемесячный размер субсидий на семью, руб.	668	809	896	1029	1013	1096	1157	1241	1372	1386
Уровень занятости населения по субъектам Российской Федерации, в среднем за год	63,2	62	62,7	63,9	64,9	64,8	65,3	65,289051	65,6764	66,33
Уровень безработицы населения по субъектам Российской Федерации, в среднем за год	6,2	8,3	7,3	6,5	5,5	5,5	5,2	5,5673887	5,5372	5,59

Таблица 2.2 – Результаты статистического анализа по ряду функций за период 2008-2017 гг.

Показатель	Среднее значение	Макс.	Мин.	Δ (макс-мин)	Доля Δ, %
Среднемесячная номинальная начисленная заработная плата работников организаций по РФ, руб.	27974,3	39839	17290	22549	56,60
Индекс потребительских цен (ИПЦ), %	100,66	101,1	100,3	0,8	0,79
Индексы физического объема валового внутреннего продукта, %	100,94	105,25	92,18	13,07	12,42
Численность населения РФ, млн. чел.	144,09	146,8	142,7	4,1	2,79
Средний размер назначенной пенсии, руб.	9432,92	17425,6	4546	12879,6	73,91
Общая сумма пенсионных выплат, млн. руб.	37979,1	56236,7	17515,4	38721,3	68,85
Сумма пенсионных выплат в среднем в месяц на одного получателя, руб.	2126,53	2985,2	1290,1	1695,1	56,78
Социальные выплаты, млрд. руб.	7446,12	10023,6	4001,5	6022,1	60,08
Удельный вес социальных выплат в объеме денежных доходов населения, %	17,1	18,6	10,2	8,4	45,16
Расходы на выплату пособий и социальную помощь, руб.	1535111	2219307	222805	1996502	89,96
Бюджетные ассигнования на социальное обеспечение населения, руб.	588947	846078	296562	549516	64,95
Величина прожиточного минимума (в среднем на душу населения) руб./ мес.	7417,89	9932	4593	5339	53,76
Состав располагаемых ресурсов домашних хозяйств различных социально-экономических категорий, руб.	18882,1	23826,6	11955,2	11871,4	49,82
Индекс потребительской уверенности	-13,97	-5,15	-28	22,85	4,43
Стационарные учреждения социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов, ед.	1392,9	1530	1254	276	18,04
Удельный вес семей, пользующихся субсидиями, в общем числе семей, %	6,82	8,3	6	2,3	27,71
Среднемесячный размер субсидий на семью, руб.	1066,7	1386	668	718	51,80
Уровень занятости населения по субъектам Российской Федерации, в среднем за год	64,41	66,33	62	4,33	6,53
Уровень безработицы населения по субъектам Российской Федерации, в среднем за год	6,12	8,3	5,2	3,1	37,35

Статистический анализ проведен по функциям среднего значения, максимума и минимума показателя, а также рассчитан размах вариации (Δ (макс-мин)) и ее процентная составляющая от максимума показателей. Более подробная динамика изменения показателей приведена на рис. 2.1-2.4.

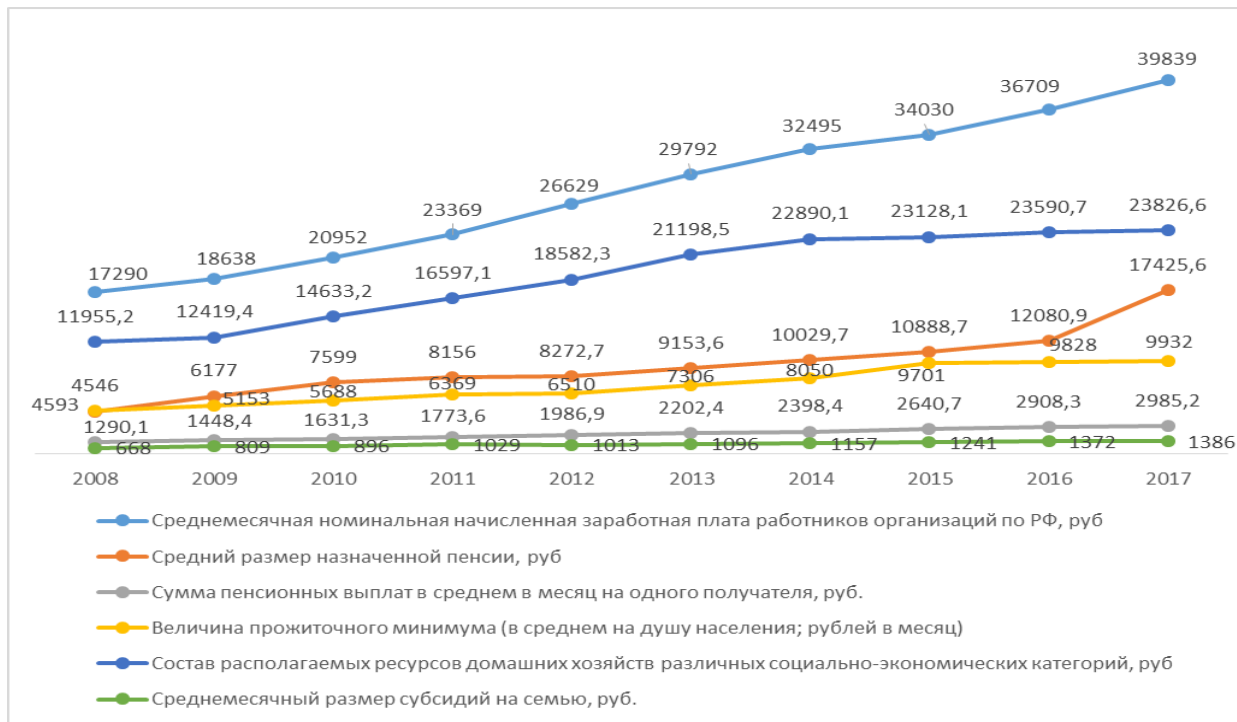


Рисунок 2.1 – Динамика изменения основных показателей экономического развития Российской Федерации, связанных с рынком муниципальных услуг

Динамика изменения показателей (базовый 2008 г., отчетный – 2017 г.) такова: по РФ среднемесячная величина начисленной номинальной заработной платы работников организаций за анализируемый период увеличилась на 130%, средний размер назначенной пенсии возрос почти на 283%, а сумма пенсионных выплат в среднем в месяц на одного получателя возросла на 131,39%.

Величина прожиточного минимума повышена на 116,24%, а состав располагаемых ресурсов домашних хозяйств различных социально-экономических категорий увеличился на 99,3%. Среднемесячный размер субсидий на семью увеличился более чем на 107%.

Из данных, приведенных на рис. 2.2, следует, что индекс потребительских цен упал почти на 1%, индексы физического объема валового внутреннего

продукта – на 5%, удельный вес социальных выплат в объеме денежных доходов населения возрос более чем на 82%.

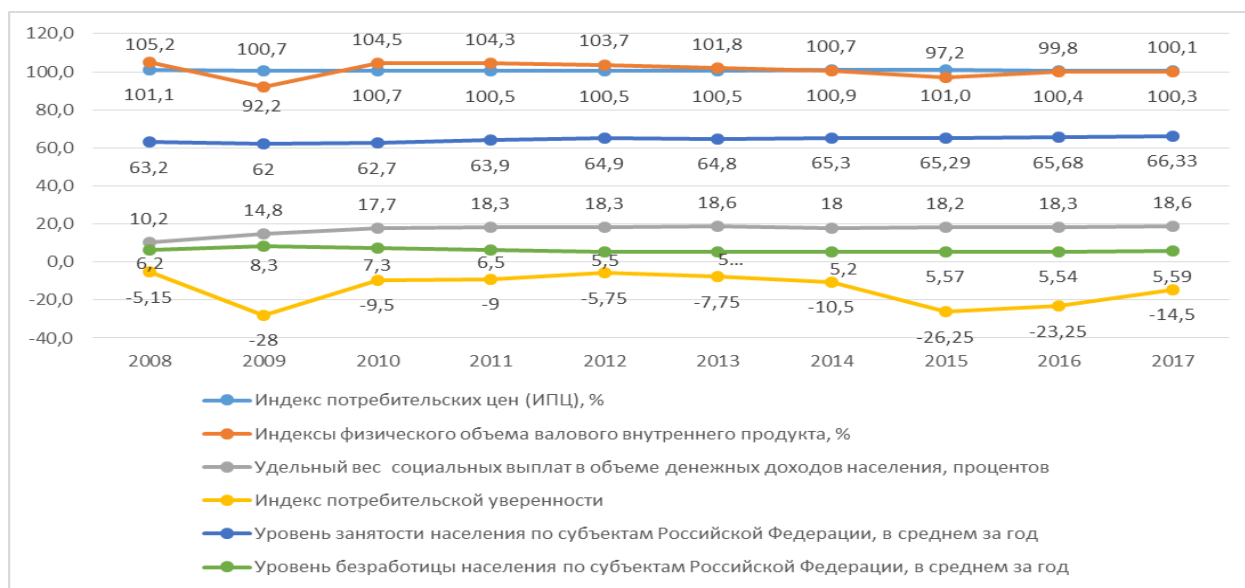


Рисунок 2.2 – Динамика показателей-индексов экономического развития РФ

Несмотря на стабильное отрицательное значение индекса потребительской уверенности, он возрос на 1,82%. Привлекло внимание повышение уровня занятости населения по субъектам Российской Федерации почти на 5% и снижение уровня безработицы почти на 10%.



Рисунок 2.3 – Динамика изменения социальных показателей экономического развития РФ

За период 2008-2017 гг. расходы на выплату пособий и социальную помощь сокращены почти на 80% (причина – промежуточная отчетность 2017 г.), однако бюджетные ассигнования на социальное обеспечение населения наоборот увеличены более чем на 185%. Причем на 23,29% снизился удельный вес семей, пользующихся субсидиями.

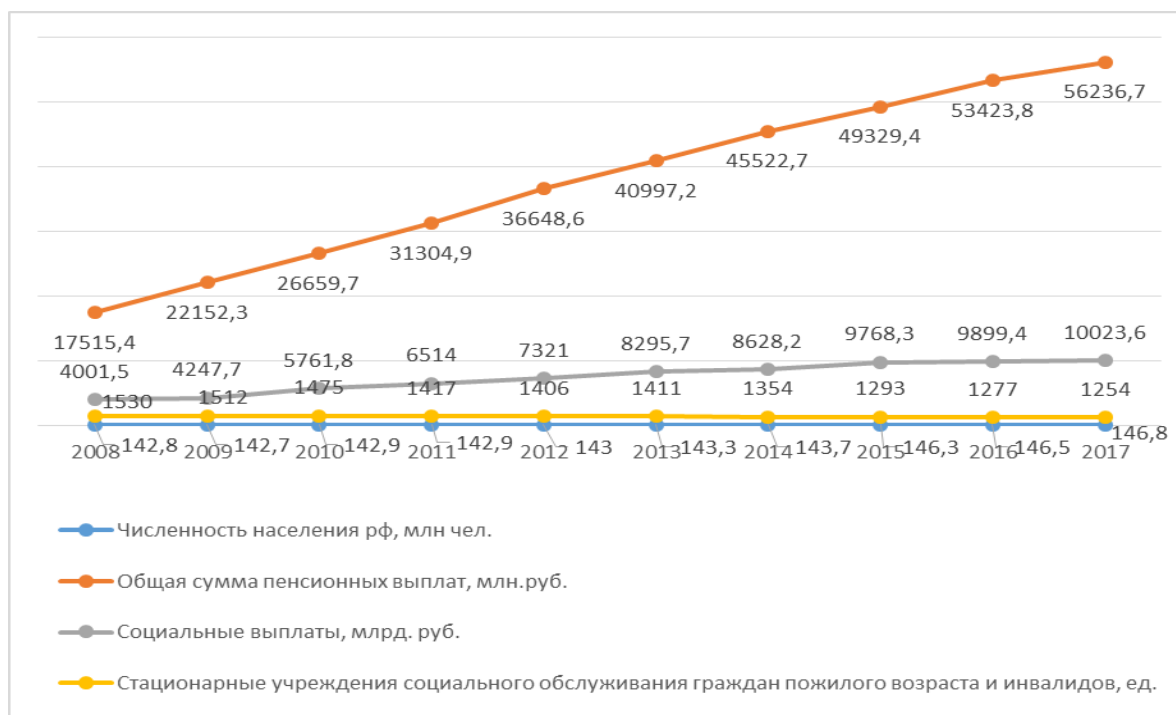


Рисунок 2.4 – Динамика изменения численности населения РФ, общей суммы пенсионных и социальных выплат, численности стационарных учреждений соцобслуживания

Полученные данные (рис. 2.4) свидетельствуют о положительной динамике в части работы стационарных учреждений соцобслуживания, численности населения страны, общей суммы пенсионных и социальных выплат. Так, численность населения РФ возросла на 2,8%; общая сумма пенсионных выплат увеличилась почти на 221,07%; количество стационарных учреждений социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов уменьшилось на 18%, а сумма социальных выплат была повышена на 150,50%.

Результаты расчетов по выявлению зависимости в динамике исследуемых показателей (табл. 2.3) позволили вывести уравнение тренда и вычислить коэффициент аппроксимации.

Таблица 2.3 – Результаты расчетов по выявлению зависимости в динамике исследуемых показателей

Показатель	Уравнение тренда	Коэффициент аппроксимации	Выявленная зависимость
Среднемесячная номинальная начисленная заработная плата работников организаций по РФ, руб.	$y = 2578x + 13795$	$R^2 = 0,9949$	Линейная
Индекс потребительских цен (ИПЦ), %	$y = 0,0027x^2 - 10,712x + 10920$	$R^2 = 0,2107$	Полиномиальная во второй степени
Индексы физического объема валового внутреннего продукта, %	$y = 0,0521x^4 - 419,54x^3 + 1E+06x^2 - 2E+09x + 9E+11$	$R^2 = 0,3798$	Полиномиальная в четвертой степени
Численность населения РФ, млн. чел.	$y = 0,0826x^2 - 0,4095x + 143,16$	$R^2 = 0,9128$	Полиномиальная во второй степени
Средний размер назначенной пенсии, руб.	$y = 4662,5e^{0,117x}$	$R^2 = 0,9237$	Экспоненциальная
Общая сумма пенсионных выплат, млн. руб.	$y = 4410,6x + 13721$	$R^2 = 0,9966$	Линейная
Сумма пенсионных выплат в среднем в месяц на одного получателя, руб.	$y = 197,65x + 1039,5$	$R^2 = 0,9943$	Линейная
Социальные выплаты, млрд. руб.	$y = -41,586x^2 + 1191,4x + 2494,2$	$R^2 = 0,9863$	Полиномиальная во второй степени
Удельный вес социальных выплат в объеме денежных доходов населения, %	$y = 0,0567x^3 - 342,66x^2 + 690001x - 5E+08$	$R^2 = 0,9839$	Полиномиальная в третьей степени
Расходы на выплату пособий и социальную помощь, руб.	$y = -0,0557x^2 + 0,6536x + 0,0833$	$R^2 = 0,4849$	Полиномиальная во второй степени
Бюджетные ассигнования на социальное обеспечение населения, руб.	$y = 0,06x + 0,2589$	$R^2 = 0,9936$	Линейная
Величина прожиточного минимума (в среднем на душу населения), руб. /мес.	$y = 12,129x^2 + 513,13x + 4023,8$	$R^2 = 0,9690$	Полиномиальная во второй степени
Состав располагаемых ресурсов домашних хозяйств, руб.	$y = -108,47x^2 + 2702,3x + 8195,5$	$R^2 = 0,9745$	Полиномиальная во второй степени
Индекс потребительской уверенности	$y = 0,1573x^4 - 1266,6x^3 + 4E+06x^2 - 5E+09x + 3E+12$	$R^2 = 0,7591$	Полиномиальная в четвертой степени
Стационарные учреждения социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов, ед.	$y = -31,655x + 1567$	$R^2 = 0,9723$	Линейная
Удельный вес семей, пользующихся субсидиями, в общем числе семей, %	$y = 0,0226x^2 - 0,5087x + 8,7447$	$R^2 = 0,9224$	Полиномиальная во второй степени
Среднемесячный размер субсидий на семью, руб.	$y = -1,6856x^2 + 94,875x + 609,78$	$R^2 = 0,9774$	Полиномиальная во второй степени
Уровень занятости населения по субъектам Российской Федерации, в среднем за год	$y = 865,39\ln(x) - 6518,7$	$R^2 = 0,8617$	Логарифмическая
Уровень безработицы населения по субъектам Российской Федерации, в среднем за год	$y = 3E+31e^{-0,035x}$	$R^2 = 0,5001$	Экспоненциальная

Для установления взаимосвязи проанализированных показателей использован корреляционный анализ. Показатели разделены на две группы: показатели-индексы («индекс потребительских цен», «индексы физического объема валового внутреннего продукта», «удельный вес соцвыплат в объеме денежных доходов населения», «индекс потребительской уверенности», «удельный вес семей, пользующихся субсидиями, в общем числе семей», «уровень занятости населения по субъектам РФ», «уровень безработицы населения по субъектам РФ») и показатели, отображающие денежный эквивалент факторов, связанных с рынком муниципальных услуг.

На первом этапе определения вида взаимозависимости проанализированы взаимосвязи двух групп показателей между собой (табл. 2.4, Приложение В). Данные корреляционного анализа позволяют утверждать, что рынок муниципальных услуг имеет разную степень взаимосвязи с анализируемыми факторами. Результаты изучения взаимосвязи показателей внутри распределенных групп отображены в табл. В.1, В.2 Приложения В.

Анализ приведенных данных показал, что высокая степень прямо пропорциональной связи отмечена между удельным весом соцвыплат в объеме денежных доходов населения и количеством стационарных учреждений социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов. Аналогичный вид взаимосвязи вычислен между уровнем занятости населения и среднемесячной номинальной начисленной заработной платой работников, а также составом располагаемых ресурсов домашних хозяйств различных социально-экономических категорий населения РФ. Обратный вид связи, но такой же сильный, обнаружен между удельным весом семей, пользующихся субсидиями, общей суммой пенсионных и социальных выплат и составом располагаемых ресурсов домашних хозяйств различных социально-экономических категорий. Следует заметить, что слабый вид прямо пропорциональной связи обнаружен между индексом потребительских цен и расходами на выплату пособий и социальную помощь.

Таблица 2.4 – Результаты расчета корреляционной зависимости между группами экономических показателей развития рынка муниципальных услуг РФ

Показатель	Индекс потребительских цен (ИПЦ), %	Индексы физического объема валового внутреннего продукта, %	Удельный вес соцвыплат в объеме денежных доходов населения, %	Индекс потребительской уверенности	Удельный вес семей, пользующихся субсидиями, в общем числе семей, %	Уровень занятости населения по субъектам РФ, в среднем за год	Уровень безработицы населения по субъектам РФ, в среднем за год
Среднемесячная номинальная начисленная заработная плата работников организаций по РФ, руб.	-0,4296	-0,1798	0,6681	-0,2678	-0,9420	0,9417	-0,7225
Численность населения РФ, млн. чел.	-0,2724	-0,3011	0,4009	-0,5187	-0,7560	0,7656	-0,4926
Средний размер назначенной пенсии, руб.	-0,5650	-0,1726	0,6318	-0,2444	-0,7907	0,8311	-0,5154
Общая сумма пенсионных выплат, млн. руб.	-0,4413	-0,1887	0,7187	-0,2883	-0,9504	0,9327	-0,7123
Сумма пенсионных выплат в среднем в месяц на одного получателя, руб.	-0,4296	-0,2105	0,6655	-0,3333	-0,9326	0,9197	-0,6856
Социальные выплаты, млрд. руб.	-0,3988	-0,1176	0,7468	-0,2382	-0,9774	0,9340	-0,7543
Расходы на выплату пособий и социальную помощь, руб.	0,1987	-0,0271	0,3157	-0,1290	-0,3984	0,2361	-0,4208
Бюджетные ассигнования на социальное обеспечение населения, руб.	-0,4999	-0,1799	0,7431	-0,2862	-0,9369	0,9261	-0,6896
Величина прожиточного минимума (в среднем на душу населения), руб./ мес.	-0,3990	-0,2179	0,6905	-0,3909	-0,9195	0,8868	-0,6430
Состав располагаемых ресурсов домашних хозяйств различных социально-экономических категорий, руб.	-0,3560	-0,1258	0,7242	-0,2001	-0,9820	0,9413	-0,7907
Стационарные учреждения социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов, ед.	0,4118	0,1737	0,9208	0,3282	0,9206	-0,9194	0,6801
Среднемесячный размер субсидий на семью, руб.	-0,5252	-0,1918	0,7635	-0,3255	-0,9182	0,8909	-0,6326

Аналогичную взаимосвязь с индексами физического объема валового внутреннего продукта и индексом потребительской уверенности имеет также состав располагаемых ресурсов домашних хозяйств различных социально-экономических категорий.

Наиболее высокая взаимосвязь выявлена между показателями группы отображающей денежный эквивалент факторов, связанных с рынком муниципальных услуг, а именно между среднемесячной номинальной начисленной заработной платой работников, общей суммой пенсионных выплат и суммой пенсионных выплат в среднем в месяц на одного получателя. Аналогичная взаимосвязь обнаружена между общей суммой пенсионных выплат, суммой пенсионных выплат в среднем в месяц на одного получателя и размером бюджетных ассигнований на социальное обеспечение населения.

Обратный вид сильной связи рассчитан для количества стационарных учреждений социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов. Данный показатель подобным образом взаимосвязан с общей суммой пенсионных выплат, суммой пенсионных выплат в среднем в месяц на одного получателя, бюджетными ассигнованиями на социальное обеспечение населения, величиной прожиточного минимума и среднемесячным размером субсидий на семью. Обратный вид слабой взаимосвязи показали расходы на выплату пособий и социальную помощь со среднемесячной номинальной начисленной заработной платой работников, численностью населения РФ, средним размером назначенной пенсии и количеством стационарных учреждений социального обслуживания граждан.

Результаты расчета корреляционной зависимости внутри группы показателей-индексов экономического развития рынка муниципальных услуг свидетельствуют о менее интенсивной силе взаимосвязи между показателями внутри группы. Тем не менее, высокий уровень связи зафиксирован между индексами физического объема валового внутреннего продукта и потребительской уверенности, а также уровнем занятости населения и его безработицы по субъектам РФ. Остальные выявленные связи слабые.

Проанализированные показатели экономического развития Российской Федерации стали аналогом для подобного анализа экономического развития Донецкой Народной Республики. Из вышеупомянутого перечня показателей выделена информация по среднемесячной заработной плате штатных работников, индексу потребительских цен, численности населения, среднему размеру назначенной пенсии, численности получателей государственных пенсий, общей сумме пенсионных выплат, сумме пенсионных выплат в среднем в месяц на одного получателя, суммам социальных выплат, и уровню безработицы населения. Причиной неполного перечня показателей является недавно начатый процесс формирования и становления развивающегося государства – Донецкой Народной Республики (ДНР). Данные предоставлены статистическими отделами экономического развития ДНР, пенсионным фондом ДНР и центром занятости населения ДНР (табл. 2.5).

Таблица 2.5 – Основные показатели экономического развития ДНР

Показатель	2015 г.	2016 г.
Среднемесячная заработная плата штатных работников, руб.	6776	8489
Индекс потребительских цен (ИПЦ), %	102,5	99,7
Численность населения, млн. чел.	2,3	2,3
Средний размер назначенной пенсии, руб.	3619	4000
Численность получателей государственных пенсий всего, тыс. чел.	518	662,2
Общая сумма пенсионных выплат, млрд. руб.	22,5	27,3
Сумма пенсионных выплат в среднем в месяц на одного получателя, руб.	1208	2600
Социальные выплаты, млрд. руб.	2,2	2,7
Уровень безработицы населения, в среднем за год, %	10	8

Ввиду того, что ДНР была основана в 2014 г., корреляционную зависимость между показателями, аналогичную показателям экономического развития РФ определить возможно, но результаты расчетов, проведенных за короткий временной период (два года), не гарантируют высокий коэффициент аппроксимации. Как следствие, для данных показателей рассчитаны функции среднего значения, коэффициент роста, темп роста, а также в результате

многоступенчатого расчета получен темп прироста. За базовый год принят 2015 г., поскольку он является первым отчетным годом. Результаты статистической обработки показателей приведены в табл. 2.6.

Полученные результаты свидетельствуют об общей положительной тенденции экономического развития Республики, о чём можно судить по увеличению на 25% среднемесячной заработной платы штатных работников; индексу потребительских цен (он упал почти на 3% по причине снижения темпов инфляции в регионе); увеличению на 10,5% среднего размера назначенной пенсии; повышению на 21% общей суммы пенсионных выплат, при этом сумма пенсионных выплат в среднем в месяц на одного получателя увеличилась на 115%. Внимание заслуживает и снижение на 20% уровня безработицы населения Республики.

Таблица 2.6 – Результаты статистической обработки данных по показателям экономического развития ДНР

Показатель	Среднее значение	Коэффициент роста	Темп роста	Темп прироста
Среднемесячная заработная плата штатных работников, руб.	7632,50	1,25	125,28	25,28
Индекс потребительских цен (ИПЦ), %	101,10	0,97	97,27	-2,73
Численность населения, млн. чел.	2,30	1,00	100,00	0,00
Средний размер назначенной пенсии, руб.	3809,50	1,11	110,53	10,53
Численность получателей государственных пенсий всего, тыс. чел.	590,10	1,28	127,84	27,84
Общая сумма пенсионных выплат, млрд. руб.	24,90	1,21	121,33	21,33
Сумма пенсионных выплат в среднем в месяц на одного получателя, руб.	1904,00	2,15	215,23	115,23
Социальные выплаты, млрд. руб.	2,45	1,23	122,73	22,73
Уровень безработицы населения, в среднем за год, %	9,00	0,80	80,00	-20,00

Таким образом, отмеченное улучшение экономических показателей ДНР указывает на повышение уровня жизни населения на 22,25% (показатель рассчитан как среднее значение темпов прироста анализируемых показателей). Информация о фактических показателях работы муниципальных учреждений и их статистические функции приведены ниже.

Среди оказываемых населению ДНР муниципальных услуг проанализированы перевозки пассажиров отдельными видами транспорта и по видам сообщения, услуги почты и связи, образовательная деятельность дошкольного образования, а также услуги присмотра и ухода за детьми, общеобразовательная деятельность, услуги здравоохранения, культуры и искусства (театров, концертных организаций, музеев и библиотек). Результаты аналитической обработки статистических данных представлены за период с 2013 по 2016 г. Расчет статистических показателей муниципальных услуг учреждений ДНР позволил получить результаты по ряду функций. Рассчитаны следующие функции: среднего значения, максимума и минимума показателя, а также размах вариации (Δ (макс-мин)). Последняя функция отображает разницу между максимальным и минимальным значением анализируемого показателя.

Кроме этого, рассчитаны относительные показатели динамики изменения состояния предоставляемых населению Республики муниципальных услуг. Среди рассчитанных показателей динамики – коэффициенты роста, темпы роста, а также в результате многоступенчатого расчета получен темп прироста. Темп прироста – это величина прироста относительной величины динамики в процентах, которая свидетельствует об изменении количества оказываемых или потребляемых муниципальных услуг. Следует отметить, что анализ проводился как по цепным, так и по базисным величинам. Последние рассчитывались относительно 2014 года, который является годом создания Республики и принят за базовый. По показателям, данные которых представлены только за 2015 и 2016 гг., за базовый год принят 2015 год в качестве первого, по которому предоставлена отчетность.

В табл. 2.7 и 2.8 представлена информация с учетом перевозок, выполненных физическими лицами-предпринимателями. Стоит отметить, что

наиболее популярным видом транспорта является автомобильный (автобусный), а именно маршрутные перевозки. Наименее популярен среди пассажиров трамвайный вид транспорта. Полученные результаты свидетельствуют об общей положительной тенденции экономического развития Республики, о чём можно судить по увеличению на 25% среднемесячной заработной платы штатных работников; индексу потребительских цен (он упал почти на 3% по причине снижения темпов инфляции в регионе); увеличению на 10,5% среднего размера назначенной пенсии; повышению на 21% общей суммы пенсионных выплат, при этом сумма пенсионных выплат в среднем в месяц на одного получателя увеличилась на 115%. Внимание заслуживает и снижение на 20% уровня безработицы населения Республики.

Таблица 2.7 – Перевозки пассажиров отдельными видами транспорта

Показатель	2013	2014	2015	2016	% к общему объему			
					2013	2014	2015	2016
Перевезено пассажиров								
Всего, млн. чел.	535,8	398,7	207,3	231,7	100,0	100,0	100,0	100,0
Автомобильный транспорт (автобусы)	345,1	262,1	97,7	104,3	64,4	65,7	47,1	45,0
в т.ч. маршрутные перевозки	336,0	255,0	94,0	104,1	62,7	64,0	45,3	44,9
Трамвайный транспорт	79,4	59,2	48,6	58,5	14,8	14,9	23,5	25,2
Троллейбусный транспорт	111,3	77,4	61,0	68,9	20,8	19,4	29,4	29,8
Пассажирооборот								
Всего, млн. пасс. км	5118,1	3489,6	1866,4	1729,7	100,0	100,0	100,0	100,0
Автомобильный транспорт (автобусы)	3950,1	2667,5	1207,1	1315,1	77,2	76,4	64,7	76,0
в т.ч. маршрутные перевозки	3731,9	2525,9	1156,0	1304,3	72,9	72,4	61,9	75,4
Трамвайный транспорт	451,2	335,2	275,4	177,3	8,8	9,6	14,7	10,3
Троллейбусный транспорт	716,8	486,9	383,9	237,3	14,0	14,0	20,6	13,7

Таблица 2.8 – Результаты статистического анализа перевозки пассажиров отдельными видами транспорта по ряду функций за 2013-2016 гг.

Показатель	Макс	Мин	Среднее	Δ (макс-мин)
Перевезено пассажиров				
Всего, млн. чел.	535,8	207,3	343,38	328,5
Автомобильный транспорт (автобусы)	345,1	97,7	202,30	247,4
в т.ч. маршрутные перевозки	336	94	197,28	242
Трамвайный транспорт	79,4	48,6	61,43	30,8
Троллейбусный транспорт	111,3	61	79,65	50,3
Пассажирооборот				
Всего, млн. пасс. км	5118,1	1729,7	3050,95	3388,4
Автомобильный транспорт (автобусы)	3950,1	1207,1	2284,95	2743
в т.ч. маршрутные перевозки	3731,9	1156	2179,53	2575,9
Трамвайный транспорт	451,2	177,3	309,78	273,9
Троллейбусный транспорт	716,8	237,3	456,23	479,5

Приведенные результаты расчёта относительных показателей динамики перевозки пассажиров отдельными видами транспорта показывают, что по цепным величинам наибольший темп прироста отмечен по перевозке пассажиров трамвайным видом транспорта в 2016 г. (табл. В.3, Приложение В).

Самый низкий темп прироста отмечен по перевозке пассажиров и пассажирообороту в 2015 г. по сравнению с 2014 г. и составляет -48,01 и -46,52% соответственно. Базисные величины обозначили положительную интенсивность прироста исследуемых муниципальных услуг в 2013 г. Остальные темпы прироста имеют отрицательное значение. Причиной таких результатов являются взятые для анализа данные за довоенный 2013 год. В связи с политической ситуацией властями ДНР было уменьшено количество действующего транспорта на территории Республики в силу резкого спада количества проживающего населения. Количество перевозок пассажиров автомобильным транспортом по видам сообщения, а также распределение видов сообщений (в процентах к общему объему перевозок) приведены в табл. 2.9.

Таблица 2.9 – Перевозки пассажиров автомобильным транспортом
по видам сообщения, млн. чел.

Показатель	Всего				% к общему объему			
	2013	2014	2015	2016	2013	2014	2015	2016
Перевезено пассажиров	345,1	262,1	97,7	104,3	100,0	100,0	100,0	100,0
Городское сообщение	313,0	244,5	89,4	95,8	90,7	93,3	91,5	91,8
Пригородное сообщение	25,1	15,0	6,7	6,0	7,3	5,7	6,8	5,7
Междугородное сообщение	7,0	2,6	1,5	1,9	2,0	1,0	1,5	1,9
Международное сообщение	–	–	0,1	0,6	–	–	0,2	0,6

Результаты расчетов статистических показателей и относительных показателей динамики занесены в табл. 2.10 и В.4 Приложения В.

Таблица 2.10 – Результаты анализа перевозки пассажиров автомобильным транспортом по видам сообщения по ряду функций
за 2013-2016 гг., тыс. чел.

Показатель	Макс	Мин	Среднее	Δ (макс-мин)
Перевезено пассажиров	345,1	97,7	202,30	247,4
Городское сообщение	313	89,4	185,68	223,6
Пригородное сообщение	25,1	6	13,20	19,1
Междугородное сообщение	7	1,5	3,25	5,5
Международное сообщение	0,6	0,1	0,35	0,5

Результаты расчетов показали резкое увеличение количества перевезенных пассажиров по международному виду сообщения (в 5 раз) и спад в 2015 и 2016 гг. по городскому, пригородному и междугородному видам сообщений.

Анализ доходов предприятий от предоставления услуг почты и связи в фактических ценах отображен в табл. 2.11. Кроме отмеченных выше статистических функций, рассчитана доля услуг, предоставленных населению из всей совокупности клиентов.

Таблица 2.11 – Доходы предприятий от предоставления услуг почты и связи в фактических ценах, млн. руб.

Показатель	2015	2016	В т.ч. населению	
			2015	2016
Всего	802,6	1210,6	520,1	794,0
Почтовая деятельность	97,2	150,0	2,1	6,1
Телеграфная связь				
Телефонная городская и сельская связь	253,4	290,2	177,8	190,2
Телефонная междугородная связь (включая международную)	26,7	35,9	15,6	25,5
Курьерская деятельность	1,0	1,1	0,5	0,8
Проводное вещание				
Передача и прием телевизионных и радиопрограмм, радиосвязь	104,1	133,9	97,2	131,2
в т.ч. кабельное телевидение	104,1	133,9	97,2	131,2
Компьютерная связь	307,3	496,8	218,8	341,3
в т.ч. предоставление доступа к сети Интернет	305,0	496,7	218,8	341,3
Мобильная связь	5,2	95,4	3,3	95,4

Следует обратить внимание на то, что данные уточнены по сравнению с ранее опубликованными, сведения по телеграфной связи и проводному вещанию конфиденциальны в соответствии с Законом Донецкой Народной Республики «О государственной статистике», а также информация по мобильной связи представлена без учета данных операторов связи «Vodafone UA» и «Lifecell». Относительные показатели динамики доходов предприятий от предоставления услуг почты и связи населению отображены в табл. 2.12.

Полученные результаты говорят о наибольшем темпе прироста доходов от курьерской деятельности и мобильной связи. В первом случае курьерская деятельность стала более популярной среди населения республики за счет интенсивно увеличения доли малого и среднего предпринимательства, представители которого являются основным клиентами данного вида связи. Во втором случае увеличение доходов от мобильной связи в Республике обосновано открытием регионального оператора мобильной связи «Феникс» и постоянно растущим количеством его абонентов.

Таблица 2.12 – Относительные показатели динамики доходов предприятий от предоставления услуг почты и связи населению, %

Показатель	Доля услуг, предоставленных населению		Коэффициент роста 2016/2015	Темп роста	Темп прироста	Прирост
	2015	2016				
Всего	64,80	65,59	1,53	152,66	52,66	0,79
Почтовая деятельность	2,16	4,07	2,90	290,48	190,48	1,91
Телеграфная связь						
Телефонная городская и сельская связь	70,17	65,54	1,07	106,97	6,97	-4,62
Телефонная междугородная связь (включая международную)	58,43	71,03	1,63	163,46	63,46	12,60
Курьерская деятельность	50,00	72,73	1,60	160,00	60,00	22,73
Проводное вещание						
Передача и прием телевизионных и радиопрограмм, радиосвязь	93,37	97,98	1,35	134,98	34,98	4,61
в т.ч. кабельное телевидение	93,37	97,98	1,35	134,98	34,98	4,61
Компьютерная связь	71,20	68,70	1,56	155,99	55,99	-2,50
в т.ч. предоставление доступа к сети Интернет	71,74	68,71	1,56	155,99	55,99	-3,02
Мобильная связь	63,46	100	28,91	2890,91	2790,91	36,54

Относительные показатели динамики продукции (услуг) предприятий почты и связи общего пользования представлены в табл. 2.13. Следует отметить, что информация о количестве телеграмм, отправленных и принятых на территории Республики, является конфиденциальной в соответствии с Законом ДНР «О государственной статистике».

Рассчитанные темпы прироста по продукции (услугам) предприятий почты и связи общего пользования показали спад только по количеству междугородных и международных переговоров почти на 3%. Подобный спад является несущественным. Однако обусловлен он иногда возобновляющимися военными действиями [151] и увеличением популярности мобильной связи. Особого внимания заслуживает возможность мобильного оператора «Феникс» предоставлять абонентам международный вид соединения (с Российской Федерацией).

Таблица 2.13 – Относительные показатели динамики продукции (услуг) предприятий почты и связи общего пользования

Показатель	2015	2016	Коэффициент роста 2016/2015	Темп роста, %	Темп прироста, %
Отправлено, тыс. ед.: газет и журналов	342,9	3244,9	9,46	946,31	846,31
писем	33,6	322,9	9,61	961,01	861,01
посылок	2,4	9,2	3,83	383,33	283,33
Выплат пенсий, тыс. руб.	2722,5	3684,0	1,35	135,32	35,32
Предоставлено междугородных телефонных переговоров (включая международные), тыс. ед.	5878,8	5704,7	0,97	97,04	-2,96

В табл. 2.14 приведены результаты анализа количества учреждений, осуществляющих образовательную деятельность по образовательным программам дошкольного образования, присмотр и уход за детьми.

Таблица 2.14 – Результаты статистического анализа учреждений, осуществляющих образовательную деятельность по образовательным программам дошкольного образования, присмотр и уход за детьми

Показатель	2013	2014	2015	2016	Макс	Мин	Среднее	Δ (макс-мин)
Количество учреждений, ед.: всего	581	538	540	541	581	538	550,00	43,00
в городской местности	488	464	472	473	488	464	474,25	24,00
в сельской местности	93	74	68	68	93	68	75,75	25,00
В них мест, тыс. ед.: всего	62,7	58,3	57,7	57,9	63	58	59,15	5,00
в городской местности	58,8	55,1	54,9	55,1	59	55	55,98	3,90
в сельской местности	3,9	3,2	2,8	2,8	4	3	3,18	1,10
Численность детей в учреждениях, тыс. чел.: всего	78,0	53,2	49,0	54,9	78	49	58,78	29,00
в городской местности	75,1	51,4	47,7	53,5	75	48	56,93	27,40
в сельской местности	2,9	1,8	1,3	1,4	3	1	1,85	1,60
Численность детей в учреж- дениях в расчете на 100 мест, чел.: всего	124	91	85	95	124	85	98,75	39,00
в городской местности	128	93	87	97	128	87	101,25	41,00
в сельской местности	74	55	47	49	74	47	56,25	27,00

Следует обратить внимание, что в 2016 г. из общего количества образовательных учреждений 40 не работали, 2 из них находились на капитальном ремонте, 1 признано непригодным для целевого использования и 37 не работали по другим причинам (имеют серьезные разрушения в результате ведения боевых действий, но подлежат восстановлению) [160]. Отчетная информация предоставлена по состоянию на конец года.

Анализ относительных показателей динамики учреждений, осуществляющих образовательную деятельность по образовательным программам дошкольного образования, присмотр и уход за детьми, приведен в табл. В.5, Приложения В. В городской местности выявлен наибольший темп прироста количества образовательных учреждений по сравнению с базовым 2014 годом, наименее интенсивный прирост отмечен по численности образовательных учреждений и обучающихся в сельской местности.

В табл. 2.15 представлена информация по состоянию на начало учебного года по численности обучающихся в образовательных учреждениях.

Таблица 2.15 – Относительные показатели динамики численности обучающихся в образовательных учреждениях, чел

Показатель	2015/2016 (базовый)	2016/2017 (отчетный)	Фактиче- ское изменение	Кoeffи- циент роста	Темп роста, %	Темп при- роста, %
Всего	201879	210220	8341	1,04	104,13	4,13
В общеобразовательных учреждениях	131128	137922	6794	1,05	105,18	5,18
дневных	128953	135976	7023	1,05	105,45	5,45
вечерних	2175	1946	-229	0,89	89,47	-10,53
В профессиональных образовательных учреждениях	33511	30299	-3212	0,90	90,42	-9,58
осуществляющих деятельность по программам подготовки квалифицированных рабочих, служащих	11662	8910	-2752	0,76	76,40	-23,60
осуществляющих деятельность по программам подготовки специалистов среднего звена	21849	21389	-460	0,98	97,89	-2,11
В образовательных учреждениях высшего профессионального образования	37240	41999	4759	1,13	112,78	12,78

Общий темп прироста охарактеризован как положительный с малой интенсивностью (около 4%). Однако настораживает интенсивный отрицательный темп прироста по количеству обучающихся в профессиональных образовательных учреждениях, осуществляющих деятельность по программам подготовки квалифицированных рабочих и служащих. Причины такого спада неоднозначны. Одним из мероприятий по улучшению ситуации может послужить признание документов об окончании таких учреждений на международном уровне. Стоит заметить, что летом 2017 г. при организации вступительной кампании Министерство образования и науки ДНР своим постановлением отменило вступительные экзамены для абитуриентов, проживающих на территориях, временно подконтрольных Украине. Это послужило стимулом для увеличения контингента государственных организаций высшего профессионального образования республики.

Результаты статистического анализа общеобразовательных учреждений и численности контингента учеников и учителей приведены в табл. 2.16. Информация за 2013/2014 учебный год приведена по данным Главного управления образования и науки в Донецкой области, за 2014/2015, 2015/2016 и 2016/2017 учебные годы – по данным Министерства образования и науки Донецкой Народной Республики. Статистические данные представлены по состоянию на начало учебного года и без учета учителей в школах-интернатах.

Важно заметить, что разница между максимумом и минимумом по численности учащихся и учителей довольно существенна в условиях снижения общего количества населения Республики и составляет 53269 и 4083 чел. соответственно. Аналогичная тенденция по количеству общеобразовательных дневных учреждений. Сложная военная ситуация, в условиях которой разрушены и выведены из эксплуатации ряд подобных учреждений, повлекла за собой размах вариации ряда в 47 единиц.

Относительные показатели динамики общеобразовательных учреждений и численности контингента учеников и учителей представлены в табл. В.6, Приложение В.

Таблица 2.16 – Результаты статистического анализа общеобразовательных учреждений и численности контингента учеников и учителей

Показатель	2013/ 2014	2014/ 2015	2015/ 2016	2016/ 2017	Макс	Мин	Среднее	Δ (макс- мин)
Количество обще- образовательных Учреждений, ед.	555	519	518	508	555	508	525	47
дневных	546	510	509	499	546	499	516	47
вечерних	9	9	9	9	9	9	9	0
Численность учащихся, чел.	184397	150112	131128	137922	184397	131128	150889,75	53269
в дневных учреждениях	180701	146969	128953	135976	180701	128953	148149,75	51748
в вечерних учреждениях	3696	3143	2175	1946	3696	1946	2740	1750
Численность учителей, чел.	17039	14943	12956	14020	17039	12956	14739,5	4083
в дневных учреждениях	16832	14765	12800	13953	16832	12800	14587,5	4032
в вечерних учреждениях	207	178	156	67	207	67	152	140

Рассчитанные темпы прироста по общеобразовательным учреждениям, оказывающим муниципальные услуги образования населению ДНР, показали общую неинтенсивную отрицательную тенденцию. Однако стоит отметить незначительный, но положительный темп прироста цепной величины в 2016 г. по численности учащихся и учителей в дневных учреждениях. Базисные величины (2016 г. по сравнению с 2014 г.) по дневным учреждениям образования характеризуются неинтенсивной отрицательной тенденцией, а существенной отрицательной – по вечерним.

В табл. В.7, приложения В, составленном по данным Министерства здравоохранения ДНР, отображены результаты расчетов относительных показателей динамики по деятельности муниципальных учреждений здравоохранения. Полученные данные свидетельствуют о положительном фактическом изменении следующих показателей: «количество больничных учреждений», «количество больничных коек», «численность врачей всех специальностей», «численность младших специалистов с медицинским

образованием», «количество поликлиник, женских консультаций, входящих в состав больниц» и «стоматологические поликлиники и лечебно-профилактические учреждения, которые имеют стоматологические отделения (кабинеты)». Аналогичное увеличение отмечено в поступлении больных за год в больничные учреждения, в диспансеры, общем количестве врачебных посещений, посещений стоматологических поликлиник.

Следует отметить, что наибольший темп прироста получен для показателей по количеству больных, поступающих за год в больничные учреждения и диспансеры. Информация за 2013 г. приведена по данным управления культуры и туризма Донецкой областной государственной администрации, за 2014-2016 гг. – по данным Министерства культуры Донецкой Народной Республики, а также для анализа использованы данные по библиотекам системы Министерства культуры Донецкой Народной Республики.

Информация по количеству учреждений, осуществляющих кинопоказ, и паркам культуры не предоставлена за 2013 и 2014 гг., что послужило причиной отсутствия результатов расчетов по относительным показателям динамики (табл. 2.17).

Таблица 2.17 – Учреждения культуры и искусства, ед.

Год	Театры	Музеи	Библиотеки	Учреждения культуры клубного типа	Учреждения, осуществляющие кинопоказ	Парки культуры
2013	4	13	441	189	-	-
2014	4	12	233	180	-	-
2015	4	13	237	183	3	7
2016	4	14	235	183	2	7

Таблица 2.18 – Результаты статистического анализа учреждений культуры и искусства, ед.

Величина	Театры	Музеи	Библиотечки	Учреждения культуры клубного типа	Учреждения, осуществляющие кинопоказ	Парки культуры
Макс	4	14	441	189	3	7
Мин	4	12	233	180	2	7
Среднее	4	13	286,5	183,75	2,5	7
Δ (макс-мин)	0	2	208	9	1	0

Ниже представлены результаты статистического анализа учреждений культуры и искусства, которые свидетельствуют о существенном разрыве между максимумом и минимумом по количеству библиотек. Остальные результаты находятся в диапазоне стабильности. Относительные показатели динамики учреждений культуры и искусства представлены в табл. В.8, Приложение В.

Темп прироста по цепным величинам характеризуется отрицательной тенденцией развития муниципальных услуг в сфере культуры и искусства. Положительная тенденция характерна для 2015 и 2016 гг. для музеев, а также для учреждений культуры клубного типа, темп прироста которых с положительного перешел в нейтральное положение. По базисным величинам темп прироста имеет общую стабильную положительную тенденцию, исключением стали только театры, для которых 2013 г. характеризуется незначительным спадом. Нулевой показатель прироста отмечен для музеев. Из общего количества музеев, которые осуществляли деятельность в 2016 г., 6 – исторические, 3 – комплексные, 2 – художественные, 1 – литературные, 2 – другие. К концу 2016 г. на государственном учете находилось 2324 недвижимых памятника и объекта культурного наследия, из них 1470 – археологии, 812 – истории, 16 – монументального искусства, 26 – архитектуры и градостроительства.

В таблице 2.19 приведены результаты статистических расчетов по муниципальным услугам театров, концертных организаций и музеев. Существенный размах имеет количество посещений музеев и концертных организаций за год, которое составило 367 и 582 тыс. чел. соответственно.

Расчет относительных показателей динамики театров, концертных организаций и музеев (табл. В.9, Приложение В) показал, что по цепным величинам существенный положительный темп прироста отмечен по количеству посещений театров и музеев за год. По базисным величинам ситуация аналогичная. Что касается спада в количестве посещений, то подобную тенденцию показало количество посещений концертных организаций за год. Это обусловлено нестабильным экономическим положением региона вследствие проведения боевых действий на территории Республики.

Таблица 2.19 – Результаты статистического анализа театров,
концертных организаций и музеев

Показатель	2013	2014	2015	2016	Макс	Мин	Среднее	Δ (макс-мин)
Количество профессиональных театров на конец года	4	4	4	4	4	4	4	0
В том числе:								
оперы и балета	1	1	1	1	1	1	1	0
музыкально-драматический	1	1	1	1	1	1	1	0
детский	1	1	1	1	1	1	1	0
кукольный	1	1	1	1	1	1	1	0
Количество посещений театров за год, тыс.	437,9	225,4	187,9	306,3	437,90	187,90	289,38	250,00
Количество концертных организаций на конец года	2	2	2	2	2,00	2,00	2,00	0,00
Количество посещений концертных организаций за год, тыс.	768,5	458,3	196,2	186,4	768,50	186,40	402,35	582,10
Количество музеев (включая филиалы) на конец года, ед.	13	12	13	14	141,00	12	45	129
Количество посещений музеев за год, тыс.	484,3	117,1	187,5	308,5	484,30	117,10	274,35	367,20

В табл. 2.20 отображено количество библиотек и состояние библиотечного фонда ДНР по городам и районам (по состоянию на конец года).

Результаты статистического анализа количества библиотек и библиотечного фонда по городам и районам (табл. 2.21) показали, что разница между максимумом и минимумом исследуемых показателей муниципальных услуг существенна и в целом составляет 208 ед. для библиотек и 5756,2 тыс. экземпляров для библиотечного фонда.

Таблица 2.20 – Наличие библиотек и их фонд по городам и районам ДНР

Город, район	Количество библиотек				Библиотечный фонд, экземпляров, тыс.			
	2013	2014	2015	2016	2013	2014	2015	2016
ДНР в целом	441	233	237	238	13693,1	7936,9	8075,6	7981,6
г. Донецк	118	42	48	48	6167,4	3262,8	3333,8	3318,4
г. Горловка	37	16	16	16	1163,0	774,3	756,8	743,8
г. Дебальцево	9	-	3	3	323,0	-	173,5	174,6
г. Докучаевск	6	3	3	3	57,0	43,2	39,4	39,9
г. Енакиев	27	9	9	9	928,7	404,4	396,0	389,8
г. Ждановка	3	2	2	2	85,4	72,5	73,4	73,6
г. Кировское	2	2	1	1	93,8	94,1	92,7	93,1
г. Макеевка	43	20	20	20	1092,3	573,8	566,1	551,0
г. Снежное	12	8	8	8	347,1	258,5	259,8	257,8
г. Торез	10	9	9	9	305,9	287,7	283,0	279,6
г. Харцызск	17	9	9	9	777,8	488,1	488,2	486,7
г. Шахтерск	28	26	25	25	532,2	496,8	441,8	435,7
г. Ясиноватая	23	5	5	5	384,7	54,2	55,3	54,0
Амвросиевский р-н	27	25	23	24	376,2	357,9	366,7	364,4
Новоазовский р-н	28	19	19	19	340,4	264,0	260,6	255,0
Старобешевский р-н	22	21	21	21	384,6	327,9	322,3	305,3
Тельмановский р-н	29	17	16	16	333,6	176,7	166,2	158,9

Таблица 2.21 – Результаты статистического анализа количества библиотек и библиотечного фонда по городам и районам

Город, район	Количество библиотек				Библиотечный фонд, экземпляров, тыс.			
	макс	мин	среднее	Δ (макс-мин)	макс	мин	среднее	Δ (макс-мин)
ДНР в целом	441	233	287,25	208	13693,1	7936,9	9421,8	5756,2
г. Донецк	118	42	64,00	76	6167,4	3262,8	4020,6	2904,6
г. Горловка	37	16	21,25	21	1163	743,8	859,475	419,2
г. Дебальцево	9	3	5,00	6	323	173,5	223,7	149,5
г. Докучаевск	6	3	3,75	3	57	39,4	44,875	17,6
г. Енакиев	27	9	13,50	18	928,7	389,8	529,725	538,9
г. Ждановка	3	2	2,25	1	85,4	72,5	76,225	12,9
г. Кировское	2	1	1,50	1	94,1	92,7	93,425	1,4
г. Макеевка	43	20	25,75	23	1092,3	551	695,8	541,3
г. Снежное	12	8	9,00	4	347,1	257,8	280,8	89,3
г. Торез	10	9	9,25	1	305,9	279,6	289,05	26,3
г. Харцызск	17	9	11,00	8	777,8	486,7	560,2	291,1
г. Шахтерск	28	25	26,00	3	532,2	435,7	476,625	96,5
г. Ясиноватая	23	5	9,50	18	384,7	54	137,05	330,7
Амвросиевский р-н	27	23	24,75	4	376,2	357,9	366,3	18,3
Новоазовский р-н	28	19	21,25	9	340,4	255	280	85,4
Старобешевский р-н	22	21	21,25	1	384,6	305,3	335,025	79,3
Тельмановский р-н	29	16	19,50	13	333,6	158,9	208,85	174,7

Относительные показатели динамики количества библиотек и библиотечного фонда приведены в табл. В.10 и В.11 (Приложение В) соответственно. Цепные величины библиотек показали стабильную отрицательную тенденцию в 2014 г., а 2015 и 2016 гг. стали более благоприятными, исключение – резкое уменьшение количества библиотек в г. Кировское (темп прироста -50%).

Базисные величины охарактеризовали положительные темпы прироста для библиотек, находящихся в городах Донецк, Горловка, Докучаевск, Енакиево, Ждановка, Макеевка, Снежное, Торез, Харцызск и Ясиноватая. Данные по библиотечному фонду показали положительный темп прироста за счет городов Донецк, Ждановка и населенных пунктов Амвросиевского района. В остальных населенных пунктах отмечалось уменьшение количества экземпляров библиотечного фонда, что негативно сказалось на оказании муниципальных услуг населению в сфере культуры и искусства. Общий темп прироста по показателям деятельности муниципальных услуг рассчитан как сумма всех темпов прироста исследуемых видов муниципальных услуг (по видам величин итоговый расчет выполнен по схеме расчета среднего арифметического по годам). По видам муниципальных услуг данный показатель рассчитан как сумма всех темпов прироста по составляющим показателям муниципальных услуг.

В таблице 2.22 и В.12 Приложения В приведены результаты промежуточных и итогового расчетов общего темпа прироста показателей предоставления и получения населением ДНР муниципальных услуг. Цепная величина 2015/2014 гг. количественно дублирует базисную величину темпа прироста по аналогичному году, поэтому цепная величина не занесена в таблицу. Также не включены результаты расчетов по доходам предприятий от предоставления услуг почты и связи населению, количеству отправленных газет и журналов, писем, посылок, междугородных телефонных переговоров (включая международные), выплатам пенсий, количеству образовательных учреждений и численности детей в учреждениях. Причиной является отсутствие данных по 2013 и 2014 гг.

Таблица 2.22 – Результаты расчета величины промежуточных и итогового темпов прироста по показателям работы муниципальных услуг (величины безразмерны)

Показатель	Цепные величины		Базисные величины		
	2014/2013	2016/2015	2013/2014	2015/2014	2016/2014
Перевезено пассажиров	-25,59	11,77	34,39	-48,01	-41,89
Пассажирооборот	-31,82	-7,32	46,67	-46,52	-50,43
Перевезено пассажиров	-24,05	6,76	31,67	-62,72	-60,21
Доходов предприятий от предоставления услуг почты и связи населению	-	52,66	-	-	-
Отправлено: газет и журналов	-	946,31	-	-	-
писем	-	961,01	-	-	-
посылок	-	383,33	-	-	-
Выплат пенсий	-	135,32	-	-	-
Предоставлено междугородных телефонных переговоров (включая международные)	-	97,04	-	-	-
Количество учреждений	-7,4	0,19	7,99	0,37	0,56
В них мест	-7,02	0,35	7,55	-1,03	-0,69
Численность детей в учреждениях	-31,79	12,04	46,62	-7,89	3,2
Численность детей в учреждениях в расчете на 100 мест	-26,61	11,76	36,26	-6,59	4,4
Численность обучающихся в образовательных учреждениях	-	4,13	-	-	-
Количество общеобразовательных учреждений	-6,49	-1,93	6,94	-0,19	-2,12
Численность учащихся	-18,59	5,18	22,84	-12,65	-8,12
Численность учителей	-12,3	8,21	14,03	-13,3	-6,18
Основные показатели здравоохранения	-	82,6	-	-	-
Учреждения культуры и искусства	-259,62	-26,48	102,55	11,77	19,3
Показатели работы театров, концертных организаций и музеев	-172,4	1107,17	483,87	-5,38	1215,01
Количество библиотек	-47,17	0,42	89,27	1,72	2,15
Библиотечный фонд	-42,037	-1,164	72,525	1,748	0,563
Итого	-712,887	3789,356	1003,175	-188,672	1075,543
Всего по цепным величинам, %	1538		Всего по базисным величинам, %		630

Общий темп прироста по показателям деятельности муниципальных услуг составил 1538% по цепным величинам и 630% по базисным. Отсутствие информационных данных по некоторым видам муниципальных услуг за 2013 и 2014 гг. послужило причиной разницы полученных результатах, а также отсутствием более полной информации по 2015 и 2016 гг.

Вышеизложенное свидетельствует, что по состоянию на конец 2016 г. в ДНР темп прироста по оказанию и получению муниципальных услуг имеет внушительную стабильную положительную тенденцию.

Анализ динамики количества учреждений ДНР, предоставляющих муниципальные услуги, показал следующие результаты. Для определения статуса муниципального учреждения в разрезе интенсивности развития по сферам деятельности в результате многоступенчатого расчета получен темп прироста.

Цепная величина по темпу прироста показала, что к интенсивно развивающимся следует отнести муниципальные услуги, оказываемые управлением жилищно-коммунального хозяйства, управлением образования, учреждениями дополнительного образования, дошкольными образовательными учреждениями. По данным базисной величины темпов прироста к аналогично интенсивно развивающимся следует отнести услуги, оказываемые управлением жилищно-коммунального хозяйства, управлением образования, управлением капитального строительства, учреждениями дополнительного образования, дошкольными образовательными учреждениями различного направления деятельности школы. Стоит отметить, что к интенсивно развивающимся муниципальным услугам отнесены те, которые характеризовались темпом прироста более 100%.

К менее интенсивно развивающимся муниципальным услугам отнесены те, которые показали темп прироста от 70 до 100%. Это услуги, оказываемые коммунальными учреждениями в целом (аналогично по цепным и базисным величинам) и коммунальными предприятиями (по базисной величине).

Показатель темпа роста до 8% охарактеризовал муниципальные услуги территориальных центров социального обслуживания и коммунальных учреждений по двум цепным величинам как минимально развивающиеся.

Данная тенденция может быть обоснована тем, что муниципальными учреждениями, услугами которых пользуется население, как правило, являются коммунальные и социальные. В связи с этим для качественного обслуживания населения значительная их часть в ДНР была реорганизована до 2015 г. включительно.

Следует обратить внимание, что по базисной величине темпа прироста не отмечено минимально развивающихся муниципальных услуг. Муниципальные услуги, оказываемые управлением финансов, отнесены к неразвивающимся. Цепная и базисная величины показали результат минус 100% (ноль предприятий на 01.06.2017 г. в сравнении с 12 и 16 в 2015 и 2016 гг. соответственно).

В целом темп прироста около 64% свидетельствует об интенсивно развивающихся муниципальных услугах в ДНР с 1239 в 2015 г. до 2031 в 2016 г. Еще более интенсивный темп прироста отмечен по итоговой базисной величине с 1239 в 2015 г. до 2203 01.06.2017 г.

В ДНР формируются и развиваются местные сегменты общегосударственной системы электронного управления, в которых интегрированы отдельные элементы информационного обеспечения сервисной деятельности органов государственной власти и органов местного самоуправления, что, собственно, и оказывает влияние на интенсивность развития отдельных секторов муниципальных учреждений и отрасли муниципальных услуг в целом в Республике. Для повышения эффективности предоставления муниципальных услуг целесообразно применение маркетингового инструментария, поскольку именно он наиболее точно отображает влияние предоставления (оказания) услуг на удовлетворенность потребителей.

2.2 Мониторинг рынка муниципальных услуг с использованием маркетингового информационно-коммуникационного инструментария повышения эффективности их предоставления

Деятельность органов местного самоуправления и подчиненных им организаций, предприятий и учреждений по предоставлению муниципальных услуг является важной составляющей самоуправляемого процесса, который в современных условиях претерпевает ряд существенных изменений. Во-первых, самоуправляемый процесс, с одной стороны, является примером самостоятельного осуществления власти местным сообществом, а с другой – формой функционирования территориального образования, в соответствии с которым отечественное законодательство признает исключительное право на самоуправление. Самоуправляемый процесс на местном уровне, таким образом, составляет основу публичного процесса, от качества функционирования которого зависит успех реформы местного самоуправления, приобретающей в ДНР новый виток актуальности.

Во-вторых, в условиях становления в ДНР информационного общества, в контексте глобализации мировых демократических процессов, потенциал и статус всех участников как государственно-управленческого, так и самоуправляемого процесса значительно меняется. Получают распространение инновационные технологии реинжиниринга, влияние которых распространяется уже не только на изменения бизнес-процессов, но и на деятельность исполнительных органов управления территориальными образованиями, строящаяся на принципах самоорганизации. Доминирующими видами деятельности становятся именно инновационные формы функционирования субъектов самоуправляемого процесса, которые приобретают новое значение с применением современного инструментария электронных средств коммуникации. При этом следует учитывать, что самоуправляемые процессы находят свою поддержку через укрепление бизнес-структур и институтов гражданского общества, которые

выходят из-под контроля государства, активно пользуются достижениями нового времени и приобретают новые сетевые структурные формы [111-113].

Сложившаяся на данный момент ситуация требует от органов местного самоуправления трансформации форм и способов их деятельности, в том числе направленной на оказание муниципальных услуг. При этом значительное внимание должно уделяться более широкому внедрению ИКТ в самоуправляемый процесс.

Определяющим инструментом взаимодействия между субъектами и объектами, как государственного управления, так и местного самоуправления, обеспечивающего интерактивность процессов формирования и предоставления услуг населению, а также обратную связь от их реализации, являются разнообразные ИКТ, способствующие преодолению административных барьеров, упрощению сервисных процедур и повышению открытости работы органов власти. Место информационно-коммуникационного инструментария и инфраструктурных компонентов электронного правительства в системе взаимодействия субъектов предоставления и получения муниципальных услуг проиллюстрировано на рис. 2.5.



Рисунок 2.5 – Место информационно-коммуникационного инструментария в системе взаимодействия субъектов предоставления и получения муниципальных услуг

Основным информационно-коммуникационным инструментом повышения доступности процесса предоставления муниципальных услуг, обеспечения определенной комплексности этой деятельности за счет сочетания на одной виртуальной платформе информационных, консультативных сервисов муниципальных услуг в электронной и физической формах, а также предоставления услуг в электронной форме является специализированный портал. Портал представляет собой информационную систему, которая, обеспечивая высокий уровень безопасности транзакционного взаимодействия, интегрирует электронные ресурсы органов государственной власти и местного самоуправления и реализует услуги в электронной форме. Портал может рассматриваться как форма функционирования своеобразного муниципального виртуального агентства по предоставлению услуг для граждан и бизнеса. Аналогичным образом реализуется «принцип единого окна», который важен при предоставлении муниципальных услуг [114,115]. Аккумуляция различных информационных ресурсов органов местного самоуправления в рамках веб-портала имеет следующие существенные предпочтения:

- полное и объективное информирование членов территориального образования о перечне и содержании всех муниципальных услуг;

- активное привлечение физических и юридических лиц к обсуждению инициатив местного совета и т.п.;

- обеспечение многосторонних коммуникаций между обществом, бизнесом и властью;

- решение с использованием принципа «единого окна» широкого круга вопросов по регулированию хозяйственной деятельности (регистрация, лицензирование, налогообложение и т.д.);

- оптимизация оперативного взаимодействия всех субъектов предоставления услуг.

Такой веб-портал является составляющей частью электронного правительства, которое обеспечивает точку доступа для населения ко всем

уровням услуг (кстати, не только муниципальных, но и государственных, предоставляемых на местном уровне), а именно: доступ к документам и информации; доступ к сервисам; участие в государственных закупках; ответы на злободневные вопросы в рамках компетенции исполнительных органов местной власти; участие в форумах, опросах, голосованиях. Следует отметить, что портал выполняет и коммуникативную функцию, организуя диалоговое пространство «власть – население». Основными ориентирами в лояльности пользователей портала выступают степень комфортности условий, созданных для посетителей, и степень доступности базовых электронных услуг, которые должны постоянно улучшаться, что невозможно без четкой стратегии и социальных приоритетов развития портала.

Сложность процесса организации информационного пространства внутри государственного органа, предприятия или учреждения заключается в узкой организации объединенных общей целью и задачами пользователей, что обуславливает выбор специальных технологий по построению внутреннего веб-портала. В данном контексте такое комплексное информационное решение по идеологии создания и практической реализации подобен формированию структуры «корпоративного» портала, который широко используется в сфере бизнеса. Следует заметить, что требования к государственным порталам имеют свою особенность в связи с уникальностью их деятельности, в частности в контексте предоставления управленческих услуг [116].

Эффективную работу портала муниципальных услуг характеризует достаточно информационное и адекватное визуальное наполнение, доступность и обратная связь. Именно поэтому при формировании системы информационного обеспечения деятельности органов местного самоуправления по предоставлению муниципальных услуг приоритет необходимо отдать информационно-коммуникационному инструментарию. Вышеприведенные факторы эффективной работы портала муниципальных услуг непосредственно отображают влияние их на потребителей муниципальных услуг. Следовательно, изучение мнения

потребителей относительно такого рода услуг покажет эффективность работы учреждений в данной сфере.

С целью определения проинформированности потребителей о предоставляемых на территории Республики муниципальных услугах и выявления удовлетворенности ими потребителями проведено анкетирование жителей г. Донецка. Причинно-целевое обоснование структуры анкеты и результаты анкетирования приведены в таблице В.1 приложения В.

Для достижения поставленной цели решены следующие задачи:

проанализированы половозрастная и социальная структуры целевой аудитории;

определена осведомленность общественности о сущности муниципальных услуг;

проведен мониторинг частоты и видовой структуры используемых муниципальных услуг населением;

проанализирована осведомленность населения о местонахождении организаций, предоставляющих муниципальные услуги;

систематизирована долевая структура пользователей специфическими муниципальными услугами;

определена удовлетворенность респондентов работой организаций, предоставляющих муниципальные услуги;

проведен мониторинг ситуации на рынке муниципальных услуг по вопросам защиты прав потребителей;

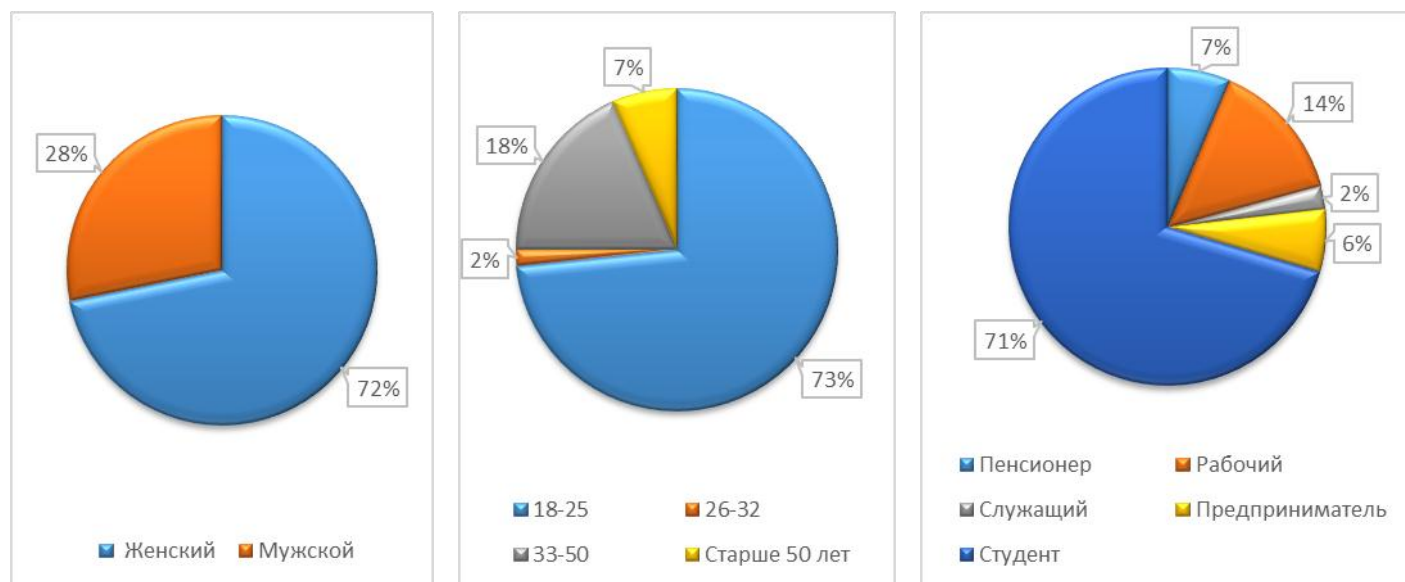
изучено респондентов о качестве и эффективности получаемых муниципальных услуг.

Предложенная к заполнению анкета содержала закрытые вопросы, которые касались сферы муниципальных услуг, и открытые вопросы, посвященные проблемным ситуациям по аспектам защиты прав потребителей. Участие в исследовании было предложено 600 жителям г. Донецка, однако приняло участие 511 респондентов (85%). Поэтому результаты анкетирования, возможно интерпретировать на целевую аудиторию среднестатистических потребителей

муниципальных услуг. Результаты социально-демографических опросов приведены в таблице В.2 приложения В.

Итоги анализа половозрастной и социальной структур целевой аудитории изображены на рис. 2.6.

Исследование показало, что половозрастная структура целевой аудитории состояла из 28% женщин и 72% мужчин преимущественно возрастом от 18 до 25 лет. Стоит отметить, что существенную долю опрошиваемых потребителей муниципальных услуг также составили жители города возрастом от 33 до 50 лет (18%). Социальная структура представлена студентами, рабочими и пенсионерами. Взаимосвязь возрастного и социального составов респондентов очевидна.



Половая структура
респондентов

Возрастная структура
респондентов

Социальная структура
респондентов

Рисунок 2.6 – Результаты анализа половозрастной и социальной структур целевой аудитории

Осведомленность общественности о сущности понятия «муниципальные услуги» составила более 60%. Правильность всех предложенных вариантов ответов усложнила выбор респондентов. В целом можно сделать вывод, что дефиниция «муниципальные услуги» не вызывает заблуждения у жителей города.

Результаты изучения осведомленности общественности о сущности данной категории приведены на рис. 2.7.

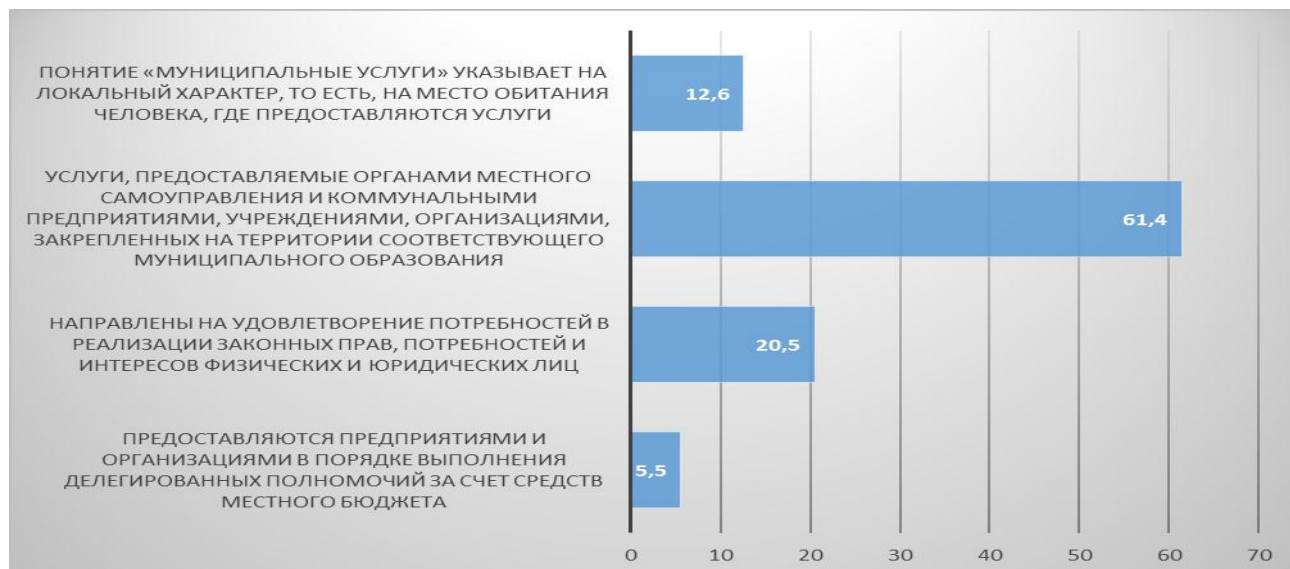
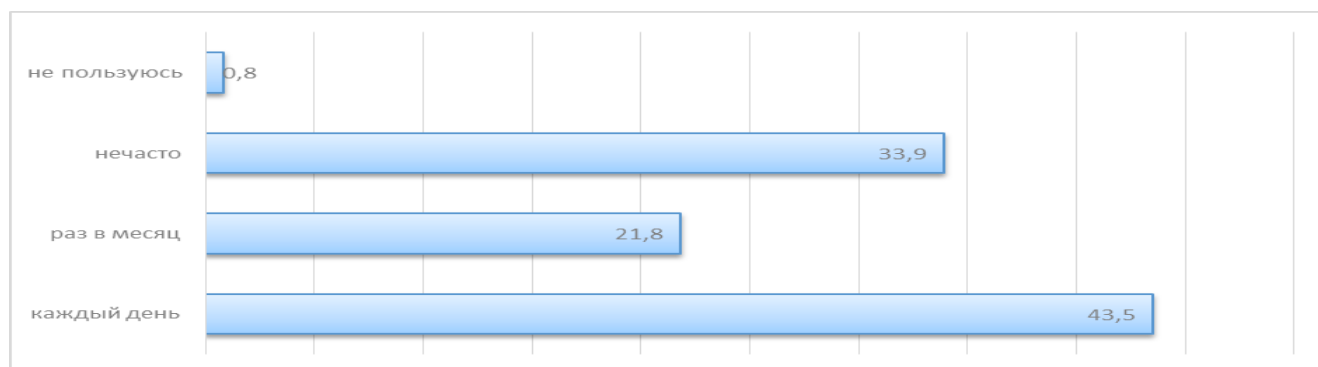


Рисунок 2.7 – Результаты изучения осведомленности общественности о сущности понятия «муниципальные услуги», %

Ответы респондентов о частоте использования и видовой структуре муниципальных услуг показали, что около половины целевой группы пользуется муниципальными услугами каждый день, почти 34% – нечасто, более 20% – раз в месяц и только 0,8% не пользуется (рис. 2.8).

Анализ осведомлённости населения о местонахождении организаций, предоставляющих муниципальные услуги, свидетельствует о том, что среднее соотношение осведомленных потребителей к неосведомленным составляет 3:1, т.е. каждый четвертый житель не владеет информацией, где расположены муниципальные коммунальные службы.



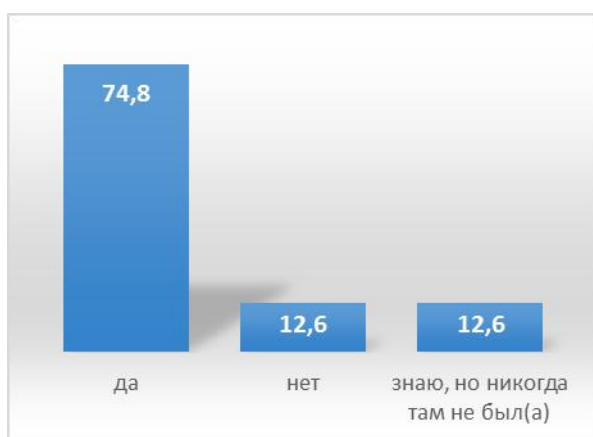
а) Частота пользования муниципальными услугами населением г. Донецка



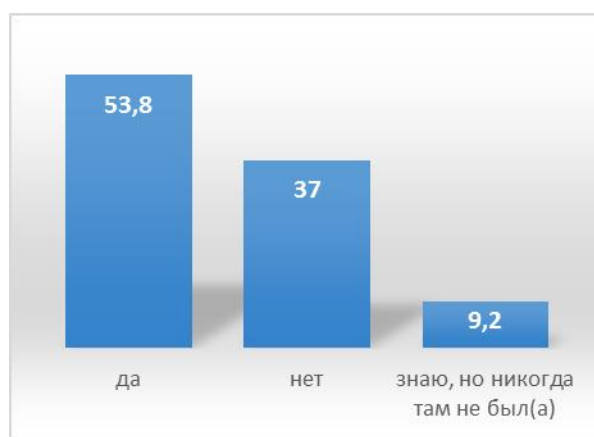
б) Видовая структура используемых муниципальных услуг

Рисунок 2.8 (а; б) – Ответы респондентов о частоте использования и видовой структуре муниципальных услуг, %

Кроме того, имеет место превышение 10-процентного барьера потребителей, которые абсолютно ничего не знают о местонахождении вышеупомянутых служб (рис. 2.9). Положительным моментом полученных результатов является то, что более 40% респондентов заявили о шаговой доступности учреждений здравоохранения.



Исполком



Энергонадзор

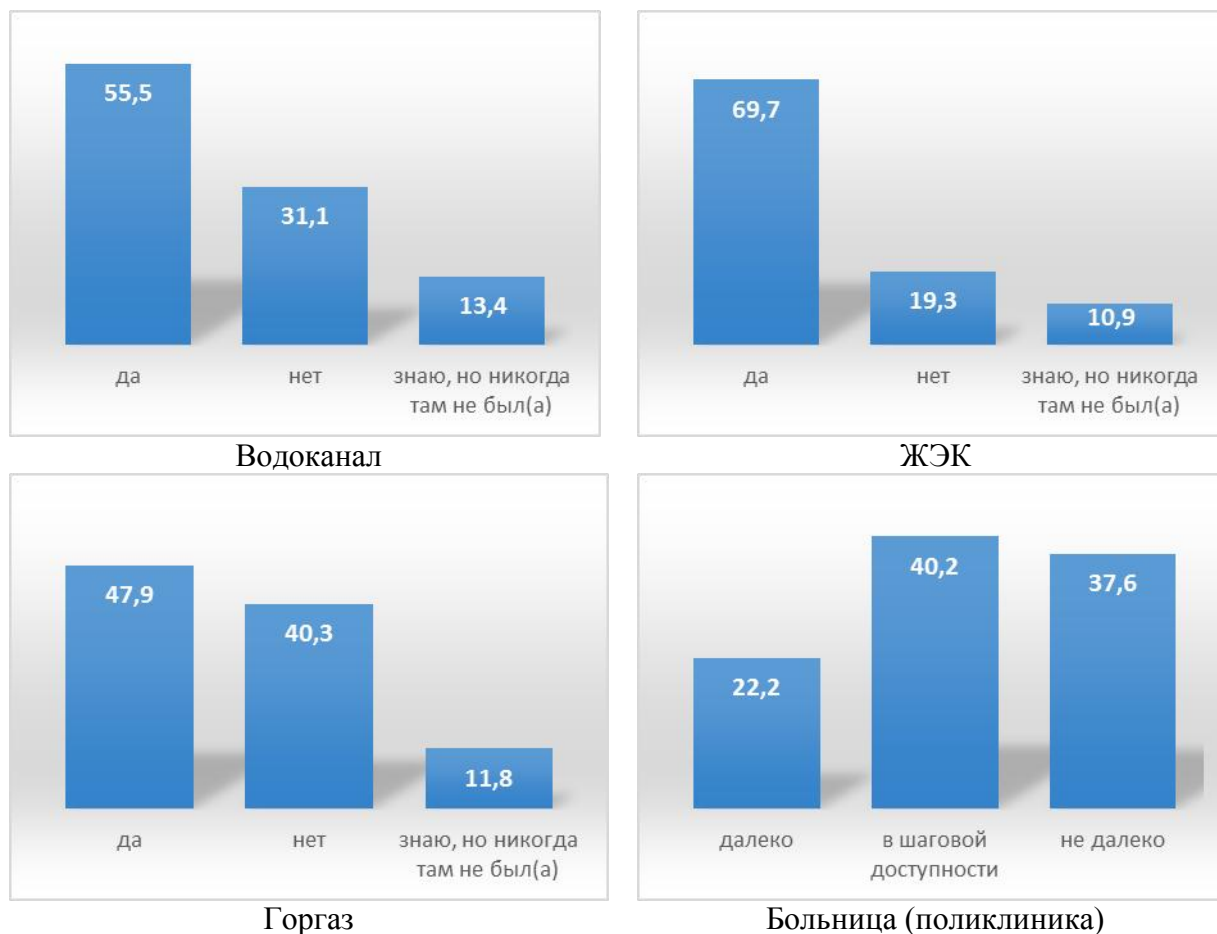


Рисунок 2.9 – Анализ осведомленности населения о местонахождении организаций, предоставляющих муниципальные услуги, %

Исследование показало, что более 70% потребителей не знают о существовании «Центра предоставления административных услуг» в г. Донецке, в то же время 15% знают, но не пользовались его услугами. И только 13% респондентов пользуются услугами ЦПАУ. Аналогичная ситуация по использованию горячих линий учреждений муниципальных услуг. Стоит отметить, что равное количество жителей не знают номера горячих линий и знают, но не пользуются ими. Долевая структура пользователей специфическими муниципальными услугами представлена на рис. 2.10.

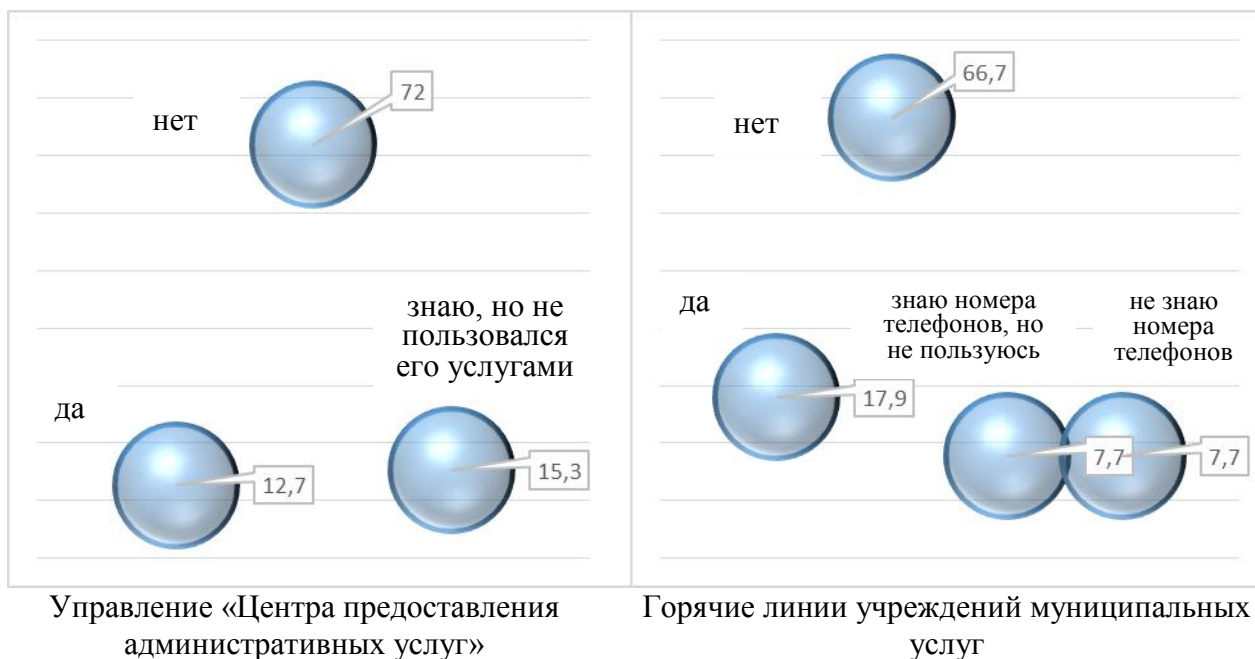


Рисунок 2.10 – Долевая структура пользователей специфическими муниципальными услугами, %

Изучение удовлетворенности респондентов работой организаций, предоставляющих муниципальные услуги, показало, что наименьшая доля ответов пришлась на вариант «реагируют оперативно» (рис. 2.11).

Большинство участников анкетирования выбрали вариант «скорость реагирования зависит от серьезности ситуации». Таким образом, дальнейшему исследованию подлежит вопрос о том, кто и каким образом оценивает серьезность произошедшей ситуации и как это отразится на пользователях, которые своевременно вносят абонентскую плату за коммунальные услуги.

По вопросу о скорости прибытия скорой помощи были получены следующие результаты: более половины респондентов ответили, что «скорая» пребывает к месту вызова долго, 28% – оперативно, 14% – очень долго. Особого внимания заслуживает тот факт, что 3% опрошенных отметили вариант «скорая помощь не пребывает по вызову» (рис. 2.12).



Рисунок 2.11 – Удовлетворенность респондентов оперативностью работы коммунальных служб



Рисунок 2.12 – Удовлетворенность респондентов оперативностью работы скорой помощи

Анализ ситуации на рынке муниципальных услуг по вопросам защиты прав потребителей показал, что большинство респондентов знают о принятом и действующем в ДНР Законе о защите прав потребителей, принимали участие в ситуациях с нарушениями прав потребителей и одновременно не интересуются отчетами Народного контроля (рис. 2.13).

Кроме этого, на предложенные ситуационные задачи на знание прав потребителей был получен ряд индивидуальных развернутых ответов, среди которых существенная доля правильных и соответствующих действующему Закону.

Мониторинг мнения респондентов о качестве и эффективности получаемых муниципальных услуг показал примерную равнозначность между удовлетворенностью качеством работы учреждений муниципальных услуг и затрудненностью в выборе одного из перечисленных вариантов (рис. 2.14).

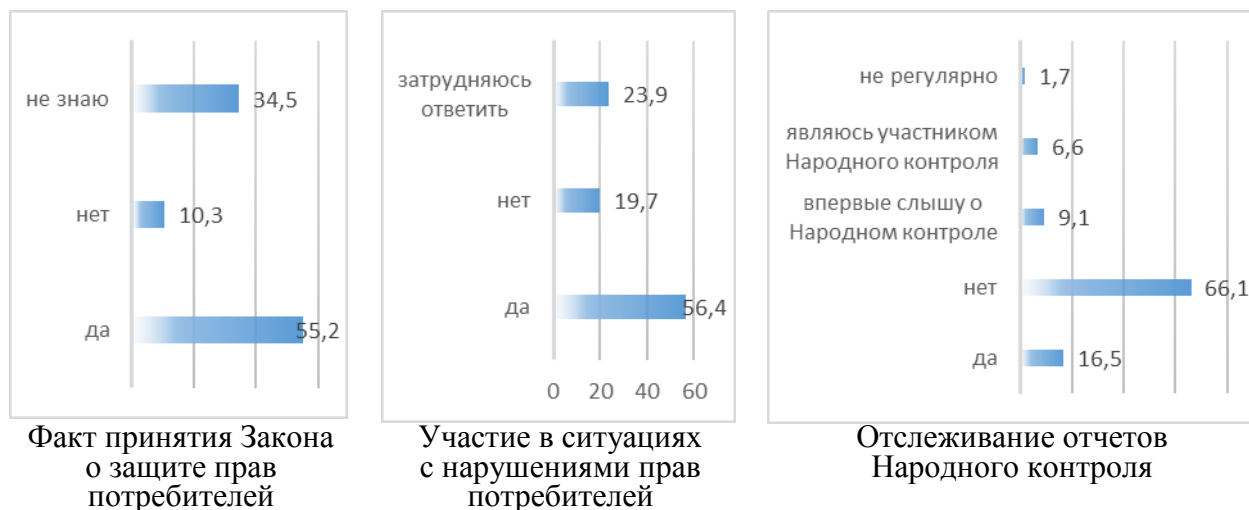


Рисунок 2.13 – Структура ответов на вопросы о защите прав потребителей, %



Рисунок 2.14 – Распределение мнения респондентов о качестве и эффективности получаемых муниципальных услуг, %

Такие результаты свидетельствуют о том, что потребители либо однозначно довольны теми муниципальными услугами, которыми пользуются и во время проведения боевых действий, и во время их затихания, либо просто не пользуются ими, либо не задумываются над аспектами их качества и эффективности. Последний вариант возможен в случае темпа жизни потребителей, который характеризуется высоким уровнем интенсивности и отвлечением внимания на более существенные моменты жизнедеятельности. Следует обратить внимание на количество респондентов, которые не удовлетворены качеством и эффективностью получаемых муниципальных услуг во время проведения боевых действий и во время их затихания (15 и 21% соответственно). Среди наиболее важных показателей качества работы учреждений по предоставлению муниципальных услуг потребители отмечают доступность и оперативность, менее важных – удаленность, обратную связь и перспективность развития. Среди предложенных респондентами показателей требуют улучшения оперативность, стоимость и доступность, а высоким уровнем удовлетворения отмечены интенсивность потребления, обратная связь и удаленность. Интересно, что по результатам опроса менее важные показатели требуют улучшения и повышения эффективности.

По результатам маркетингового исследования составлен перечень и распределены коэффициенты весомости показателей интегральной оценки качества муниципальных услуг, предоставляемых населению ДНР.

Алгоритм комплексной оценки качества муниципальных услуг, оказываемых населению ДНР, включает три основных этапа (рис. 2.15). Наиболее трудоемким является второй этап интегральной оценки качества различных муниципальных услуг ДНР. Его реализация подразумевает формирование экспертной группы, разработку балльной шкалы, выбор критериев оценки и перечня показателей, ранжирование коэффициентов их весомости и непосредственно интегральную оценку показателей качества различных учреждений, которые предоставляют муниципальные услуги населению ДНР.

При использовании метода интегральной оценки качества расчеты производятся по следующей формуле:

$$Co_{ij} = \sum K_{вес} \times O_{ij},$$

где Co_{ij} – суммарная оценка качества по i -му показателю;

$K_{вес}$ – коэффициент весомости;

O_{ij} – средняя оценка качества членами экспертной группы.

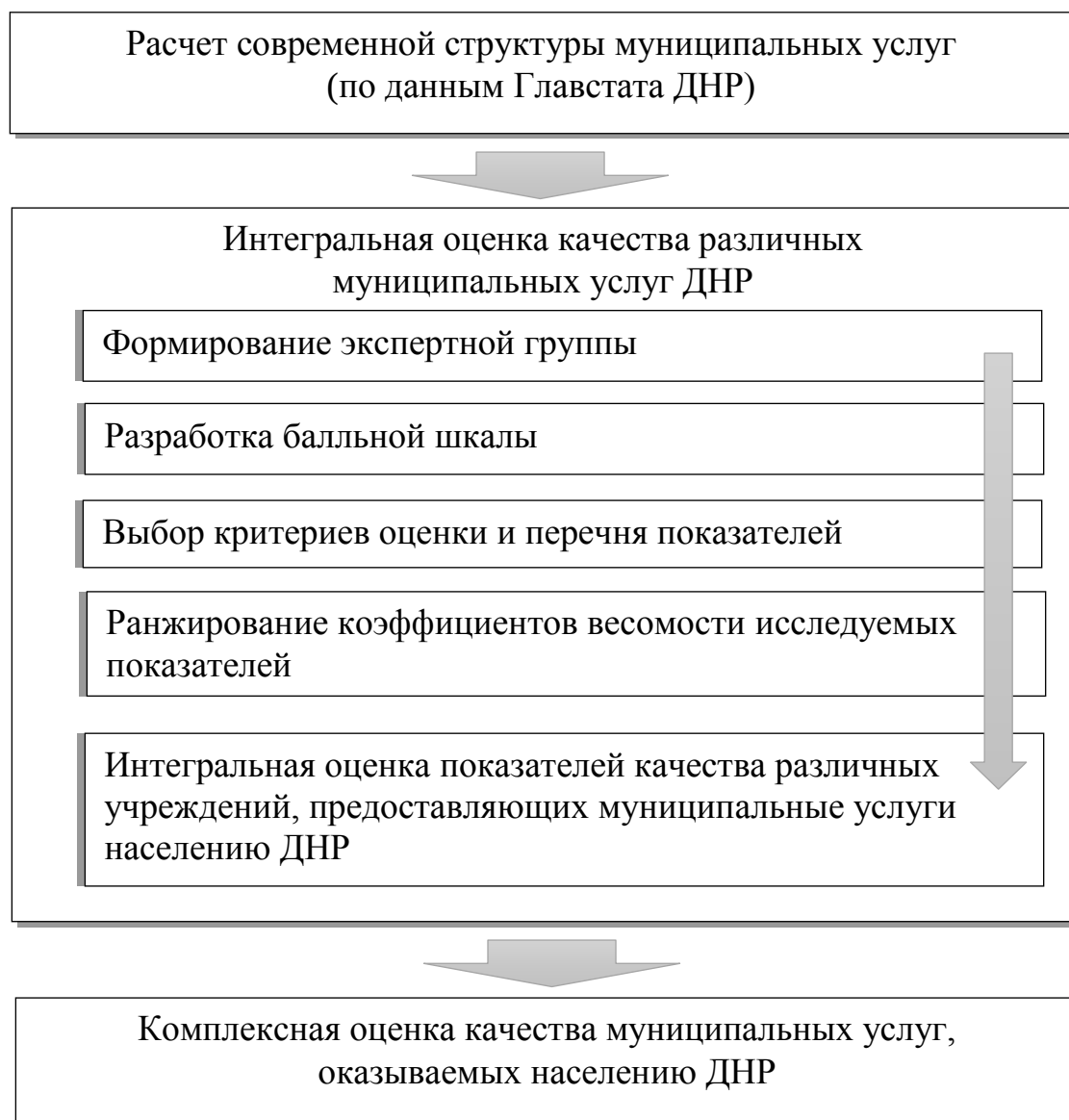


Рисунок 2.15 – Алгоритм комплексной оценки качества муниципальных услуг, оказываемых населению ДНР

Метод интегральной оценки качества муниципальных услуг применен на основании методики балльной оценки ряда показателей, определенным образом

характеризующих предоставляемые муниципальные услуги на территории республики. Предложена 3-балльная шкала (табл. 2.23).

Выбор критериев оценки и перечня показателей для проведения анализа качества муниципальных услуг осуществлен с участием преподавателей ГО ВПО «Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского»; специалистов муниципальных служб и потребителей разных возрастных категорий и социальных групп. При этом 50% экспертов из них имели специальное образование, а 50% – не имели такого.

Таблица 2.23 – Балльная шкала оценивания ¹

Количество баллов	Характеристика оценки
1	Качество предоставляемой муниципальной услуги характеризуется как неудовлетворительное
2	Качество предоставляемой муниципальной услуги характеризуется как удовлетворительное, но потребителями отмечаются некоторые недостатки и нюансы, негативно влияющие на эффективность оказанной услуги
3	Качество предоставляемой муниципальной услуги характеризуется как удовлетворительное

¹ Авторская разработка.

Показателями интегральной оценки являются следующие: стоимость, интенсивность потребления, доступность, оперативность, влияние на качество жизнедеятельности, необходимость, перспективность развития, отдаленность/удаленность, гарантированность, обратная связь.

Коэффициенты весомости для интегральной оценки показателей качества оказываемых муниципальных услуг рассчитаны с использованием метода ранжирования. Результаты расчетов приведены в табл. 2.24.

Наиболее значимыми для оценки качества муниципальных услуг у членов экспертной группы являются стоимость, оперативность, влияние на качество жизнедеятельности и обратная связь. Наименьшие коэффициенты весомости рассчитаны для интенсивности, потребления, необходимости и перспективности развития. Результаты интегральной оценки показателей качества различных

учреждений, предоставляющих муниципальные услуги населению, приведены в табл. Д.1-Д.13 приложения Д.

Таблица 2.24 – Результаты расчета коэффициентов весомости

Показатель	№ эксперта										Σ коэффици- циент	$K_{вес}$
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Стоимость	0,10	0,14	0,11	0,13	0,09	0,15	0,12	0,08	0,16	0,12	1,20	0,12
Интенсивность потребления	0,03	0,04	0,02	0,08	0,05	0,08	0,10	0,05	0,04	0,03	0,52	0,05
Доступность	0,10	0,13	0,15	0,10	0,11	0,09	0,07	0,12	0,10	0,20	1,17	0,12
Оперативность	0,12	0,13	0,11	0,10	0,16	0,18	0,13	0,14	0,20	0,19	1,46	0,15
Влияние на качество жизнедеятельности	0,19	0,20	0,20	0,19	0,19	0,10	0,18	0,16	0,10	0,06	1,57	0,16
Необходимость	0,05	0,07	0,06	0,04	0,10	0,01	0,05	0,05	0,02	0,02	0,47	0,05
Перспективность развития	0,02	0,02	0,03	0,06	0,04	0,04	0,02	0,10	0,07	0,05	0,45	0,05
Отдаленность /удаленность	0,08	0,04	0,06	0,05	0,09	0,05	0,09	0,07	0,08	0,12	0,73	0,07
Гарантированность	0,15	0,07	0,12	0,10	0,03	0,10	0,08	0,05	0,10	0,04	0,84	0,08
Обратная связь	0,16	0,16	0,14	0,15	0,14	0,20	0,16	0,18	0,13	0,17	1,59	0,15
Итого	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	10,00	1,00

Следуя разработанному алгоритму комплексной оценки качества муниципальных услуг ДНР, произведен расчет структуры современных муниципальных услуг согласно данным Главстата ДНР. Результаты представлены в табл. 2.25. Комплексная оценка качества муниципальных услуг, оказываемых населению ДНР, представлена в табл. 2.26.

Стоит отметить, что наибольшим количеством баллов оценена работа по предоставлению муниципальных услуг дошкольными образовательными учреждениями и школами, наименьшим – управлений жилищно-коммунального хозяйства и капитального строительства. Проведенные расчеты показали средний уровень удовлетворенности потребителей муниципальных услуг на территории ДНР, о чем свидетельствует оценка в 2,37 балла из максимальных 3 (79%).

Таблица 2.25 – Структура современных муниципальных услуг
(по данным Главстата ДНР)

№ п/п	Предприятия ДНР, предоставляющие муниципальные услуги	2017 (на 01.06.2017 г.)	Доля в общей структуре муниципальных учреждений, %
1	Коммунальные предприятия	172	0,078
2	Администрации городские, районные, горрайонные, сельские, органы местного самоуправления в т.ч.:	265	0,120
2.1	Управление труда и социальной защиты	29	0,420
2.2	Управление жилищно-коммунального хозяйства	7	0,101
2.3	Управление образования	13	0,188
2.4	Управление финансов	-/16 (2016 г.)	0,232
2.5	Управление капитального строительства	4	0,058
3	Коммунальные учреждения, в т.ч.:	1590	0,722
3.1	Территориальные центры социального обслуживания (предоставления социальных услуг)	29	0,020
3.2	Учреждения дополнительного образования	114	0,079
3.3	Муниципальные дошкольные образовательные учреждения (детсады, ясли и др.)	534	0,370
3.4	Управления (отделы) культуры (дома культуры, библиотеки, музеи и др.)	157	0,109
3.5	Школы (общеобразовательные, высшие, спортивные, музыкальные и др.)	559	0,390
3.6	Больницы	52	0,036
4	Филиалы коммунальных предприятий	176	0,080
	Всего	2203	

Таблица 2.26 – Результаты комплексной оценки качества муниципальных услуг, оказываемых населению ДНР

Предприятия ДНР, предоставляющие муниципальные услуги	Доля в общей структуре муниципальных учреждений, %	Интегральная оценка качества	Комплексная оценка качества
Коммунальные предприятия	0,092	2,52	0,233
Управление труда и социальной защиты	0,016	2,18	0,034
Управление жилищно-коммунального хоз-ва	0,004	1,73	0,007
Управление образования	0,007	2,28	0,016
Управление финансов	0,009	1,70	0,015
Управление капитального строительства	0,002	1,71	0,004
Территориальные центры социального обслуживания (предоставления социальных услуг)	0,016	2,26	0,035
Учреждения дополнительного образования	0,061	2,21	0,135
Муниципальные дошкольные образовательные учреждения (детсады, ясли и др.)	0,287	2,34	0,671
Управления (отделы) культуры (дома культуры, библиотеки, музеи и др.)	0,084	2,32	0,196
Школы (общеобр., высшие, спорт., музык.)	0,300	2,53	0,760
Больницы	0,028	2,05	0,057
Филиалы коммунальных предприятий	0,095	2,21	0,209
Итого	1,000		2,370

Из вышеизложенного следует, что по значимости и качеству оказания для потребителя получаемые муниципальные услуги можно разделить на индифферентные, необходимые и крайне необходимые (табл. 2.27).

Таблица 2.27 – Классификация муниципальных услуг по важности для качественной жизнедеятельности граждан республики

Индифферентные	Необходимые	Крайне необходимые
Коммунальные услуги	Услуги управления финансов	Услуги здравоохранения
Услуги управления труда и социальной защиты	Услуги министерства чрезвычайных ситуаций	Услуги учреждений дополнительного образования
Услуги территориальных центров социального обслуживания	Услуги учреждений среднего образования	Услуги дошкольных образовательных учреждений
-	Услуги управления культуры	Услуги управления капитального строительства

Сегментация, проведенная по частоте использования и уровню удовлетворенности муниципальными услугами, представлена на рис. 2.16. Красные сегменты на рисунке характеризуются низкой удовлетворенностью потребителей с различной интенсивностью использования, желтые и зеленые – средней и высокой удовлетворенностью соответственно.



Рисунок 2.16 – Матрица сегментации муниципальных услуг

На основании матрицы сегментации муниципальных услуг проведена классификация муниципальных услуг по важности для качественной жизнедеятельности граждан Республики на индифферентные, необходимые и крайне необходимые. Систематизация базировалась на том, что крайне необходимыми муниципальными услугами являются наиболее используемые с низким качеством предоставления, необходимыми – часто и средне используемые со средним уровнем качества, а индифферентные – с высокой частотой пользования и высоким уровнем удовлетворенности потребителей.

Кроме вышеизложенного, на основании анкетирования осуществлена типологизация потребителей муниципальных услуг (Приложение Е), базирующаяся на вариантах ответов, которые характеризовались высокой частотой выбора респондентов.

Таким образом, составлена модель среднетипичного потребителя муниципальных услуг г. Донецка: это девушка возрастом от 18 до 25 лет, которая каждый день пользуется муниципальными услугами и владеет информацией об их местонахождении, не пользуется специфическими МУ и демонстрирует среднюю или высокую удовлетворенность качеством работы учреждений муниципальных услуг, ориентируется в аспектах защиты прав потребителей, хотя не следит за работой Народного контроля.

Анализ вышеприведенной модели с высокочитичным мониторингом сегментации муниципальных услуг позволит увеличить эффективность их оказания. На основе результатов анкетирования также рассчитан индекс Affinity (индекс предпочтения) – это показатель в процентном соотношении, который обозначает, насколько рейтинг большинства целевой группы отличается от рейтинга исследуемой аудитории в целом (определение адаптировано в контексте проводимых исследований – прим. автора). Индекс рассчитан путем среднеарифметического из вариантов ответов, которые характеризовались высокой частотой выбора респондентов, и составил 59,98. Из приведенных на рис. 2.17 данных видно, что индекс предпочтения характеризуется средним уровнем. Это свидетельствует о среднем уровне предпочтения респондентов, которые

выбрали положительные варианты ответов о качестве и эффективности работы учреждений, оказывающих муниципальные услуги.



Рисунок 2.17 – Распределение количественного значения индекса предпочтения

Вышеизложенные результаты социально-демографического опроса свидетельствуют о среднем уровне предпочтения респондентов, которые выбрали положительные варианты ответов о качестве и эффективности работы учреждений, оказывающих муниципальные услуги, т.е. потребители муниципальных услуг в среднем удовлетворены потребляемыми услугами со средним уровнем вероятности.

Поскольку преимущественное большинство жителей Республики пользуется коммунальными услугами, был поставлен вопрос о причине средней удовлетворенности потребителей муниципальных услуг. Ответом послужила рассчитанная сумма средств, которая необходима к оплате за потребленные коммунальные услуги.

Согласно методике расчета платежей за коммунальные услуги при комбинированной системе учета их потребления по приборам и нормативам Института экономики жилищно-коммунального хозяйства (приложение Д) сформирован и рассчитан потребительский набор муниципальных услуг. Расчеты проведены на основании размера минимальной заработной платы, установленной в ДНР, бюджетных ограничений, с учетом новых тарифов на оказание коммунальных услуг населению Республики (по состоянию на июль 2017 г.).

Комбинированная система расчета платежей за коммунальные услуги по приборам и нормативам потребления включает установление тарифов на жилищно-коммунальные услуги для регулируемых видов деятельности естественных монополий на локальных товарных рынках и осуществляется на

уровне управления, соответствующем масштабу их деятельности. Тарифы на услуги государственных предприятий, находящихся в государственной собственности акционерных обществ, обществ с ограниченной ответственностью и прочих хозяйствующих субъектов, устанавливаются региональной энергетической комиссией.

На муниципальном уровне осуществляется регулирование тарифов муниципальных предприятий органом местного самоуправления.

Тарифы на коммунальные услуги должны утверждаться едиными для граждан, проживающих в различных видах жилищного фонда и домах различных форм собственности в пределах населенного пункта, с учетом установленного уровня платежей граждан (в процентах к экономически обоснованным тарифам). При этом тарифы могут быть дифференцированы в зависимости от объемов потребления: за нормативное и сверхнормативное потребление, времени суток (дневные и ночные) и потребительских качеств услуг.

Тарифы на коммунальные услуги устанавливаются в расчете на единицу объема услуги (материального носителя услуги) в измерителях, характерных для каждого вида деятельности ЖКХ:

водоснабжение – м^3 отпущенной воды;

водоотведение – м^3 отведенной сточной жидкости;

теплоснабжение (отопление) – Гкал отпущенной тепловой энергии;

горячее водоснабжение – Гкал тепловой энергии на подогрев воды или м^3 отпущенной горячей воды;

электроснабжение – кВт/ч отпущенной электроэнергии;

газоснабжение – м^3 отпущенного газа.

Для расчетов с потребителями услуг плата за коммунальные услуги устанавливается на следующие измерители (табл. 2.28).

Сумма средств, требуемых к оплате за предоставленные коммунальные услуги, рассчитана для среднестатистической семьи, состоящей из 3 человек, проживающей в благоустроенном жилье повышенной степени благоустройства (2 этаж и выше). Условная семья имеет двухкомнатную квартиру 45-50 м^2 с

приборами учета за потребленный объем холодной воды, природного газа и электроэнергии (потребление до 800 кВт/ч в месяц). Также условная квартира оснащена ванной, электро- или газонагревательным прибором с многоточечным водозабором. Расчеты выполнены исходя из тарифов в отопительный сезон (с 15 октября по 15 апреля).

Таблица 2.28 – Отличительные особенности учета расходов ресурсов при оказании коммунальных услуг с наличием и без приборов учета

Коммунальные услуги	При отсутствии приборов учета	При наличии приборов
Водоснабжение канализация	чел./мес.	м ³ (соответственно фактически потребленной воды, отведенной сточной жидкости)
Теплоснабжение: - отопление	м ² общей площади жилья	Гкал потребленной тепловой энергии
- горячее водоснабжение	чел./мес.	м ³ фактически потребленной горячей воды
Электроснабжение	-	кВт/час
Газоснабжение	чел./мес.	м ³ потребленного сетевого газа или кг потребленного сжиженного газа

При расчете суммы средств, необходимой к оплате за потребленные коммунальные услуги, учтены утвержденные Главой ДНР тарифы на жилищно-коммунальные услуги для населения г. Донецка (приложение К). Социальные средние нормы потребления приведены в приложении Л.

Расчеты

$$\text{Вода}_{\text{хол}} = 6,74 \text{ руб./м}^3 \times 4 \text{ м}^3/\text{чел} \times 3 \text{ чел} = 80,88 \text{ руб.}$$

$$\text{Вода}_{\text{стоки}} = 4,27 \text{ руб./м}^3 \times 4 \text{ м}^3/\text{чел} \times 3 \text{ чел} = 51,24 \text{ руб.}$$

$$\text{Отопление} = (531,1 \text{ руб./Гкал} \times (0,059 \text{ Гкал} \times 7 \text{ м}^3) \times 45 \text{ м}^2) / 48,87 \text{ м}^2 = 201,97 \text{ руб.}$$

$$\text{Газ} = 18 \text{ м}^3/\text{чел} \times 3 \text{ чел} \times 2,36 \text{ руб./м}^3 = 127,44 \text{ руб.}$$

$$\text{Быт. отходы} = 0,4167 \text{ м}^3/\text{чел} \times 3 \text{ чел.} \times 96,76 \text{ руб./м}^3 = 120,96 \text{ руб.}$$

$$\text{Квартплата} = 5 \text{ руб./м}^2 \times 45 \text{ м}^2 = 225 \text{ руб.}$$

$$\text{Электроэнергия} = 0,6168 \text{ руб./кВт/ч} \times 150 \text{ кВт/ч} + 0,8388 \text{ руб./кВт/ч} \times 650 \text{ кВт/ч} = 637,74 \text{ руб.}$$

$$\text{Сумма} = \text{Вода}_{\text{хол}} + \text{Вода}_{\text{стоки}} + \text{Отопление} + \text{Газ} + \text{Быт. отходы} + \text{Квартплата} + \text{Электроэнергия}$$

Сумма=80,88+51,24+201,97+127,44+120,96+225+637,74= 1445,23 руб.

По состоянию на 01.08.2017 г. размер минимальной заработной платы на территории ДНР составляет 2514 руб. (согласно данным Горловского городского центра занятости в соответствии с выпиской из Постановления Совета Министров ДНР №18-1 от 29.09.2015 г. «Об утверждении основных показателей республиканского бюджета ДНР на октябрь 2015 г.»). В семье из 3 человек, как правило, 2 работающих, т.е. минимальный месячный доход семьи составляет 5028 руб. Таким образом, оплата среднестатистической семьей потребленных коммунальных услуг составляет 28,74% от минимального месячного дохода среднестатистической семьи.

Из вышеприведенных расчетов следует, что среднестатистическая семья выделяет почти 30% семейного бюджета на оплату коммунальных услуг, поэтому при получении муниципальных услуг низкого и среднего качества понижает уровень своей удовлетворенности получаемыми муниципальными услугами.

Таим образом, примененный маркетинговый инструментарий позволил обосновать выбор информационно-коммуникационного инструментария повышения эффективности предоставления муниципальных услуг, которым является веб-портал. С учетом перспективности и необходимости развития сектора муниципальных услуг, а также изменения типового профиля потребителя муниципальных услуг следующим этапом формирования маркетинговой информационно-коммуникационной системы обеспечения муниципальных услуг является анализ развития нормативно-правового обеспечения сферы предоставления муниципальных услуг в контексте маркетинговых информационно-коммуникационных технологий.

2.3 Развитие нормативно-правового обеспечения сферы предоставления муниципальных услуг в контексте маркетинговых информационно-коммуникационных технологий

Актуальные, инновационные по своему содержанию, шаги по более широкому использованию информационно-коммуникационных технологий в процессе оказания муниципальных услуг очень часто сдерживаются из-за несовершенства нормативно-правового обеспечения этой деятельности, противоречий, вызванных интенсивным развитием информационных технологий и консервативностью деятельности местной власти. Однако следует отметить, что в Донецкой Народной Республике уже наработана значительная нормативно-правовая база, регулирующая развитие электронного управления, информатизации общества, сферу предоставления публичных услуг, в том числе муниципальных.

В области информации и процессов информатизации руководствуются Конституцией Донецкой Народной Республики (утверждена протоколом №1 от 14.05.2014 Верховного Совета ДНР) [117,118] и следующими законами Донецкой Народной Республики: «Об информации и информационных технологиях» [119], «Об электронной подписи» [120], «О персональных данных» [121], «О государственной тайне» [122], «Об обращениях граждан» [123], «О почтовой связи» [124]. На основании этих законов принят целый ряд других нормативных документов для внедрения информационных систем и информационных технологий в органах государственной власти и органах местного самоуправления, нормирования их информационной деятельности и их информационного обеспечения.

В исполнение Распоряжения Главы Донецкой Народной Республики от 01.03.2017 г. № 44 [125], с целью выполнения Гуманитарной программы по воссоединению народа Донбасса, требующей в процессе своей реализации использования центров социальной помощи и административных услуг по принципу «одного окна» вблизи линии соприкосновения, Советом Министров

Донецкой Народной Республики было принято Постановление от 10.03.2017 г. № 3-65 «Об организации центров социальной помощи и административных услуг» [126], Приказом Министерства связи ДНР [127]. Цель Программы [125] заключается в оказании помощи мирному населению, проживающему в районах Донбасса, временно находящихся под контролем Украины, путём развития и укрепления культурных, гуманитарных и профессиональных связей, а также предоставлении социальных и административных услуг.

Результатами Программы являются: предоставление бесплатных юридических услуг и консультаций, административной поддержки (в том числе по вопросам ведения предпринимательской деятельности); оказание содействия в оформлении документов на предоставление услуг в области здравоохранения и обучения в учебных заведениях; организация почтового сообщения и денежных операций (в том числе переводов); оказание помощи разделенным семьям.

С целью обеспечения выполнения п. 4 Программы, предоставления бесплатных юридических услуг мирному населению, проживающему в районах Донбасса, временно находящихся под контролем Украины, Министерством юстиции Донецкой Народной Республики был издан приказ от 26 мая 2017 г. № 158 «Об осуществлении приема граждан в Центрах социальной помощи и административных услуг». Кроме того, функционируют Центры социальной помощи и административных услуг на всех четырех контрольно-пропускных пунктах с украинской стороной:

«Александровка» – г. Донецк, Петровский район, автозаправка «Гамалия», перекресток автодорог «Бродский поселок – пгт Луганское» и «Донецк – Курахово»;

«Горловка» – г. Горловка, перекресток Артемовского шоссе и переулка Челюскина (в районе АЗС);

«Еленовка» – выезд из пгт. Еленовка, ул. Ленина, автодорога «Донецк – Мариуполь»;

«Октябрь» – Новоазовский район, за с. Куликово по дороге Красноармейское – Куликово – Октябрь – Пищевик – Гнутово.

Предоставляются бесплатные юридические услуги по общим вопросам, а также по таким как: исполнение решений судов и других органов (должностных лиц); техническая инвентаризация и оценка недвижимого имущества; регистрация актов гражданского состояния; государственная регистрация вещных прав на недвижимое имущество; адвокатура, нотариат, банкротство, судебно-экспертная и оценочная деятельность.

Услуги также предоставляются почтовыми отделениями, а именно: почтовые отправления (письма, посылки); переводы ДНР-ЛНР; оплата коммунальных услуг; республиканская пресса; продажа стартовых пакетов и пополнение счёта РОС «Феникс»; выплата единовременной помощи ко Дню Победы; получение помощи жителями, оказавшимися в трудной жизненной ситуации, от общественной организации Фонд «Единый Донбасс»; установлен интернет и бесплатно работающий таксофон.

В целях сохранения профессиональных связей между трудовыми коллективами предприятий, находящихся на территории Донецкой Народной Республики и по ту сторону линии соприкосновения, уже сейчас идет подготовка к проведению совместных встреч, конференций и других мероприятий. Создана совместная Инспекция по контролю над экологической безопасностью, где рассматриваются прогнозируемые последствия при возможных авариях и чрезвычайных ситуациях на промышленных предприятиях и объектах критической инфраструктуры (объекты критической инфраструктуры – это ТЭС, водопроводы, газопроводы). Вся принимаемая информация опубликуется на сайте «Гумцентр» в разделе «Экология» по каждому предприятию.

Интерес в контексте данного исследования представляет Постановление Совета Министров ДНР № 9-1 от 02.06.2014 г. «О применении Законов на территории ДНР в переходный период» [128] (с изменениями), сущность которого заключается в необходимости постоянного регулирования отношений между субъектами права и в связи с отсутствием законодательной базы на территории ДНР. До принятия Законов ДНР, регулирующих отношения между субъектами права, министерствам и ведомствам ДНР применять Законы Украины или Законы

других государств в частях, не противоречащих Декларации о суверенитете Донецкой Народной Республики, Конституции ДНР, подлежат утверждению Советом Министров ДНР. Ответственность за подготовку проектов временного законодательства возлагается на министров и руководителей ведомств. Ввести в действие на переходный период на территории ДНР УПК УССР от 28 декабря 1960 г. с изменениями до 2012 г. в частях, не противоречащих Декларации о суверенитете Донецкой Народной Республики, Конституции ДНР. В последнее время в законодательстве появляются новые положения по использованию ИКТ при сервисной деятельности органов публичной власти. Так, основные принципы развития информационного общества в ДНР изложены в ряде постановлений, инструкций и других нормативно-правовых документах Совета Министров Донецкой Народной Республики.

Использование информационно-коммуникационных технологий для совершенствования государственного управления, отношений между государством и гражданами, становления электронных форм взаимодействия между органами государственной власти и органами местного самоуправления, физическими и юридическими лицами является одной из основных стратегических целей развития информационного общества в ДНР. В круг задач входит определение статуса и перечень обязательных электронных услуг, которые должны предоставляться органами государственной власти и органами местного самоуправления юридическим и физическим лицам, обеспечение реализации принципа «единого окна».

В связи с отсутствием в ДНР Концепции развития электронного управления представлен разработанный её вариант до 2020 года (см. раздел 3), где традиционно предусмотрены три основных этапа концепции как неотъемлемой составляющей электронного управления [129-131] (рис. 2.18).

I этап (2016-2017 гг.) предполагает разработку: нормативно-правовой и нормативно-технической баз, в частности, относительно предоставления административных услуг в электронной форме, а также единых стандартов, протоколов и регламентов взаимодействия субъектов электронного управления;

единой общегосударственной системы электронного документооборота и Национального реестра электронных информационных ресурсов и веб-сайтов органов государственной власти и органов местного самоуправления; обеспечения предоставления органами государственной власти и органами местного самоуправления услуг в электронной форме гражданам и субъектам хозяйствования с использованием сети Интернет.



Рисунок 2.18 – Концепция развития электронного управления в ДНР

На II этапе (2017-2019 гг.) запланировано: обеспечить организацию предоставления услуг в электронной форме; освоить технологии интерактивного взаимодействия органов государственной власти и органов местного самоуправления с гражданами и субъектами хозяйствования; внедрить в деятельность органов государственной власти и органов местного самоуправления типовые организационно-технологические решения в сфере электронного управления; обеспечить передачу электронных документов в государственные архивы, музеи, библиотеки, их долгосрочное хранение, поддержку в актуализированном состоянии и предоставление доступа к ним.

На III этапе (2019-2020 гг.) предусмотрено создать: объединенные веб-порталы органов исполнительной власти для проведения соответствующих трансакций; единую информационно-коммуникационную инфраструктуру органов государственной власти и органов местного самоуправления; специальные центры (пункты) предоставления услуг, центры обслуживания населения (колл-центры), веб-порталы предоставления услуг; единый веб-портал электронного управления как единственное место доступа ко всем видам электронных услуг для граждан и субъектов хозяйствования с учетом потребностей граждан и функциональных аспектов; национальный депозитарий электронных информационных ресурсов.

Анализ текущего состояния развития и внедрения электронного управления в Донецкой Народной Республике свидетельствует, что в реализации этих этапов возможны определенные сложности, а именно: неполная нормативно-правовая база в сфере развития эффективного электронного правительства и отсутствие практических механизмов внедрения; недостаточно эффективные механизмы участия общественности в принятии публично-правовых решений, в частности, в подготовке проектов нормативно-правовых актов всех уровней в сфере развития электронного управления и предоставления административных услуг; усиление роли органов местного самоуправления в формировании целостной политики внедрения инструментов электронного управления на уровне территориальных образований; недостаточное внимание органов власти различных уровней к обеспечению доступа к информационным ресурсам, особенно для социально уязвимых слоев населения, что сопровождается усилением «информационной дискриминации».

Отделом государственной политики в сфере информатизации Министерства связи ДНР подготовлен проект Концепции «Государственная информационная адресная система» [132], включающей все инновационные и положительные стороны опыта функционирования государственных адресных систем стран ближнего зарубежья, которые прошли путь от их создания до практического применения в электронном виде.

В настоящее время Государственная информационная адресная система Донецкой Народной Республики необходима для работы жилищно-коммунального хозяйства, налоговой инспекции, загсов, отделов БТИ, банковской и почтовой сфер, землеустроительных и градостроительных органов, других организаций ДНР. Основное назначение Государственной информационной адресной системы Донецкой Народной Республики – приведение адресов к стандартам Российской Федерации. Государственная информационная адресная система Донецкой Народной Республики позволит:

1. Осуществить закрепление русскоязычных названий улиц и городов с предоставлением данных об этом во все органы государственной власти, органы местного самоуправления и подведомственные им организации.

2. Взаимодействовать с аналогичной системой в Российской Федерации, а также объединиться с ней в случае необходимости.

3. Отобразить достоверные данные в паспортах жителей Донецкой Народной Республики и других официальных документах (в настоящее время справочники адресов во всех ведомствах имеют существенные различия).

4. Разработать государственный механизм подтверждения легитимности регистраций избирателей и недопущения юридических ошибок в их списках.

Советом Министров ДНР утверждено Постановление «Об утверждении Порядка ведения Государственной информационной системы нормативных правовых актов Донецкой Народной Республики и осуществлении систематизации нормативных правовых актов, содержащихся в ней» от 12.02.2016 г. №1-17 [133], в котором определяются процедуры:

- ведения Государственной информационной системы нормативных правовых актов Донецкой Народной Республики (далее – Информационная система);

- формирования информационного фонда Министерства юстиции Донецкой Народной Республики, учёта, систематизации, хранения и поддержания в контрольном состоянии нормативных правовых актов Донецкой Народной Республики.

Информационная система ведется с целью обеспечения централизованного сбора, хранения, обработки и предоставления сведений о нормативно-правовых актах Донецкой Народной Республики на бумажных и электронных носителях. Непосредственный доступ к электронным документам Информационной системы обеспечивается с помощью телекоммуникационных средств и сети Интернет, получение сведений из нее является свободным, круглосуточным и бесплатным. Основные принципы ведения Информационной системы – достоверность, общедоступность и открытость информации.

Информационную систему составляют электронный и информационный фонды. Электронный фонд содержит сведения о нормативно-правовых актах органов государственной власти, иных государственных органов, уполномоченных в сфере правотворчества, органов местного самоуправления, содержащиеся в соответствующих государственных реестрах и подлежащие включению в Информационную систему в соответствии с законодательством Донецкой Народной Республики. Информационный фонд содержит нормативно-правовые акты Донецкой Народной Республики и специальную юридическую литературу в электронном виде и на бумажных носителях, и используются в Министерстве юстиции Донецкой Народной Республики.

В 2015 г. на основании Распоряжения главы администрации г. Донецка от 30.11.2015 г. № 1150 в Республике было создано управление «Центр предоставления административных услуг» администрации города Донецка (осуществляет свою деятельность с 01 декабря 2015 г.) [134,135]. Это структурное подразделение администрации города Донецка предназначено для оказания населению и юридическим лицам комплекса административных услуг в режиме «одного окна», в максимально комфортных условиях.

Центр предоставления административных услуг осуществляет функции по взаимодействию с органами местного самоуправления и организациями, участвующими в предоставлении административных услуг, информированию граждан и организаций, приему и выдаче документов, обработке персональных данных, связанных с предоставлением указанных услуг в максимально сжатые

сроки. Вместе с тем путем принятия ряда нормативно-правовых документов [135,136] была заложена основа для создания и развития центра предоставления административных услуг. Положение об управлении «Центр предоставления административных услуг» администрации города Донецка предусматривает основные задачи центра: организация предоставления административных услуг в кратчайшие сроки и при минимальном количестве посещений субъектов обращений; упрощение процедуры получения административных услуг и улучшение качества их предоставления; обеспечение информирования субъектов обращений о требованиях и порядке предоставления административных услуг.

В настоящее время продолжается работа по совершенствованию нормативно-правовой базы, регулирующей деятельность по предоставлению административных услуг в ДНР. В частности, готовится законопроект об упрощении предоставления административных услуг, предусматривающий передачу полномочий по предоставлению административных услуг местным органам власти, максимальное упрощение предоставления этих услуг, перевод предоставления таких услуг в электронный режим. Поскольку внедрение доктрины административных услуг должно осуществляться на единых принципах и различные процедурные отношения в управленческой деятельности органов исполнительной власти, органов местного самоуправления требуют законодательного урегулирования, Министерством юстиции ДНР разработан проект Административно-процессуального кодекса ДНР, который находится на рассмотрении в Народном Совете ДНР.

В законодательстве и нормативно-правовых документах по вопросам деятельности по предоставлению публичных услуг других (кроме административных) видов меньше уделяется внимания информационному обеспечению. Поэтому актуальным является анализ возможностей применения ИКТ в процессе предоставления таких услуг. В своей деятельности в сфере образования органы местного самоуправления руководствуются Законом ДНР «Об образовании» [137], нормативно-правовыми актами центральных органов исполнительной власти. При этом предусмотрена возможность предоставления

отдельных образовательных услуг в электронной форме [137]. На уровне органов местного самоуправления данные процессы регулируются соответствующими программами информатизации образования.

Стратегией развития информационного общества в ДНР форма образования определена как «порядок организации и условия применения электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ в образовательных организациях высшего профессионального образования Донецкой Народной Республики» [138]. Актуальность приобретают дистанционные образовательные технологии, реализующиеся с применением информационных и телекоммуникационных средств при опосредованном (на расстоянии) взаимодействии студентов и педагогических работников.

Также ИКТ используются для осуществления определенных управленческих функций в сфере образования. Однако следует отметить некоторую неопределенность полномочий и отсутствие координации между субъектами предоставления услуг. В частности, происходит внедрение несовместимых между собой информационных систем многими участниками данного процесса, что приводит к дублированию информации, создает непрозрачность в предоставлении этих услуг. Так, системы регистрации ребенка в дошкольное учебное заведение созданы и работают во многих городах ДНР в соответствии с решениями местных органов самоуправления, одновременно Министерство образования и науки создало на базе единой республиканской информационной системы в сфере образования собственную систему электронной регистрации.

Что касается проблем информационного обеспечения предоставления коммунальных услуг, то нормативно-правовая база в этой сфере является одной из крупнейших в законодательстве ДНР, определенным образом затрудняет регулирование жилищно-коммунальных отношений. В частности, принимая во внимание тот факт [139], что большинство нормативных актов в жилищно-коммунальной сфере принимались различными уровнями власти в разные периоды

времени, это отразилось как на качестве и природе законов и подзаконных актов, так и на возможности их применения на практике.

Результаты исследования указывают на то, что в коммунальной сфере информационно-коммуникационное обеспечение может потребоваться для более эффективной реализации ряда полномочий органов местного самоуправления, а именно при: управлении объектами, находящимися в коммунальной собственности соответствующих территориальных образований; обеспечении их надлежащего содержания и эффективной эксплуатации; обеспечении населения услугами необходимого уровня и качества; установлении удобного для населения режима работы производителей и исполнителей услуг; информировании населения о реализации местных программ в сфере жилищно-коммунального хозяйства в соответствии с законодательством, а также о соответствии качества жилищно-коммунальных услуг нормативам, нормам, стандартам и правилам [70].

Создание информационных систем жилищно-коммунального хозяйства позволяет оптимизировать внутренние процессы, а также дает рядовому потребителю, который не ориентируется в многочисленном количестве нормативных актов, актуальную и доступную информацию и, соответственно, возможность своевременно реагировать на изменения в законодательстве.

Одной из существенных составляющих информатизации деятельности по предоставлению муниципальных услуг является наличие системы массовых электронных платежей. С этой целью Центральным Республиканским Банком ДНР утверждено [140] Постановление электронных платежей, Положение о порядке эмиссии электронных платежных средств и осуществлении операций с их использованием. Основной задачей данного акта является увеличение безналичных расчетов с использованием электронных платежных карточек и уменьшение общественных расходов на поддержку наличного денежного обращения в сфере торговли и услуг. В настоящее время в ДНР в целом создана нормативно-правовая база для формирования комплексной маркетинговой информационно-коммуникационной системы обеспечения деятельности органов

местного самоуправления по предоставлению муниципальных услуг. Однако ещё существует ряд проблем, требующих решения.

Существующая нормативная правовая база ДНР позволяет внедрять информационные системы для предоставления некоторых муниципальных услуг (не связанных с идентификацией субъектов предоставления/получения услуги, фиксацией времени, подачей/получением бумажных документов и т.п.) в электронной форме. Но вполне возможно создание маркетинговых информационно-коммуникационных систем для автоматизации back-офиса. Для этого имеется соответствующая нормативно-правовая база.

Вместе с тем существующие пробелы в правовом поле не позволяют создавать на общегосударственном уровне эффективные и функциональные системы и обеспечивать предоставление качественных и своевременных услуг. Это обусловлено существенной проблемой недостаточного развития электронных сервисов в целом из-за несовершенства системы идентификации пользователей услуг. В законодательстве ДНР продолжают существовать требования по личному представлению (получению) документов, что является определенным барьером и тормозом для внедрения электронных сервисов в полной мере. Также проблемой является отсутствие взаимодействия между системами предоставления электронных административных услуг и разрешительных документов с общегосударственным реестром документов разрешительного характера, что приводит к дублированию ввода данных. Из-за отсутствия взаимодействия между системами предоставления электронных административных услуг и разрешительных документов с республиканским реестром документов разрешительного характера возникает необходимость дублирования информации.

Резюмируя результаты исследования теоретических основ и эмпирического базиса проблематики становления в Донецкой Народной Республике информационно-коммуникационной системы обеспечения муниципальных услуг с использованием маркетинговых технологий необходимо отметить следующее.

1. Органы местного самоуправления самостоятельно, руководствуясь положениями Конституции ДНР, Законов ДНР, собственных регламентов,

определяющих статус своего сайта (информационного ресурса), устанавливают порядок размещения информации на нем. При этом существующая нормативная правовая база не содержит положений, которые бы включали требования относительно полноты, достоверности, точности и актуальности юридически значимой информации, размещенной на них.

2. В случае обязательной необходимости запроса со стороны возможного получателя административных услуг и необходимости обязательного ответа со стороны субъекта предоставления услуги в произвольной форме или в форме документа для предоставления подобных услуг получатель должен использовать возможности систем электронного документооборота, что для физических лиц является проблематичным. Использование посредников (пунктов коллективного доступа к электронным услугам на базе компьютерных классов школ, библиотек и т.д.) требует решения правовых проблем определения их юридического статуса, полномочий и обязанностей.

3. Если субъектам получения административных услуг перед началом каких-либо действий необходимо иметь адресный (персонифицированный) юридически значимый документ (справку, консультационную справку или официальные разъяснения и т.п.), полученный от конкретного субъекта предоставления услуги или иного субъекта властных полномочий, то это требует наличия запроса с соответствующими реквизитами, которые позволят идентифицировать инициатора информационного запроса или его получателя.

В случае создания электронного информационного запроса без использования технических средств субъекта предоставления услуг юридическая значимость реквизитов может быть решена в рамках существующего законодательства об электронном документе с учетом обстоятельств, ранее описанных относительно случаев консультирования. Если же электронные информационные запросы формируются непосредственно на технических средствах субъекта предоставления услуг (например, экранные формы, заполняемые непосредственно на сайте), то юридическая легитимизация реквизитов лица, осуществляющего запрос, представляет собой правовую

проблему. Используемые механизмы для предварительной регистрации посетителей на веб-сайтах не позволяют решить эту проблему, так как не могут быть применены в качестве доказательств в суде.

4. Законодательство ДНР не содержит нормативно-правового документа, который бы определял порядок создания и удостоверение электронных копий бумажных документов. Кроме того, при выдаче субъектом предоставления услуг основного акта и дополнительных документов в электронном виде могут возникнуть случаи необходимости их представления в некоторые другие инстанции в бумажном виде.

5. Для всех видов административных услуг в случае предоставления их в электронной форме с использованием средств телекоммуникаций (интернет-технологий) имеют место следующие особенности, требующие учета при правовом регулировании: неопределенность времени отправления и получения информационных материалов (электронных обращений и документов); определенная анонимность автора информационных материалов; неопределенность относительно достоверности полученной информации.

Вышеуказанные проблемы можно решить с применением электронной цифровой подписи. Однако в случае использования посредников при получении административных услуг необходимо определить правовой порядок установления личности субъекта получения услуг и фиксации факта такого установления.

Анализ изложенной проблемы позволил сделать следующие выводы.

1. В современной нормативной правовой базе не регламентированы отношения, возникающие при создании юридически значимых электронных копий бумажных документов и при необходимости создания бумажной копии электронного документа.

2. Не полностью урегулированы вопросы функционирования системы электронной цифровой подписи для физических и юридических лиц, в том числе их идентификации с помощью мобильной электронной цифровой подписи.

3. Существуют проблемы с законодательной поддержкой системы информационного взаимодействия органов исполнительной власти и органов местного самоуправления.

4. В случае обращения, в электронной почте отсутствует процедура определения точного времени отправления и получения информационных материалов, что имеет большое значение для установления правоспособности и дееспособности сторон, установление момента возникновения прав (обязательств) и др.

5. Отсутствуют положения по организации процессов контроля качества, в частности, осуществление общественного мониторинга предоставления административных услуг и электронного обжалования решений, связанных с предоставлением муниципальных услуг.

6. Отсутствует строгий контроль и анализ слабых сторон в предоставлении муниципальных услуг населению закрепленной территории.

Выводы к разделу 2

1. Выявлено, что в Донецкой Народной Республике формируются и развиваются местные информационные системы для обеспечения предоставления публичных услуг и осуществления электронного управления, цель которых заключается в расширении возможностей применения ИКТ для предоставления населению муниципальных услуг. Наиболее апробированными в ДНР являются подходы к информированию граждан, обеспечение электронных расчетов в процессе предоставления услуг, ведение нормативно-правовой и справочной документации, частичное осуществление мониторинга и контроля.

2. Результатам исследования позволили констатировать: получен общий темп прироста развития муниципальных услуг, который составил около 64%, что свидетельствует об интенсивном развитии деятельности муниципальных учреждений, а уровень качества оказываемых муниципальных услуг подтверждается социологическими исследованиями. С использованием матрицы сегментации муниципальных услуг систематизированы и классифицированы муниципальные услуги по важности для достойного уровня жизнедеятельности

граждан Республики (индифферентные, необходимые и крайне необходимые), что дало возможность составить модель средне типичного потребителя муниципальных услуг г. Донецка. Исследование стало основой формирования комплексной маркетинговой информационно-коммуникационной системы, которая будет применена в необходимых формах и видах для предоставления населению муниципальных услуг.

3. С учетом перспективности и необходимости развития сектора муниципальных услуг, а также изменения типового профиля потребителя муниципальных услуг важным аспектом формирования маркетинговой информационно-коммуникационной системы обеспечения муниципальных услуг является анализ развития и совершенствование нормативно-правового сектора сферы предоставления муниципальных услуг с учётом современных маркетинговых технологий. В диссертации обосновано использование предложенного маркетингового инструментария - веб-портала для повышения эффективности предоставления муниципальных услуг.

4. В Донецкой Народной Республике создана достаточная правовая основа для развития электронного управления и дальнейшей модернизации информационного обеспечения деятельности органов местного самоуправления по предоставлению муниципальных услуг. Предоставление муниципальных услуг в Донецкой Народной Республике регулируется рядом законодательных и нормативно-правовых актов, предусматривающих регулирование, в частности административных услуг в электронной форме. Остается актуальным дальнейшее правовое нормирование вопросов, связанных с расширением сферы электронного взаимодействия субъектов предоставления и получения муниципальных услуг, в том числе, в электронной форме и информационном обеспечении деятельности органов местного самоуправления по предоставлению муниципальных услуг в физической форме, а именно: нормирование вопросов предоставления муниципальных услуг в физической форме и онлайн-идентификации физических и юридических лиц как субъектов получения муниципальных услуг, с помощью мобильной электронной цифровой подписи.

РАЗДЕЛ 3

КОНЦЕПТУАЛЬНЫЙ ПОДХОД К ФОРМИРОВАНИЮ ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАЦИОННОЙ СИСТЕМЫ ОБЕСПЕЧЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

3.1 Структура и функции маркетинговой информационно-коммуникационной системы обеспечения муниципальных услуг в Донецкой Народной Республике

Рассматривая структуру и функции информационно-коммуникационной системы обеспечения деятельности органов местного самоуправления по предоставлению муниципальных услуг, целесообразно исходить из следующих предпосылок (рис. 3.1). Во-первых, муниципальные услуги предоставляются в системе публично-правовых отношений «гражданин – член территориального образования – субъект получения муниципальной услуги» – «организация (предприятие, учреждение) – орган местного самоуправления – субъект предоставления муниципальной услуги». Таким образом, эта система информационного обеспечения должна улучшить коммуникацию в рамках указанных отношений, по возможности переводя их часть в опосредованный, и даже в автоматический режим.

Что касается деятельности органов местного самоуправления по предоставлению муниципальных услуг, то подразумевается, что она направлена не только на непосредственное оказание услуг (это, как правило, административные и управленческие), но и на создание, привлечение других организаций, непосредственно предоставляющих муниципальные услуги (преимущественно социальные и жилищно-коммунальные), координацию их работы, а также на обеспечение контроля.



Рисунок 3.1 – Предпосылки структуры и функции маркетинговой информационно-коммуникационной системы обеспечения деятельности органов местного самоуправления по предоставлению муниципальных услуг

Во-вторых, часть услуг (административные, отдельные управленческие, социальные, образовательные) могут быть переведены в электронную форму (и, как показывает зарубежный опыт, уже переводятся). Это влечет за собой необходимость первоочередного решения вопросов идентификации субъектов получения услуг, установления режимов доступа к создаваемым базам данных, а также обеспечения непосредственного интерактивного взаимодействия субъектов

предоставления и получения этих услуг с целью обмена определенными документами (информацией), что составляет содержание этих услуг.

В-третьих, администрирование муниципальных услуг, которые принципиально не могут быть переведены в электронную форму (жилищно-коммунальные, медицинские, социального обеспечения, большая часть образовательных и т.д.) и предоставляются в физической форме, также требует применения новых подходов в информационном обеспечении. Поэтому данной маркетинговой системой должны быть созданы возможности информационно-консультативного обеспечения такой сервисной деятельности, а также проведение расчетов за услуги, предоставляемые на платной основе, мониторинга и контроля качества предоставляемых услуг, обжалование некачественных услуг. Авторское определение маркетинговой информационно-коммуникационной системы обеспечения муниципальных услуг приведено в подразделе 1.3.

В соответствии с описанными выше условиями по структуре и принципам функционирования такая маркетинговая информационно-коммуникационная система обеспечения деятельности органов местного самоуправления по предоставлению муниципальных услуг должна быть комплексной (ранее этот термин уже употреблялся). Понятие комплексной системы содержится, в частности, в законе «О защите информации в информационно-телекоммуникационных системах», где комплексная система защиты информации толкуется как «взаимосвязанная совокупность организационных и инженерно-технических мероприятий, средств и методов защиты информации» [141]. По аналогии комплексная информационно-коммуникационная система обеспечения деятельности органов местного самоуправления по предоставлению муниципальных услуг может быть представлена как «взаимосвязанная совокупность организационных и инженерно-технических мероприятий, средств и методов информационного обеспечения деятельности органов местного самоуправления по предоставлению муниципальных услуг». То есть по природе элементов это должна быть социо-технико-техническая система.

С учетом вышеизложенного и сформулированного определения понятия информационно-коммуникационного обеспечения деятельности органов местного самоуправления о предоставлении муниципальных услуг система такого обеспечения должна формироваться из ряда подсистем (рис. 3.2), которые в комплексе позволят достичь необходимого качества муниципальных услуг благодаря рациональному использованию информационных ресурсов и информационных и маркетинговых технологий.

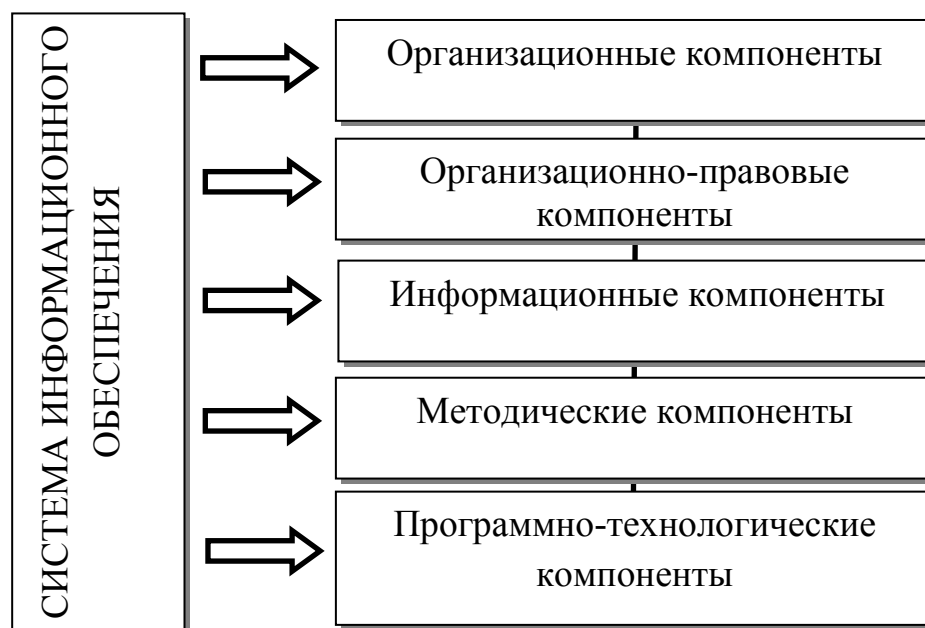


Рисунок 3.2 – Компонентная структура системы информационного обеспечения деятельности органов местного самоуправления по предоставлению муниципальных услуг

Указанные подсистемы функционируют путем использования различных информационно-коммуникационных инструментов, ведущим из которых является специализированный веб-портал. Кроме того, для реализации отдельных функций могут применяться другие информационно-коммуникационные инструменты. Каждая отдельная подсистема связана с определенным ключевым процессом деятельности по предоставлению муниципальных услуг и предназначена для реализации отдельной функции в пределах целой системы. Структура взаимосвязей подсистем может быть представлена в форме организационной модели, а сама модель преобразована в графическом виде формализованным описанием знаний об организации именно управленческих процессов

оптимизации функций структуры формирования организационных регламентов [142]. Построению такой модели, как правило, предшествует анализ этих отдельных подсистем и функций, которые они должны выполнять.

Исходя из вышеописанных предпосылок, целостная система информационного обеспечения деятельности органов местного самоуправления по предоставлению муниципальных услуг должна выполнять следующие функции: коммуникативную; справочно-консультативную; транзакционную (для обеспечения обменов информационными ресурсами, документами); собственно сервисную (оказание услуг в электронной форме); администрирования процесса предоставления услуг в электронной и физической формах (рис. 3.3).



Рисунок 3.3 – Функциональная нагрузка на комплексную маркетинговую информационно-коммуникационную систему обеспечения (КМИКСО МУ) деятельности органов местного самоуправления по предоставлению муниципальных услуг

Каждая из указанных функций имеет свои внешнюю и внутреннюю составляющие, то есть направлена на субъектов, которые и получают, и предоставляют муниципальные услуги.

Указанные функции, кроме «обеспечения предоставления муниципальных услуг в электронной форме», в полном объеме касаются муниципальных услуг в физической форме. Это свидетельствует о необходимости формировать именно комплексную систему информационного обеспечения, которая была бы одинаково полезной для обеих групп указанных субъектов и обеспечивала бы предоставление муниципальных услуг в любой форме. Выделенные функции обуславливают структуру системы информационного обеспечения деятельности органов местного самоуправления по предоставлению муниципальных услуг.

Представленная система – это совокупность отдельных функционирующих и взаимодействующих между собой подсистем в определенной электронной среде благодаря соответствующему информационно-коммуникационному инструментарию (рис. 3.4), обеспечивающих коммуникацию и сервисные транзакции субъектов предоставления и получения муниципальных услуг.

В данной системе целесообразно выделить следующие подсистемы: подсистема информационно-консультативного обеспечения; подсистема нормативно-правовой и справочной информации; подсистема идентификации субъектов получения муниципальных услуг; подсистема предоставления муниципальных услуг в электронной форме; подсистема электронных платежей; подсистема мониторинга, контроля и оценки. Целесообразно рассмотреть функции этих отдельных подсистем подробнее.

1. Подсистема информационно-консультативного обеспечения (рис. 3.5) должна обеспечивать информирование и консультирование субъектов предоставления и получения муниципальных услуг, а также их обучение в части владения информационно-коммуникационным инструментарием, который используется в этой системе. Благодаря данной подсистеме осуществляется удаленный доступ граждан, представителей бизнеса к необходимым данным о процедурах реализации сервисной деятельности органов местного

самоуправления и других субъектов, общей справочной информации средствами ИКТ.



Рисунок 3.4 – Структура комплексной маркетинговой информационно-коммуникационной системы обеспечения деятельности органов местного самоуправления по предоставлению муниципальных услуг

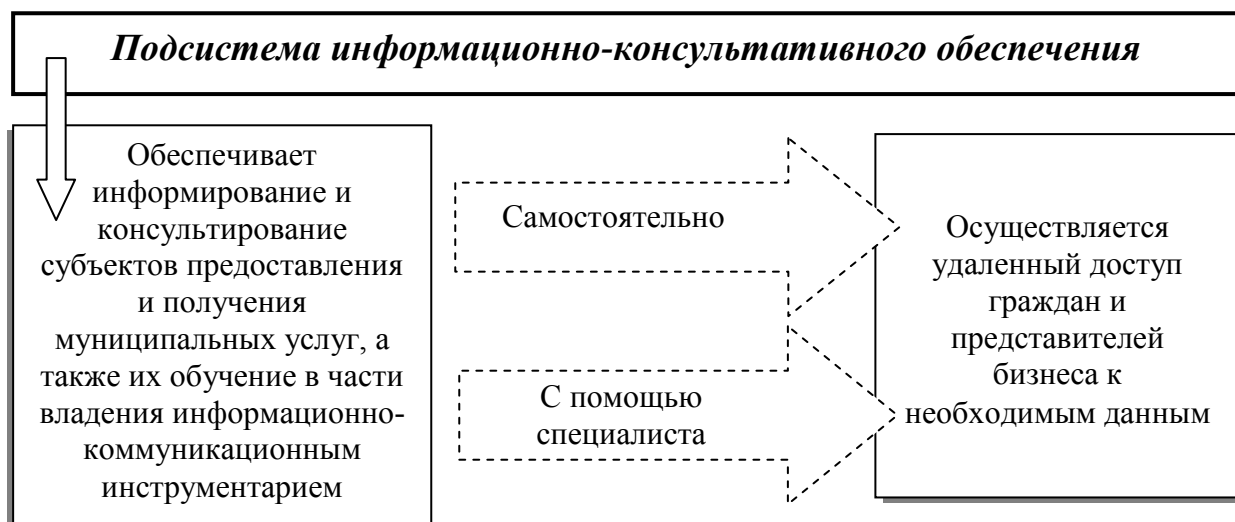


Рисунок 3.5 – Понятийная схема функционирования подсистемы информационно-консультативного обеспечения

Такой доступ может осуществляться как самостоятельно, так и с помощью специалиста, который будет предоставлять советы по конкретным вопросам (то есть в форме консультации). Именно в рамках этой подсистемы должно обеспечиваться дистанционное обучение, включающее предоставление необходимых советов, инструкций, алгоритмов использования информационно-коммуникационного инструментария для получения муниципальных услуг.

Примерами инструментария реализации именно обучающей функции данной подсистемы может быть мультимедийная обучающая программа «Электронное правительство и электронные услуги», размещенная на портале электронного правительства Республики Казахстан [143]. Доступ к системам, которые реализуют функции информирования, консультирования и обучения, должен быть открытым, без идентификации пользователя (рис. 3.6).

Благодаря этому функционируют справочные сервисы по оказанию муниципальных услуг, обеспечен удаленный доступ граждан к данным. Доступ к информации о муниципальных услугах организовывается на базе сервисов многоканального доступа в соответствии сложившихся баз данных через веб-порталы (в том числе путем обеспечения функционирования точек общего

доступа к сети Интернет), а также через инфо-киоски, call-центры, мобильные устройства.



Рисунок 3.6 – Инструментальное разнообразие информационно-консультативного обеспечения предоставления муниципальных услуг

Обработка запросов со стороны граждан, поиск ответственного за предоставление определенных услуг субъекта, а также доведение необходимой информации до сведения заявителя в режиме реального времени с помощью средств ИКТ обеспечивают информационно-справочные системы. Важно отметить необходимость интегрирования системы информирования граждан с существующими информационно-справочными системами органов местного самоуправления, коммунальных и других организаций, предприятий, учреждений, предоставляющих муниципальные услуги. В идеальном варианте таким базовым коммуникативным каналом должен стать веб-портал муниципальных услуг, поскольку именно он обеспечивает комплексное электронное взаимодействие всех субъектов с помощью различных коммуникативных средств, ибо все доступные каналы должны быть частью многоканальной стратегии. Использование каналов, которые не являются интегрированными и скоординированными, может стать причиной отрицательного результата и будет иметь негативные отзывы потребителей.

На практике органы местного самоуправления имеют свои электронные ресурсы, на которых в основном отражается только справочная информация, однако их недостаточно, особенно когда это касается порядка, условий и сроков получения муниципальных услуг. Важно обеспечить также обратную связь и предоставление онлайн-овых (в том числе в автоматическом режиме) консультаций, для чего целесообразно разработать соответствующую форму предоставления информации потребителям «вопрос – ответ». Популярным каналом информационно-консультативного обеспечения в последнее время стали call-центры («горячие линии»), которые обеспечивают: принятие и обработку телефонных запросов от граждан и организаций по вопросам предоставления муниципальных услуг; распространение общей справочной информации об услугах; предоставление справочной информации о времени и месте приема граждан ответственных должностных лиц за реализацию муниципальных услуг; переключение в центр телефонного обслуживания того или иного органа исполнительной власти (коммунального предприятия), в случае если содержание обращения относится к сфере его компетенции; разъяснение заявителям их права на обжалование в случае неправомерной деятельности должностных лиц; предоставление заявителю информации о статусе и результатах получения соответствующей муниципальной услуги.

С целью оптимизации организации и функционирования call-центров важно придерживаться единых требований к специфике передачи персональных данных, порядка взаимодействия с гражданами во время телефонного обращения, технологических параметров функционирования указанных центров информирования с обязательным доступом работников call-центров до всех необходимых электронных ресурсов органов власти.

Для информирования граждан также применяют такой инструмент, как сеть информационных киосков. Сенсорные устройства, выполняющие функции электронного справочника, уже сегодня установлены в зданиях органов местного самоуправления и других публичных местах. Такие информационные киоски эффективны для информирования о предоставлении муниципальных услуг

населению в местах с относительно низкими уровнями развития информационно-коммуникационной инфраструктуры и использования мобильных устройств для выхода в Интернет. При этом важна разветвленность сети их расположения (аэропорты, железнодорожные и автовокзалы, больницы, учебные заведения, библиотеки, транспортные остановки, торговые заведения и другие публичные места). В будущем сенсорные киоски-терминалы должны объединять различные функции и специализированные сервисы, которые будут реализовывать не только информирование, но и предоставление услуг, прием платежей и т.п.

Но наиболее перспективным для электронного информирования граждан о муниципальных услугах является применение мобильных технологий, инструментарий которых еще недостаточно представлены в сфере местного самоуправления ДНР, что обусловлено, как уже отмечалось, отсутствием нормативно-правового регулирования электронной идентификации граждан, а также низким уровнем развития соответствующего информационного обеспечения (отсутствием информационных систем, позволяющих реализовывать инструментарий мобильного информирования). Средства мобильного информирования обеспечивают получение информации о ходе предоставления услуг гражданам с применением мобильных телекоммуникаций (например, отправка SMS-сообщений о прохождении того или иного этапа).

В целом же технологической платформой подсистемы информационно-консультативного обеспечения следует рассматривать порталные технологии, по которым могут быть интегрированы все каналы информирования и предоставления консультаций. Примером удачного применения такого подхода может быть город Украинка Киевской области, где внедрен электронный документооборот в исполнительном комитете городского совета и на коммунальных предприятиях, создан круглосуточный call-центр, также встроенный в единую систему обращений в Центр муниципальных услуг. В системе электронного управления города важную роль играет информационный портал (деятельность подтверждается сертификатом на соответствие требованиям международного стандарта ISO 9001:2008), где аккумулирована вся информация для внутреннего и внешнего потребителя услуг.

Подсистема является наиболее развитой частью системы информационного обеспечения деятельности органов местного самоуправления г. Донецка по предоставлению муниципальных услуг.

2. Подсистема нормативно-правовой и справочной информации предназначена для формирования и ведения баз нормативно-правовой и справочной информации по вопросам предоставления муниципальных услуг, она создает и регламентирует функционирование справочных сервисов. Формирование соответствующих ресурсов призвано создать комфортные условия для оказания правовой помощи пользователям услуг через информирование их об актуальных изменениях в законах и подзаконных актах, деятельности местной власти и субъектов предоставления муниципальных услуг, создавать соответствующую транспарентность электронного взаимодействия. Доступ пользователей к указанной подсистеме должен быть полностью открытым и не требовать их идентификации. Информация, которая находится в этих базах данных, относится к категории публичной информации, открытой по режиму доступа. Организационно полномочия по формированию и регулированию обновления указанных баз должны полагаться на органы местного самоуправления. Надлежащее функционирование этой подсистемы является условием качественной работы подсистемы информационно-консультационного обеспечения, описанной выше.

Такие подсистемы приобретают в ДНР все большее распространение в структуре информационного обеспечения деятельности по предоставлению муниципальных услуг. Примером могут быть следующие справочные элементы на электронном ресурсе «Единый регистрационный центр» (Центр предоставления административных услуг) г. Донецка: «Законодательная база», «Информационный мониторинг», «Разрешительные органы», «Разрешительные документы», «Административные органы», «Административные услуги». Актуальными проблемами функционирования данной подсистемы в настоящее время является низкая оперативность в обновлении таких баз документов и недостаточно тесная интеграция с подсистемой информационно-консультативного обеспечения.

3. Подсистема идентификации субъектов получения муниципальных услуг позволяет осуществлять идентификацию субъектов получения муниципальных услуг, формирование и ведение базы их персональных данных путем дистанционного (с помощью ИКТ) достоверно-юридического определения лица в процессе электронного взаимодействия. Благодаря этой подсистеме должно происходить персонификация потребителя муниципальных услуг, обеспечиваться необходимый уровень его безопасности и информации с ограниченным доступом, что используется при предоставлении муниципальных услуг. Таким образом, будет обеспечиваться функционирование следующих подсистем, доступ к которым, безусловно, должен быть индивидуальным. Для идентификации субъекта могут использоваться такие средства, как персональные данные, пароль, смарт-карты, электронная цифровая подпись (в том числе мобильная) и др. Идентифицированный (аутентифицированный) субъект получает доступ к определенному электронному ресурсу, например, может войти в персональный кабинет на портале муниципальных услуг.

Средства защиты информации должны отвечать степени важности документов (информации), которые пересылаются между субъектами в электронном режиме. Например, принятие от потребителя заявления для предоставления муниципальной (административной) услуги с выдачей определенного разрешительного документа в транзакционном режиме с использованием средств электронной коммуникации, осуществляется через интегрированную информационную систему соответствующего субъекта предоставления муниципальных услуг, может предусматривать процедуру идентификации заявителя только с помощью электронной цифровой подписи. Для получения справки, например, о состоянии задолженности за коммунальные услуги достаточно будет ранее полученного в сервисном центре идентификационного кода плательщика. Однако некоторые субъекты предоставления публичных услуг требуют идентификации в любом случае: наглядным примером является электронный ресурс Мальты, где без идентификации путем введения электронного ID-номера и пароля невозможно воспользоваться любыми сервисами [112].

Подсистема идентификации субъектов получения муниципальных услуг успешно внедряется и работает на многих порталах публичных услуг в ДНР и за рубежом, постоянно совершенствуясь с развитием ИКТ. Для ДНР наиболее актуальным является вопрос обеспечения доступности для граждан, надежности и универсальности такого инструмента, как электронная цифровая подпись.

4. Подсистема предоставления муниципальных услуг в электронной форме предназначена для обеспечения бесперебойной поддержки деятельности органов местного самоуправления по предоставлению муниципальных услуг и включает сервисы обеспечения информационно-технологической поддержки деятельности центров предоставления административных услуг (ЦПАУ) по выполнению установленных регламентов предоставления услуг онлайн-транзакций для операционной деятельности в режиме «единого окна». Основной функцией этой подсистемы является осуществление двустороннего взаимодействия субъектов предоставления и получения муниципальных услуг в электронной форме. В связи с этим данная подсистема выступает центральной в системе информационного обеспечения и находится в тесном взаимодействии со всеми без исключения другими подсистемами.

Примером функционирования такой подсистемы является Виртуальный офис электронных услуг г. Донецка (рис. 3.7).

Доступ к ресурсам данной подсистемы должен быть персонализированным. Как правило, для этого создается виртуальный персональный кабинет потребителя услуги. Инновационностью подсистемы для деятельности органов местного самоуправления является обеспечение предоставления конечного продукта – муниципальной услуги в электронной форме путем двустороннего взаимодействия, предусматривающей возможности обработки любых документов, включая их аутентификацию в режиме 24/7.

Как отмечено выше, ядром, операционной платформой электронного взаимодействия субъектов предоставления и получения муниципальных услуг является именно веб-портал муниципальных услуг.

К основным задачам создания портала муниципальных услуг относятся: разработка и внедрение комплексного информационного решения с целью предоставления услуг физическим и юридическим лицам на местном уровне; формирование унифицированной структуры предоставления информации средствами технически стандартизированного интерфейса; построение инфраструктуры сервисов для граждан и бизнеса (G2C, G2B).

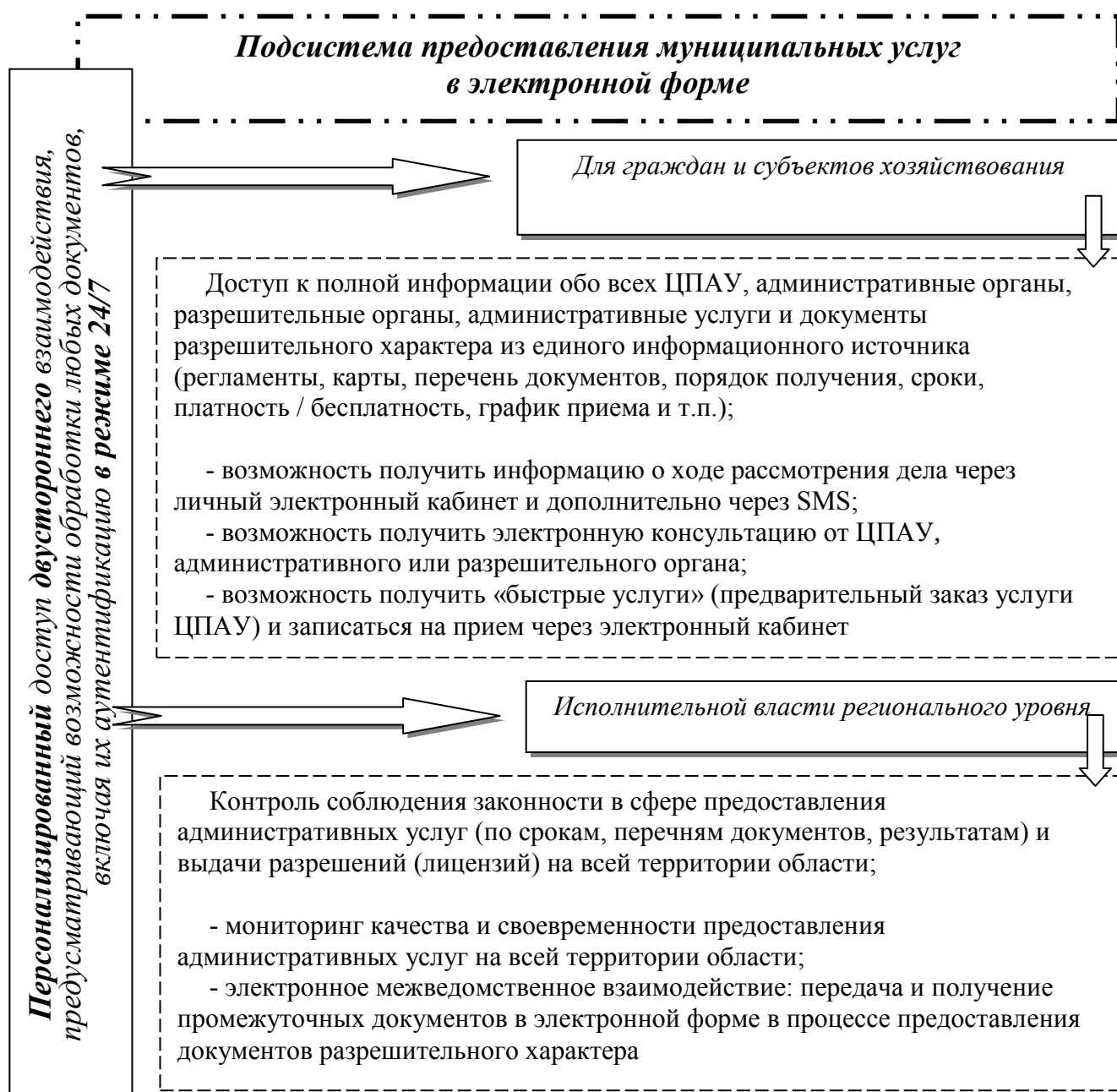


Рисунок 3.7 – Пример функционирования подсистемы предоставления муниципальных услуг в электронной форме

Портал муниципальных услуг выступает виртуальным центром по предоставлению, прежде всего, административных услуг. Обязательными требованиями к функциональным возможностям таких порталов являются: публикация детальной информации о порядке получения услуг, включая процедуру по их предоставлению, категорию пользователей, основания для отказа в их получении, требования к документам, шаблонам и бланкам; обнародование персонифицированной информации о ходе предоставления услуги или консультации за счет возможности разграничения прав доступа к информации (путем организации «личных кабинетов» пользователей); предоставление возможности быстрого и удобного поиска информации по вопросам предоставления той или иной услуги; обеспечение интеграции с информационными системами органов исполнительной власти, участвующих в процессе предоставления услуг, а также обмена данными с информационными системами. Такая внутренняя интеграция должна обязательно быть открытой для подсистемы контроля и мониторинга процесса оказания услуг.

Основными преимуществами внедрения веб-порталов муниципальных услуг для органов местного самоуправления являются: использование разработанного комплексного информационного решения по предоставлению услуг на центральном уровне средствами порталных технологий без дополнительных затрат местных бюджетов; возможность на базе единого стандарта осуществления информационного взаимодействия G2C и G2B в условиях реализации законодательно установленных регламентов и процедур; предоставление актуальной информации о законных и подзаконных актов, а также изменений отечественной нормативно-правовой базы; доступ к использованию лучших практик, которые на данном этапе развития электронного взаимодействия по предоставлению информации и услуг; минимизация дублирования расходов; формирование единого пространства по предоставлению услуг путем обеспечения доступа пользователям интернета в муниципальных сервисах органов исполнительной власти из любой административно-территориальной точки ДНР; технологическая совместимость структуры

реализации сервисов, которая построена на основе создания понятного и дружелюбного интерфейса, а также обеспечение быстрого реагирования на потребности граждан и бизнеса в муниципальных услугах; обеспечение информационной открытости по единым стандартам деятельности местных органов исполнительной власти; преодоление проблем цифрового неравенства между регионами из-за увеличения использования ИКТ в сфере предоставления публичных услуг.

Таким образом, внедрение данной подсистемы требует комплексного подхода и невозможно без предварительного или одновременного введения других подсистем. Вместе с тем, как уже отмечалось, на пути полноценного функционирования этой подсистемы возникает ряд препятствий правового характера, а именно: отсутствие регламентации вопросов межсубъектного взаимодействия исключительно в электронной форме.

5. Подсистема маркетинговых исследований необходима для наполнения информационного потока сведениями для функционирования подразделений и работы их специалистов при решении маркетинговых задач с целью улучшения уровня удовлетворенности потребителей качеством предоставления муниципальных услуг.

Поток данных между всеми подсистемами, содержит необходимые элементы для подсистемы маркетинговых исследований. Представляет собой ресурсы, которые собирают, классифицируют, анализируют, оценивают и распространяют актуальную информацию для ее дальнейшего пользования и принятия маркетинговых решений высокого уровня эффективности.

Достижения фактического улучшения качества предоставления муниципальных услуг возможно при решении в подсистеме ряда задач:

- выявление перечня субъектов и объектов информации;
- систематизация информационных потребностей подсистемы, т.е. определение проблем, решение которых необходимо, перечисление набора показателей, сроки их обновления, уровень детальности, форма предоставления и представления;

- формирование списка источников информации;
- очерчивание структуры информационной базы данных и описание способов ее деятельности (обновление, использование, наличие поиска сведений по запросу, перегруппировка информации по потребностям пользователя).

Для организации систематизации маркетинговой информации учреждение должно иметь соответствующие ресурсы, перечисленные на рисунке 3.8.

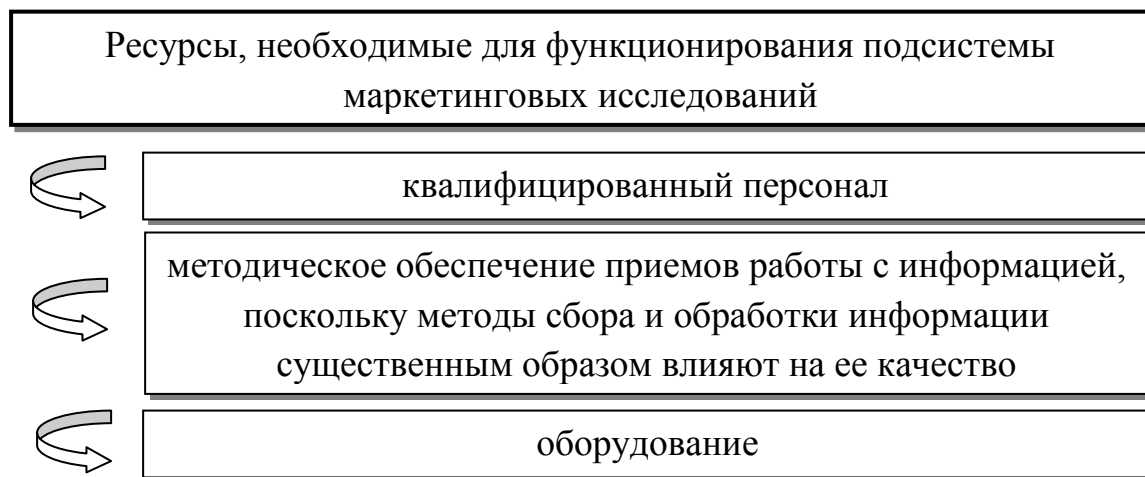


Рисунок 3.8 – Требования к ресурсам подсистемы маркетинговых исследований

Стоит заметить, что относительно перечень оборудования подразумевает не только традиционную вычислительную технику, телефоны и прочую оргтехнику) и набор программного обеспечения, а и спецоборудование. Которое позволяет осуществлять регистрацию информации в процессе маркетинговых исследований.

6. Подсистема электронных платежей позволяет корректно, легитимно и безопасно совершать необходимые электронные платежи за муниципальные услуги, предоставляемые на платной основе. Функционирование подсистемы возможно на условиях обязательной персонализации потребителя услуг. Для обеспечения работы этой подсистемы используется разнообразный инструментарий. Однако особое распространение в ДНР в сфере осуществления электронных платежей за услуги, прежде всего коммерческого характера, (интерактивное пополнение мобильных и банковских счетов и т.д.) получили терминалы-киоски. Приобретает распространение также Интернет-банкинг. Многие потребители используют услуги банкоматов. Данная подсистема успешно

функционирует в ДНР для обеспечения оплаты жилищно-коммунальных услуг. Но сейчас актуальна задача интеграции имеющихся ресурсов с веб-порталами муниципальных услуг.

Примером реализации именно такого подхода является сервис «Единая информационно-технологическая система обеспечения приема платежей» Портала государственных и муниципальных услуг г. Санкт-Петербурга, где оплата соответствующих услуг осуществляется за несколько несложных шагов: выбирается нужна услуга; интерактивно заполняется соответствующая форма оплаты; осуществляется оплата банковской картой или через списание со счета мобильного телефона; получается электронное сообщение об оплате за предоставление услуги [144,145]. Популярность платежных сервисов в ДНР будет расти с распространением электронных банковских операций, актуальность же дальнейшего развития подсистемы электронных платежей обусловлена преимуществами электронных расчетов, которые подтверждены республиканским и зарубежным опытом, а именно: снижение затрат на организацию и поддержку всей инфраструктуры приема платежей, оперативность и удобство совершения операций для всех субъектов, возможность отслеживать состояние задолженности, получать начисления и осуществлять оплату за предоставленные муниципальные услуги круглосуточно и ежедневно.

6. Подсистема мониторинга, контроля и оценки (рис. 3.9) предназначена для осуществления мониторинга, контроля и оценки деятельности по предоставлению муниципальных услуг за процессами реализации муниципальных услуг, которая обеспечивает анализ результатов их предоставления.

Доступ субъектов данной подсистемы должен быть достаточно широким (органы местного самоуправления, уполномоченные органы государственной власти, собственно субъекты предоставления и получения муниципальных услуг, общественность, профессиональные эксперты и др.), но в то же время персонализированным. Таким образом, будет достигаться объективность мониторинговых и контрольных процедур и полученных оценок.



Рисунок 3.9 – Понятийная схема функционирования подсистемы мониторинга, контроля и оценки

Введение этой подсистемы в деятельность органов местного самоуправления будет способствовать повышению качества предоставления муниципальных услуг посредством постоянного контроля процедуры их реализации, путем обеспечения «обратной связи» о результатах выполнения запросов и обращений граждан, выявлению «узких мест» и злоупотреблений, оценке деятельности конкретных исполнителей – ответственных должностных лиц.

Имеющийся международный опыт внедрения определенных методик для осуществления общественного мониторинга в сфере предоставления публичных услуг [146] показывает, что его можно осуществлять в «электронном» формате. Внедрение подобных подсистем активно начато, например, и в Российской Федерации, в частности в Волгоградской области (Информационная система «Контроль исполнения административных регламентов предоставления государственных и муниципальных услуг» [147]. В Донецкой Народной Республике специалисты считают целесообразным внедрить электронные системы

мониторинга различных аспектов деятельности объединений совладельцев многоквартирных домов, что поможет наладить конструктивный диалог между местной властью и собственниками жилья, более эффективно использовать жилой и нежилой фонд города.

В рамках функционирования этой подсистемы также следует рассматривать информационное обеспечение деятельности по определению потребностей членов территориального образования в муниципальных услугах способов и форм их предоставления/получения (подраздел 2.3). Вопросы оценки предоставления муниципальных услуг могут увязываться с системой электронного обжалования результатов сервисной деятельности субъектов предоставления услуг, что обеспечивает поддержку определенных досудебных (внесудебных) действий по восстановлению законности в случае принятия неправомερных решений (например, незаконный отказ в предоставлении услуги или бездеятельность должностных лиц, повлекшая определенные последствия).

Таким образом, структура комплексной маркетинговой информационно-коммуникационной системы обеспечения деятельности органов местного самоуправления по предоставлению муниципальных услуг подчинена ее основным функциям и может предоставлять муниципальные услуги, как в физической, так и в электронной форме. Достижение общей цели обеспечения качественных муниципальных услуг возможно благодаря организованному взаимодействию пяти (в случае предоставления услуг в электронной форме – шести) подсистем, функционирующих в едином пространстве, созданном с использованием разнообразного информационно-коммуникационного инструментария, где ключевую роль должен играть специализированный веб-портал муниципальных услуг.

В г. Одессе работает автоматизированная система приема и учета коммунальных платежей, созданная в 2000 г. Ее разработкой и внедрением занималось ООО «ГЕРЦ» («Городской единый расчетный центр»), которое использует единую городскую базу плательщиков за коммунальные услуги (позволяет оплачивать жилищно-коммунальные и телекоммуникационные услуги

77 предприятий г. Одессы) [96]. Каждой квартире присвоен универсальный платежный код, соответствующий адресу и предусматривающий прием платежей без использования расчетных книжек. Также гражданам предоставляется информация о начислении, льготе, субсидии, задолженности, «истории» платежей и т.п., а также возможность осуществлять оплату через информационно-платежный портал ГЕРЦ-онлайн, терминалы самообслуживания, другие терминалы.

Как уже отмечалось, на местном уровне одним из лидеров по развитию электронного управления является «Центр предоставления административных услуг» администрации г. Донецка.

Управлением Центра внедрены изложенные в диссертационной работе разработки по созданию информационно-коммуникационной инфраструктуры для обеспечения предоставления административных услуг, а именно в части разработки веб-сайта, которые способствуют обслуживанию граждан и предпринимателей в единой информационной системе муниципальных услуг, формирующейся по принципу «единого окна» через Интернет. Продолжается внедрение рекомендаций по разработке городского портала административных услуг как основной составляющей целостной системы информационного обеспечения деятельности органов местного самоуправления, коммунальных предприятий, учреждений и организаций г. Донецка по предоставлению муниципальных услуг населению и предприятиям.

На рис. 3.10 приведены услуги, предоставляемые «Центром предоставления административных услуг» администрации г. Донецка с 01.12.2015 г. по 01.06.2017 г. С 01 декабря 2015 г. Центром зафиксировано 7387 обращений:

- в сфере земельных отношений (1532);
- в сфере деятельности предприятий общественного питания (2658);
- в сфере опеки и попечительства (575);
- в сфере градостроительства и архитектуры (1081);
- в сфере размещения наружной рекламы (488).

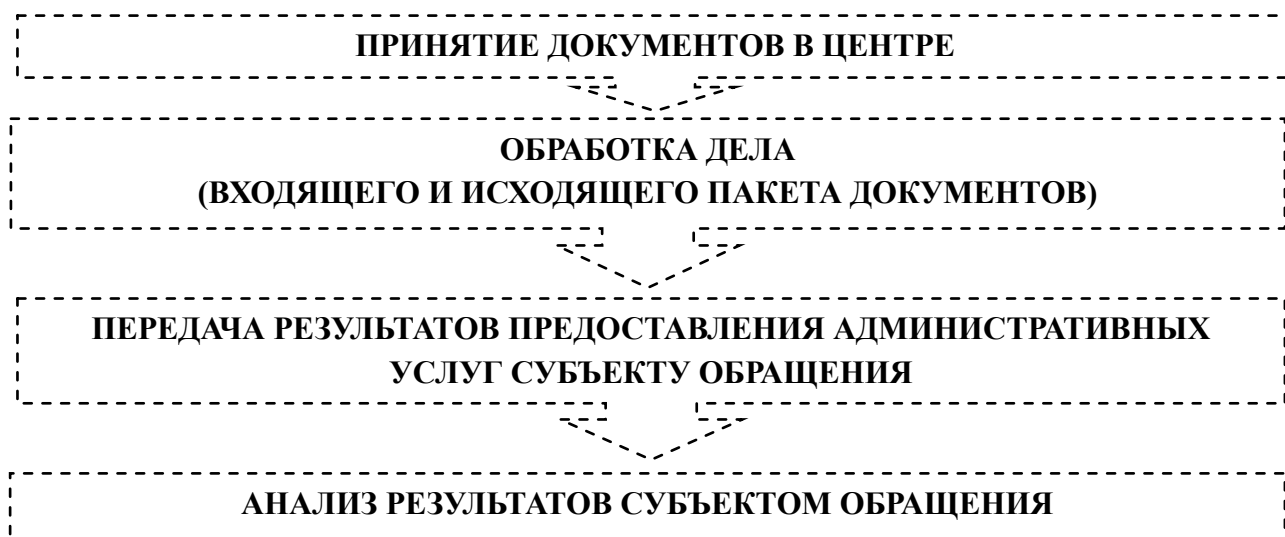


Рисунок 3.10 – Процесс предоставления услуг «Центром предоставления административных услуг» администрации г. Донецка

Согласно результатам анализа наиболее востребованными административными услугами являются следующие:

1. Согласование статуса предприятий общественного питания (44,0% от общего количества административных услуг):

- в сфере градостроительства и архитектуры – 27,5%;
- в сфере земельных отношений – 16,5%.

Несмотря на то что на начальном этапе деятельности Центра предоставлялись всего 44 административные услуги, а на конец 2016 г. – 32, проведенный за период с декабря 2015 г. по декабрь 2016 г. сравнительный анализ предоставления услуг показал положительную динамику: в 2016 г. количество предоставленных услуг увеличилось по сравнению с 2015 г. на 24% (в декабре 2015 г. подано 118 заявлений, а в декабре 2016 года – 155). Динамика количества оказанных услуг за I квартал 2016 и 2017 гг. приведена на рис. 3.11.

В I квартале 2016 г. количество обращений о предоставлении административной услуги составило 11 обращений на одну услугу при общем количестве 44 услуги (8% охвата субъектов обращения), а в I квартале 2017 г. – 10,1 при общем количестве 22 услуги (10% охвата субъектов обращения).



Рисунок 3.11. – Сравнительная динамика доли обращений о предоставлении административной услуги за I квартал 2016 и 2017 гг.

Анализ количества обращений территориально показал следующую динамику (рис. 3.12). Наибольшее количество обращений в I квартале 2017 г. от общего количества обращений составило 14%, или 32 обращения (в Буденновском, Киевском и Кировском районах).

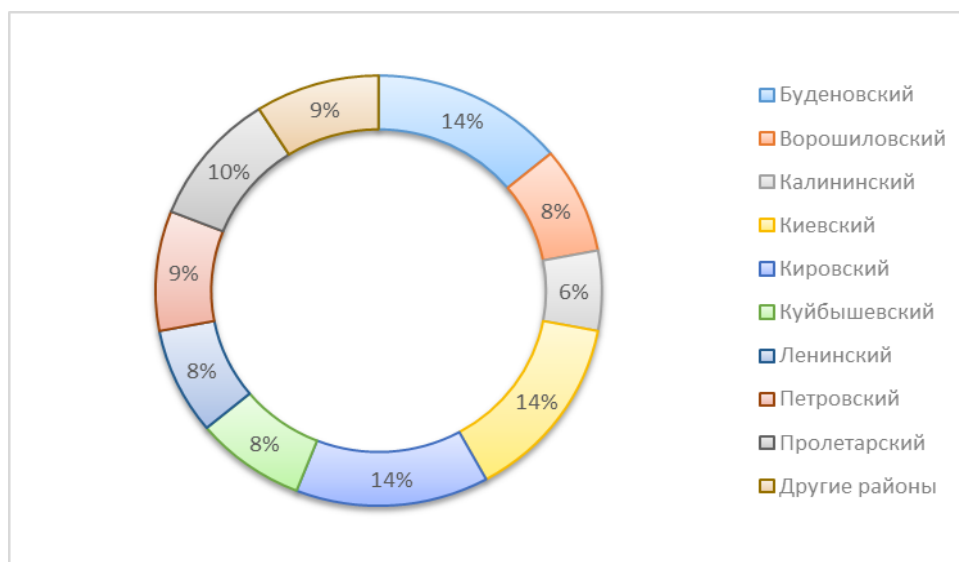


Рисунок 3.12 – Динамика показателей обращений в разрезе районов г. Донецка

Созданная информационная система позволяет гражданам в онлайн-режиме ознакомиться с подробной информацией о количестве людей в очереди в данный момент; определить периоды наибольшей/наименьшей загрузки специалистов центра; выяснить наиболее востребованные административные услуги; увидеть

«историю» продвижения очереди. Также существует система оценки качества предоставления определенной услуги [148]. В настоящее время опыт Донецка изучается и внедряется многими городами ДНР. Однако для внедрения подобных центров необходимо, прежде всего, совершенствование технических сетевых средств и применение принципов управления виртуальными организациями.

На сайте Центрального Республиканского Банка [119] размещена информация о сети банковских учреждений и терминалов, где принимается оплата за коммунальные услуги, а также о состоянии задолженности по каждому виду услуг. ЦПАУ осуществляет функции по взаимодействию с органами местного самоуправления и организациями, участвующими в предоставлении административных услуг, информированию граждан и организаций, приему и выдаче документов, обработке персональных данных, связанных с предоставлением указанных услуг в максимально сжатые сроки.

Основная задача ЦПАУ – комплексное и оперативное решение вопросов граждан в удобном для них месте и режиме с помощью квалифицированного персонала, исключающее обращение в разные ведомства и организации для получения административных услуг.

Основные направления ЦПАУ в оказании услуг: земельные отношения; ресторанное хозяйство; опека; архитектура; реклама; благоустройство. ЦПАУ характеризуется удобным расположением района с развитой транспортной инфраструктурой; находится в благоустроенном помещении, оборудованным детским уголком и пандусами для передвижения детских и инвалидных колясок; имеет современную оснащенность, систему «электронная очередь»; оборудован камерами видеонаблюдения, столами, стойками для заполнения документов, информационными стендами; работает по принципу «прозрачный офис» некабинетной системы обслуживания (открытые помещения, прозрачные перегородки, как «антикоррупционный символ»); обслуживание осуществляется грамотными, профессиональными специалистами. Основное принципиальное качество работы Центра – оперативность обслуживания посетителей.

Для предприятий любой формы собственности важно анализировать все ситуации, возможности и стратегии тщательно, во избежание сбоев в нормальном

функционировании. Одним из инструментов, который этому способствует, является SWOT-анализ. SWOT-анализ – метод оценки внутренних и внешних факторов, влияющих на развитие компании. Подобный анализ эффективно используют при стратегическом планировании, он позволяет оценить сильные и слабые стороны предприятия, найти новые возможности и определить возможные угрозы. SWOT-анализ разделяет факторы влияния на предприятие на четыре категории: S-strengths (сильные стороны), W-weaknesses (слабые стороны), O-opportunities (возможности) и T-threats (угрозы).

Результатом анализа являются четыре стратегии, которые в различных комбинациях учитывают сильные и слабые стороны предприятия в рамках выявленных угроз и возможностей, связанных с внешней средой.

Для формирования стратегий развития и эффективного функционирования исследуемого предприятия (ЦПАУ г. Донецка) подобраны факторы макросреды (политико-правовые, экономические, социально-демографические и технологические) и микросреды (непосредственного окружения – потребители, поставщики и конкуренты и внутренней среды). После составления перечня вышеупомянутых факторов проведена оценка степени их потенциального влияния на работу предприятия (1 – слабое, 2 – среднее и 3 – сильное) и установлен характер влияния на предприятие (+, -). Следующий важный этап – расчёт интегрального показателя степени важности фактора и позиции относительно деятельности предприятия. И только после указанных расчетных операций определена величина каждого из показателей (табл. Л.1, приложение Л).

Итоговый расчет величины показателей суммарного эффекта составил 111, что говорит о существенном отрицательном влиянии выявленных слабых сторон и внешних угроз предприятия. Дальнейшее исследование заключается в определении слабых и сильных сторон, возможностей и угроз для анализируемого предприятия (табл. 3.1). Распределение показателей основано на выборке величины показателя (высокий ранг слабых сторон – самый большой отрицательный показатель, низкий ранг слабых сторон – самый малый отрицательный показатель, высокий ранг сильных сторон – самый большой

положительный показатель и низкий ранг сильных сторон – самый малый положительный показатель).

Таблица 3.1 – Анализ факторов микросреды предприятия ЦПАУ администрации г. Донецка

Ранг	Стороны предприятия	
	слабые	Сильные
Высокий	Значительная привлекательность целевого сегмента для конкурентов	Высокая степень приверженности покупателей к товару предприятия; имидж предприятия; длительное сотрудничество с имеющимися поставщиками; предоставление поставщиками выгодных для предприятия форм оплаты и условий поставки; увеличение контроля над отдельными поставщиками; расположение предприятия; постоянное изменение и дополнение системы мотивации труда; высокая квалификация персонала
Низкий	Выявление неудовлетворенного спроса покупателей; слабая способность предприятия к эффективному функционированию в привлекательном рыночном сегменте; недостаточно квалифицированное управление финансами	Ограниченная возможность покупателей в выборе других продавцов; высокая чувствительность покупателей к рекламе, различным действиям по стимулированию сбыта; благоприятное отношение покупателей к инновационным решениям предприятия в сфере ассортиментной политики; низкая маркетинговая активность конкурентов; внедрены основы корпоративной культуры; отработанная технология предоставления услуг

Аналогичное распределение проведено для факторов макросреды исследуемого предприятия (табл. 3.2).

Таблица 3.2 – Анализ факторов макросреды предприятия ЦПАУ администрации г. Донецка

Ранг	Возможности	Угрозы
Сильный	Правовая база предпринимательства входит в рамки общеевропейской системы, что создает благоприятные условия для развития внешнеэкономической деятельности; высокий научно-технический потенциал в регионе	Торможение экономических реформ; постоянные изменения в законодательстве ДНР; жесткая налоговая политика; падение темпов производства; инфляционные процессы; низкая покупательная способность населения; старение нации; низкий жизненный уровень населения
Слабый	Внедрение новых технологий; новые продукты/услуги	Несогласованность действий Главы Республики и министерств; отсутствие контроля соблюдения антимонопольного законодательства; бартеризация экономики; ухудшение демографической ситуации в Республике

Следующий этап проведения SWOT-анализ подразумевает формирование стратегий предприятия: SO – стратегия использования сильных сторон предприятия с учетом возможностей внешней среды, WO – стратегия ликвидации слабых сторон за счет возможностей внешней среды, ST – стратегия преодоления угроз за счет сильных сторон предприятия и WT – стратегия борьбы с внешними угрозами с учетом слабых сторон функционирования (табл. Л.2 приложения Л, и табл. 3.3). Важным этапом, который следует за формированием сводной таблицы SWOT-анализа, является анализ четырех видов стратегии. По результатам исследования наиболее привлекательной для предприятия выявлена стратегия SO – стратегическая деятельность использования сильных сторон предприятия с учетом возможностей внешней среды.

Учитывая удобное местонахождение, высокую степень приверженности покупателей к услугам предприятия, его имидж, предоставление поставщиками услуг выгодных форм оплаты и условий обслуживания, постоянное изменение и дополнение системы мотивации труда, а также высокую квалификацию персонала, необходимо принимать меры в направлении повышения эффективности предоставления муниципальных услуг населению г. Донецка. Правовая база предпринимательства, которая входит в рамки общеевропейской системы, и высокий научно-технический потенциал в регионе создают благоприятные условия для развития внешнеэкономической деятельности (ВЭД), которую аналогично административным и коммунальным услугам возможно принять за сферу расширения спектра оказания услуг.

Таким образом, в настоящее время в Донецкой Народной Республике формируются и развиваются различные по назначению локализованные информационные системы для обеспечения предоставления публичных услуг и осуществления электронного управления органами местного самоуправления и другими организациями, предприятиями, учреждениями.

Таблица 3.3 – Формирование стратегий предприятия ЦПАУ администрации г. Донецка

	Сильные стороны S	Слабые стороны W
	SO	WO
Возможности О	Учитывая удобное местонахождение, высокую степень приверженности покупателей к услугам предприятия, его имидж, предоставление поставщиками услуг выгодных форм оплаты и условий обслуживания, постоянное изменение и дополнение системы мотивации труда, а также высокую квалификацию персонала, принимать меры в направлении повышения эффективности оказания муниципальных услуг населению г. Донецка. Кроме этого, правовая база предпринимательства, которая входит в рамки общеевропейской системы, и высокий научно-технический потенциал в регионе создают благоприятные условия для развития внешнеэкономической деятельности (ВЭД), которую аналогично административным и коммунальным услугам возможно принять за сферу расширения спектра оказания услуг	В контексте значительной привлекательности целевого сегмента для конкурентов необходимо продолжение внедрения новых технологий и использование новых направлений по предоставлению услуг (например, ВЭД)
Угрозы Т	ST	WT
	Для преодоления тенденций торможения экономических реформ, постоянных изменений в законодательстве ДНР, жесткой налоговой политики, падения темпов производства и инфляционных процессов, а также в целях борьбы с низкой покупательной способностью населения, низким уровнем его жизни и для повышения эффективности деятельности предприятия рекомендовано использовать ограниченную возможность покупателей в выборе аналогичных центров, их высокую чувствительность к рекламе, благоприятное отношение клиентов к инновационным решениям предприятия в сфере расширения спектра муниципальных услуг. Кроме этого, помогут внедренные основы корпоративной культуры и отработанная технология предоставления услуг	По результатам выявления неудовлетворенного спроса клиентов, несогласованности действий Главы Республики и министерств, отсутствия контроля соблюдения антимонопольного законодательства, а также бартеризации экономики и ухудшения демографической ситуации в Республике возможно преодоление угроз в режиме ожидания очередных изменений в законодательстве Республики на этапе ее политического формирования и становления

Целью создания таких систем, среди прочего, является расширение возможностей применения ИКТ для предоставления населению муниципальных услуг на уровне европейских стандартов. Для этого целесообразно использовать богатый зарубежный опыт, в частности, создание информационно-коммуникационной базы сервисной деятельности, информационного обеспечения работы по предоставлению административных услуг и пр. При предоставлении услуг следует использовать геоинформационные системы и технологии, которые являются инструментом решения важных и сложных задач по управлению современными населенными пунктами, в частности, в сфере городского хозяйства, транспорта, здравоохранения и охраны общественного порядка и т.п. Распространены примеры реализации справочно-консультативных информационных систем, а также систем осуществления и обслуживания коммунальных платежей. Таким образом, наиболее апробированными в ДНР в сфере предоставления муниципальных услуг являются подходы к информированию граждан, обеспечение электронных расчетов в процессе предоставления услуг, ведение нормативно-правовой и справочной документации, частично осуществление мониторинга и контроля.

3.2 Социо-технико-технологическая концепция информационно-коммуникационной системы обеспечения муниципальных услуг

Следующим шагом для реализации на практике описанных структуры и функций маркетинговой информационно-коммуникационной системы обеспечения муниципальных услуг стала разработка социо-технико-технологической концепции данной системы, которая базируется на современном понимании специфики предоставления муниципальных услуг как одного из ведущих направлений самоуправляющейся деятельности. Специфику муниципальных услуг целесообразно рассматривать через призму проблем, связанных с созданием комплексной маркетинговой системы информационно-коммуникационного

обеспечения деятельности органов местного самоуправления по предоставлению этих услуг (рис. 3.13).

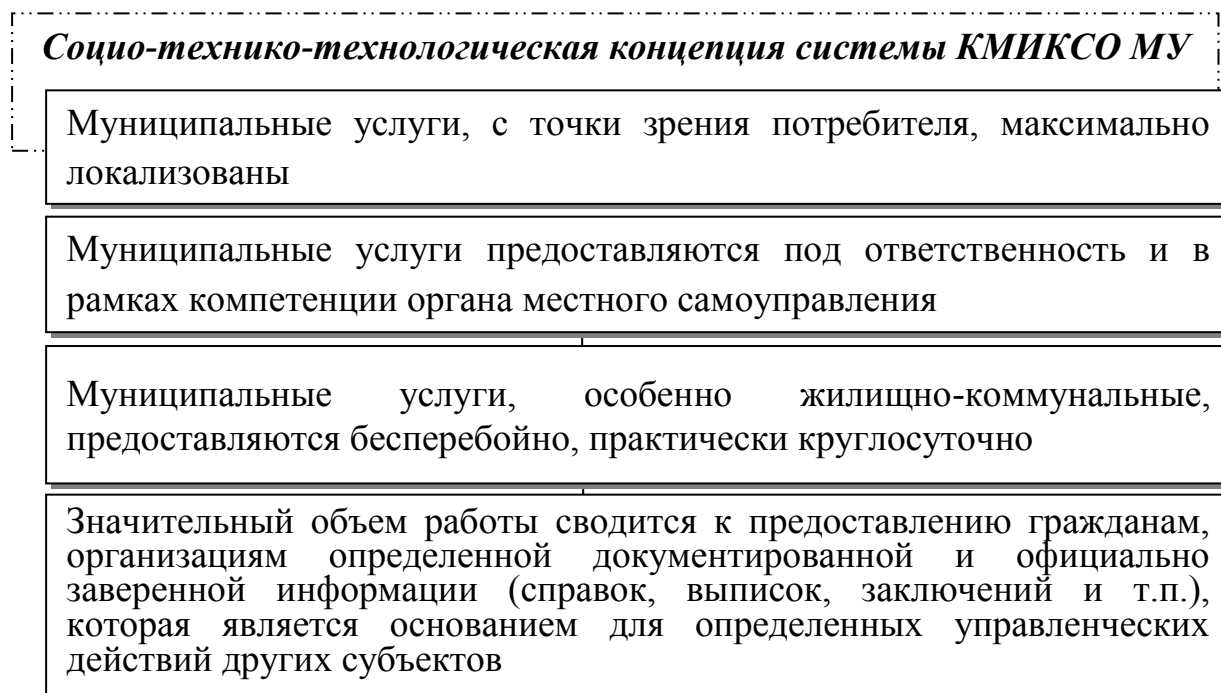


Рисунок 3.13 – Специфика реализации социо-технико-технологической концепции маркетинговой системы информационно-коммуникационного обеспечения деятельности органов местного самоуправления по предоставлению муниципальных услуг

Во-первых, эти услуги, с точки зрения потребителя, максимально локализованы, поскольку предоставляются по месту жительства гражданина или вблизи него, а с точки зрения органа местного самоуправления – рассредоточены, поскольку могут предоставляться как собственно ним, его организациями, так и с привлечением других структур, деятельность которых по предоставлению этих услуг может координироваться и контролироваться данным органом местного самоуправления. Это свидетельствует о том, что сфера предоставления/получения муниципальных услуг представляет собой сеть, а потому и система информационного обеспечения такой деятельности должна быть построена по данному принципу.

Во-вторых, муниципальные услуги предоставляются под ответственность и в рамках компетенции органа местного самоуправления.

Как показывает применяемая, например, в Украине практика, значительное количество предусмотренных согласно закону муниципальных услуг не имеют надлежащего ресурсного обеспечения из-за диспропорций финансового обеспечения местного самоуправления, или делегированы с центрального или регионального уровня без надлежащего обеспечения. Такие муниципальные услуги, как социальные, образовательные, медицинские, т.е. разрешительного характера, предоставляются субъектами государственного управления или имеют двойственное подчинение.

Существует определённая раздробленность общегосударственных электронных баз данных, касающихся сервисной деятельности, а также ограниченность доступа к ним пользователей органов местного самоуправления, что обуславливает необходимость совершенствования межведомственного взаимодействия (интегрирование локальных систем информационного обеспечения с соответствующими системами регионального и общегосударственного уровней) и максимально эффективного использования финансовых, материально-технических и информационных ресурсов.

В-третьих, муниципальные услуги, особенно жилищно-коммунальные, предоставляются бесперебойно, практически круглосуточно отдельными предприятиями различной формы собственности, что обуславливает необходимость осуществления постоянного круглосуточного мониторинга и контроля деятельности организаций по предоставлению муниципальных услуг уполномоченным органом местного самоуправления и потребителями. Это позволит обеспечивать качество услуг, предупреждать и оперативно ликвидировать аварийные ситуации, экономить ресурсы.

В-четвертых, значительный объем работы по информационному обеспечению деятельности по предоставлению муниципальных услуг сводится к предоставлению гражданам, организациям определенной документированной и официально заверенной информации (справок, выписок, заключений и т.п.), которая является основанием для определенных управленческих действий других субъектов, и приводит к созданию значительных по объему информационных ресурсов [149]. Однако их эффективное использование ограничивается, с одной

стороны, из-за неопределенности в ДНР по оказанию юридической значимости электронным документам, а с другой – ведомственной закрытостью имеющихся информационных ресурсов. Для решения этой проблемы существует два пути, которыми можно двигаться одновременно: 1) максимальная автоматизация сервисов по предоставлению административных услуг; 2) объединение баз (массивов) данных для обеспечения управленческой и сервисной деятельности субъектов разного уровня без использования клиента в роли «коммуникативного посредника».

Таким образом, основными проблемами, которые имеют социо-техно-технологическую природу и могут быть решены в результате создания комплексной маркетинговой системы информационно-коммуникационного обеспечения деятельности органов местного самоуправления по предоставлению муниципальных услуг, являются:

несогласованность сетевого типа системы предоставления муниципальных услуг и иерархической системы ее информационного обеспечения;

отсутствие единой комплексной системы информационного обеспечения, которая бы выполняла все необходимые функции, фрагментарность информационного обеспечения;

отсутствие инструментов и единых стандартов межведомственного взаимодействия в сфере предоставления муниципальных услуг;

нерациональное использование технических, технологических и информационных ресурсов;

отсутствие информационного обеспечения органов местного самоуправления и потребителей муниципальных услуг в режиме «24/7»;

отсутствие автоматизации предоставления отдельных услуг.

Решение указанных проблем возможно с использованием современных информационно-коммуникационных технологий. Одним из направлений применения таких технологий, имеющих инновационный характер, являются облачные вычисления [150,151]. При облачных вычислениях в распоряжение пользователя поступает полнофункциональный виртуальный сервер, не уступающий по своим возможностям физическому серверу, и, как результат, в

государственных и муниципальных органах, а также на подведомственных им предприятиях и в организациях не будет необходимости приобретать физическое оборудование, обслуживать его и нести расходы по оплате работы персонала. Облачные вычисления способствуют более эффективному использованию имеющихся информационных ресурсов государственных и муниципальных органов, при этом ресурсы доступны им всем и могут рационально распределяться между ними по мере изменения нагрузки. В сфере предоставления муниципальных услуг может быть использован накопленный в бизнесе опыт применения облачных вычислений. Изучение проблемы показало, что эксперты выделяют три основные принципиальные модели организации облачных услуг для предприятия: частное облако; хостинг; публичное облако.

Частное облако базируется на собственном центре обработки данных (ЦОД), в котором размещено собственное оборудование предприятия (организации). Признаками частного облака являются: приобретение собственных серверов, сетевых устройств, программного обеспечения (ПО); первоначальные вложения в инфраструктуру; полный контроль и полная ответственность.

Хостингом называют модель, когда заказчик берет в аренду физическое оборудование и размещает его в постороннем ЦОД. Некоторые эксперты также определяют эту модель как «аутсорсинг услуг ЦОД». Ее характеризуют: аренда серверов, сетевых устройств, ПО; отсутствие капитальных затрат, но появление операционных; уменьшение контроля и соответственно ответственности.

Публичное облако – это классическая облачная модель. В публичном облаке заказчик получает возможность платить только за потребленные ресурсы, что обеспечивает высокий уровень гибкости инфраструктуры. Кроме этого, вся ответственность за работоспособность сервиса лежит на поставщике, который по контракту предоставляет финансовые гарантии и подкрепляет их штрафными санкциями.

Разумеется, не исключены и промежуточные модели, например, когда заказчик покупает оборудование и размещает его в постороннем ЦОД. Как правило, для наиболее оптимальной реализации своих задач предприятия разделяют свои сервисы на группы и определяют, какие из них каким способом

эффективно реализовать. В настоящее время технологии облачных вычислений являются одним из приоритетных направлений информатизации в сферах государственного управления и местного самоуправления.

Целесообразно рассмотреть отдельные примеры реализации данного подхода за рубежом.

В Государственной программе «Информационное общество (2011-2020 годы)», утвержденной Распоряжением Правительства РФ от 20 октября 2010 г. № 1815-р [144], в подпрограмме «Электронное государство и эффективность государственного управления» развитие облачных вычислений отнесено к приоритетным задачам до 2020 г. В программе очерчено создание национальной платформы облачных вычислений, а именно:

- разработка интернет-платформы облачных вычислений, что обеспечивает безопасную работу с типовыми программными приложениями в режиме «программное обеспечение как услуга»;

- разработка на базе национальной программной платформы набора типовых программных сервисов для использования в органах государственной власти, включая средства коллективной работы с документами, общедоступного сетевого хранилища данных, средств удаленного хостинга программных приложений, средств разработки программного обеспечения;

- обеспечение интеграции национальных сетевых программных сервисов с крупнейшими коммерческими ресурсами, предоставляющих программное обеспечение в режиме услуги.

Аналогичные мероприятия запланированы на 2011-2020 гг. в ведомственных и региональных программах информатизации органов государственной власти Российской Федерации.

Накопленный в мире опыт применения облачных вычислений в государственном секторе позволяет сделать вывод, что наиболее подходящей моделью информатизации государственного управления и местного самоуправления в ДНР на данном этапе является модель частного облака. При такой модели создается единая государственная информационно-коммуникационная инфраструктура (ЕГ ИКИ). Государственные органы

осуществляют полный контроль функционирования инфраструктуры и, следовательно, обеспечивают необходимый уровень безопасности и защиты данных. Во всех органах государственной власти и местного самоуправления необходимо создание автоматизированных рабочих мест. Одним из основных элементов ЕГ ИКИ является центр обработки данных или система центров обработки данных, соединенных между собой высокоскоростными каналами связи [152-154,163]. ЦОД – это сооружение для размещения вычислительных систем, сетевого оборудования, хранилищ данных и связанных с ними составляющих, включая все установленные инженерные системы, такие как распределение электропитания, контроль окружающей среды, телекоммуникационная проводка, кабельные трассы и помещения.

Следует отметить, что хотя доступ к порталам государственных и муниципальных услуг будет осуществляться с помощью обычного браузера, необходимость в создании автоматизированного рабочего места (АРМ) остается. Например, в целях защиты информации может быть использована технология VPN, которая предусматривает установку на рабочей станции специализированного программного обеспечения. На базе ЕГ ИКИ могут быть реализованы самые разнообразные облачные сервисы в сфере государственного управления и местного самоуправления: обеспечение достоверной и актуальной информацией о гражданах, проживающих в данном регионе; организация межведомственного электронного взаимодействия как внутри региона, так и между регионами; функционирование единого портала государственных и муниципальных услуг, регионального портала и порталов органов местного самоуправления предоставления государственных и муниципальных услуг, а также других систем, создаваемых в рамках инфраструктуры электронного правительства; реализация системы архивного хранения предоставленных государственных и муниципальных услуг; создание реестра государственных и муниципальных услуг; создание реестра государственных администраторов, ответственных лиц разрешительных органов, госслужащих и должностных лиц местного самоуправления, работающих в информационной системе предоставления государственных и муниципальных услуг; поддержка сервисов

взаимодействия с инфраструктурой открытых ключей электронной цифровой подписи; реализация системы обеспечения информационной безопасности; предоставление специализированного программного обеспечения и пр.

Создание на базе ЕГ ИКИ информационной системы о гражданах позволит решить две задачи:

освободить граждан от предъявления каких-либо документов (паспорт, идентификационный код и т.д.), информация о которых имеется в ведомственных информационных системах, при получении муниципальных услуг. Идентификация гражданина может осуществляться на основе использования электронной цифровой подписи;

на основе некоторого минимального набора данных о гражданине (паспорт, идентификационный код и др.), однозначно его идентифицирующих, осуществлять сопоставление и извлечение информации из ведомственных баз данных, которые, как правило, несовместимы, создавались в разное время, на разных платформах. На базе ЕГ ИКИ целесообразно создать информационную систему предоставления муниципальных услуг (ИС МУ). Основными элементами ИС МУ являются:

1. Региональный портал и порталы органов местного самоуправления, организованные по принципу «единого окна».

2. АРМ администратора портала органа местного самоуправления. Функциями администратора являются: настройка параметров основных информационных процессов пользователей системы; предоставление пользователям прав доступа; контроль работы пользователей; формирование справочников, используемых в работе системы; формирование и публикация информации на сайте территориального образования.

3. АРМы для удаленной работы сотрудников разрешительных органов, коммунальных предприятий, учреждений или организаций, которые принадлежат к сфере управления органа местного самоуправления. Основными функциями этих подсистем являются: обеспечение взаимодействия с администрацией портала; контроль своевременного предоставления муниципальных услуг;

мониторинг обращений пользователей системы; консультации пользователей системы.

4. Доступ граждан и предпринимателей к ИС МУ осуществляется через Интернет с помощью веб-браузера.

Информационная система предоставления муниципальных услуг (ИС МУ) может быть спроектирована с использованием принципов сервис-ориентированной архитектуры (SOA), когда логично значимые элементы выделяются в отдельные сервисы, взаимодействие между которыми осуществляется с помощью стандартизированного протокола (API). При этом рекомендуется изолировать слой данных от прямого (с помощью SQL-запросов) доступа любых других модулей, в том числе подсистемы формирования пользовательского интерфейса.

С целью обеспечения дальнейшего развития ИС МУ, а также возможности использования программных продуктов различных поставщиков необходимо выделить в отдельную компоненту подсистему формирования пользовательского интерфейса, которая с помощью взаимодействия с API функциональных сервисов формировать унифицированный веб-интерфейс. Веб-интерфейс позволяет взаимодействовать с ИС МУ и проводить все операции, используя веб-браузер, что, как правило, уже входит в состав операционной системы. Использование веб-интерфейса позволяет сократить расходы, связанные с установкой, администрированием, сопровождением и обновлением версий клиента, поскольку все эти действия осуществляются централизованно.

С учетом вышеизложенного можно сформулировать концепцию маркетинговой информационно-коммуникационной системы предоставления муниципальных услуг органом местного самоуправления (рисунок 3.14).

1. Для разработки ИС МУ необходимо использовать технологии облачных вычислений, в частности модель частного облака.

2. ИС МУ должна функционировать на единой общенациональной информационно-коммуникационной инфраструктуре, основанной на государственных центральном и региональных ЦОД, соединенных высокоскоростными линиями связи в соответствии с топологией «звезда».



Рисунок 3.14 - Концепция маркетинговой информационно-коммуникационной системы предоставления муниципальных услуг органом местного самоуправления

3. Все центры муниципальных услуг органов местного самоуправления подключаются к общегосударственной информационной системе через соответствующий региональный ЦОД. В самих центрах муниципальных услуг должны быть созданы автоматизированные рабочие места администраторов.

4. Коммунальные предприятия, организации и учреждения, которые находятся в сфере управления органа местного самоуправления, осуществляют информационно-коммуникационное взаимодействие с местным и региональным центрами муниципальных услуг, а также между собой через соответствующий региональный ЦОД. Для этого создаются соответствующие АРМ для удаленной работы.

5. Основной вход граждан и предпринимателей в ИС МУ осуществляется с помощью центрального портала, используются информационные ресурсы центрального и регионального ЦОД. Дополнительно в систему можно войти через региональный портал или портал органа местного самоуправления, содержащие соответствующие фрагменты информации центрального портала, которые относятся к их компетенции. Работа граждан и предпринимателей в ИС МУ осуществляется через Интернет с помощью веб-браузера.

6. Сейчас существует возможность выбора поставщика общесистемного программного обеспечения с наличием доступных вариантов от основных ведущих поставщиков общесистемного ПО в части портала, управления автоматизированными регламентами от Oracle и IBM. Разработка типового узла опирается на такие компоненты платформы Microsoft, как SQL Server, Biztalk Server, Sharepoint Portal Server. Подсистема технологических документов в случае использования платформы Microsoft строится на основе продукта Microsoft Infopath. В то же время предпочтение следует отдавать решению на основе компонентов Open Source.

7. Базой для интеграции ресурсов должно стать создание единых справочников, классификаторов, реестров и т.д. Они должны быть едины для всех органов государственной и муниципальной власти (современные информационные системы основаны на справочниках и классификаторах, предложены разработчиками и зачастую не совпадают).

8. Важным вопросом является наполнение информационной системы о гражданах на базе ЕГ ИКИ. С одной стороны, в базе данных о каждом гражданине должен содержаться набор данных, однозначно идентифицирующий его, с другой – данный набор должен быть минимальным, поскольку это влияет на стоимость программного обеспечения, ввода данных и эффективность работы всей системы в целом. Кроме того, из всех атрибутов (полей) следует выделить ключевой, который позволит сопоставлять данные из разрозненных источников – ведомственных баз данных.

Указанное требование удовлетворяет такой набор атрибутов: идентификационный номер; номер и дата регистрации в ГНИ со ссылкой на сканированную копию страницы паспорта заявителя в случае отказа его от идентификационного номера; фамилия, имя, отчество (полностью); дата и место рождения; серия паспорта или свидетельства о рождении; номер паспорта или свидетельства о рождении; дата и место выдачи паспорта или свидетельства о рождении; открытый ключ электронной цифровой подписи.

9. Необходимо разработать типовые решения «Центр муниципальных услуг» для регионального и местного уровней, включающие следующие элементы: инфраструктурная информационная система; библиотека типовых форм (заявлений); библиотека типовых электронных регламентов; техническая документация (спецификация API); пакет нормативных документов (методическое обеспечение). В таком виде решение поставляется в органы местного самоуправления на региональном и местном уровнях и позволяет в кратчайшие сроки начать предоставление государственных и муниципальных услуг в электронном виде.

10. На региональном и местном уровнях перечень муниципальных услуг в электронном виде может существенно превышать утвержденный нормативно-правовыми актами минимальный набор. Разработка дополнительных форм обращений и подключения их к подсистеме технологических документов осуществляется в рамках предоставления дополнительных услуг в процессе адаптации типового решения.

Порядок перевода дополнительной услуги в электронный вид включает следующие этапы: анализ существующей практики предоставления государственной услуги; формирование общих требований к предоставлению услуги в электронной форме; пошаговое описание функций, осуществляемых в процессе предоставления услуги в электронной форме; разработка системы мониторинга предоставления услуги в электронной форме; разработка плана мероприятий по переводу процесса предоставления услуги в электронную форму.

11. Важным является вопрос обучения как пользователей услуг, так и тех, кто эти услуги должен предоставлять. Нужно научить работе с порталами государственных услуг почти всех работников органов государственной и муниципальной власти, а также предприятий и организаций, находящихся в сфере их управления. Необходимо также будет обучить и различные категории населения (по программам в зависимости от категорий пользователей).

12. Должны обеспечиваться следующие подходы к предоставлению информационных услуг: использование для оказания услуг широкого спектра Интернет-технологий и медиасредств, включая электронную почту, веб-конференции, другие онлайн-овые и интерактивные системы; группировка услуг в зависимости от их ориентации на те или иные конкретные случаи жизни и ситуации для упрощения пользования услугами жителей с невысокой информационно-коммуникационной компетентностью; обеспечение обратной связи по содержанию и качеству предоставляемых услуг; организация разностороннего анализа информации по использованию услуг населением и учет мнений пользователей при дальнейшем развитии системы.

В целях решения поставленных задач «Центра предоставления административных услуг» администрации г. Донецка представлена авторская разработка программного пакета «Адамант».

Программный пакет получил свое наименование по результатам построения семантического поля (рис. 3.15).

Внешний круг поля составлен из основных свойств и присущих характеристик программного пакета.



Рисунок 3.15 – Семантическое поле наименования разработанного программного пакета

Внутренний круг представлен вариантами наименований программного продукта. Как видно, наибольшее число совпадений показал вариант собственного названия «Адамант», который отображает все свойства разработанного программного пакета. По определению обозначает «...вымышленное вещество, обладающее абсолютной прочностью...» [155]. Принципиальная структурная схема программного пакета «Адамант» и алгоритм его функционирования систематизирован в приложении М.

В приложении Н приведены технические возможности «Адамант». Направления информационных потоков программного пакета изображены на рисунке 3.16.

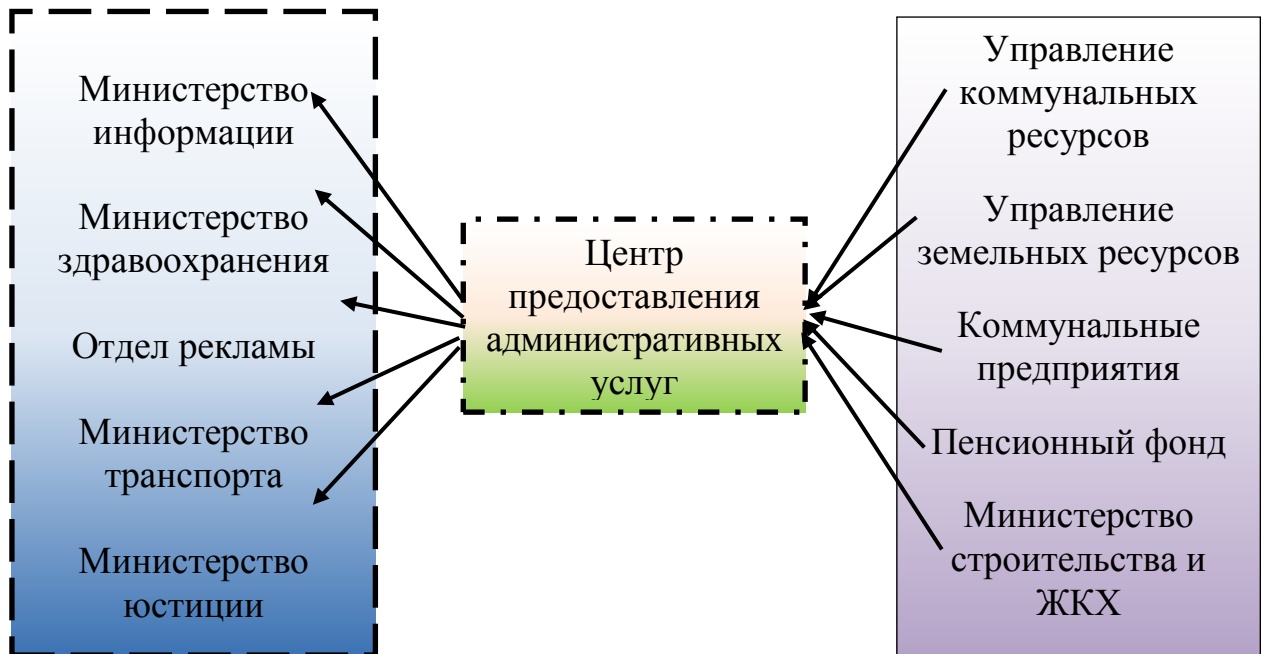


Рисунок 3.16 – Направления информационных потоков
программного пакета «Адамант»

Программный пакет является результатом экономико-математического моделирования функционирования информационно-коммуникационной системы обеспечения муниципальных услуг в г. Донецке.

Из вышеизложенного следует, что анализ структуры и функций информационно-коммуникационной системы обеспечения муниципальных услуг с учетом результатов экономико-математического моделирования функционирования информационно-коммуникационной системы обеспечения муниципальных услуг в г. Донецке служит основой для разработки комплексного механизма внедрения информационно-коммуникационной системы обеспечения муниципальных услуг.

3.3 Комплексный механизм внедрения маркетинговой информационно-коммуникационной системы обеспечения муниципальных услуг

Содержанием информационно-коммуникационного обеспечения муниципальных услуг является совокупность организационных, организационно-

правовых, информационных, методических, программно-технологических компонентов и средств, которые за счет рационального использования информационных ресурсов и информационных технологий обеспечения позволят достичь необходимого качества муниципальных услуг. С целью эффективного предоставления муниципальных услуг необходимо формирование комплексной (на местном уровне или же объединенных региональных) маркетинговой информационно-коммуникационной системы обеспечения муниципальных услуг (КМИКСО МУ).

Системообразующим фактором в этом процессе будут выступать процессы целенаправленного совместного использования субъектами предоставления и получения муниципальных услуг информационных ресурсов и информационных технологий. Основу КМИКСО МУ составляет мощная информационно-коммуникационная инфраструктура, объединяющая территориальные образования, органы местного самоуправления, муниципальные учреждения и предприятия, привлеченные и заинтересованные органы государственной власти, неправительственные организации, и для качественного получения/предоставления муниципальных услуг обеспечивает оперативную коммуникацию указанных субъектов и их доступ к необходимым информационным ресурсам. Важным условием полноценной реализации изложенных выше концептуальных подходов относительно функций, структуры и технико-технологического воплощения КМИКСО МУ является разработка соответствующих характеру социальной среды конкретных механизмов ее внедрения с учётом особенностей состояния информационных ресурсов, информационных технологий, информационно-коммуникационной инфраструктуры на момент начала работ по внедрению. С учетом этого, в контексте данного исследования, задачей является формирование комплекса наиболее возможных для применения органами местного самоуправления механизмов внедрения КМИКСО МУ в Донецкой Народной Республике. В зависимости от средств, используемых в конкретных механизмах государственного управления, они могут быть политическими, экономическими, социальными, организационными и правовыми, а также комплексными согласно

основным сферам общественной деятельности [156], а также соответствовать финансовым затратам и другим мерам экономического характера, т.е. применению экономических механизмов.

Внедрение маркетинговой информационно-коммуникационной системы обеспечения деятельности органов местного самоуправления по предоставлению муниципальных услуг необходимо также понимать как некую инновацию в управлении местными делами определенного территориального образования или региона. Процесс инновации в региональном управлении рассматривается как деятельность органов исполнительной власти и органов местного самоуправления, направленная на получение регионом определенных социальных и экономических результатов на основе разработки и реализации нестандартных управленческих решений для достижения целей развития региона. Среди таких инноваций называются новые организационные структуры, финансовые, информационные и другие механизмы управления региональным развитием, новые подходы во взаимодействии с общественностью, бизнесом и т.п. В целом инновации в региональном управлении используются для достижения определенных целей на различных уровнях, а именно: для разрешения противоречий и реализации стратегических задач непосредственно в самой системе регионального управления с целью обновления структур, форм и системы методов деятельности; в экономико-социальной системе региона для обновления подходов к стимулированию развития региона и во внешней среде региона с целью обновления подходов к взаимодействию с субъектами этой среды [156]. Итак, для инновационной по своему характеру деятельности особенно важны организационные, экономические, информационные механизмы.

С учетом сказанного интерес представляет комплекс механизмов, которые целесообразно применять для внедрения системы информационного обеспечения деятельности органов местного самоуправления по предоставлению муниципальных услуг. Предварительный анализ общей ситуации в данной сфере в ДНР в целом свидетельствует о необходимости применения всех возможных

механизмов, а именно: политических, правовых, организационных, экономических, социальных, информационных (табл. 3.3).

Таблица 3.3 – Механизмы внедрения комплексной маркетинговой информационно-коммуникационной системы обеспечения деятельности органов местного самоуправления по предоставлению муниципальных услуг

Механизм	Формы и средства реализации на местном уровне
Политический	Инициатива лидеров общественного мнения, территориального образования (городского совета, городского головы, других субъектов); инициирование согласованного применения подходов к информационному обеспечению деятельности по предоставлению муниципальных услуг в пределах государства
Правовой	Решение местного совета, исполнительных органов; инициирование изменений в законодательстве
Организационный	Реинжиниринг сервисной деятельности органов местного самоуправления; разработка концепции формирования системы информационного обеспечения деятельности по предоставлению муниципальных услуг; создание структурного подразделения (координационного органа)
Экономический	Планирование бюджетных расходов и привлечения инвестиций; формирование муниципальных материально-технических ресурсов и привлечения техники и технологий других субъектов; экономическое стимулирование субъектов, задействованных в предоставлении муниципальных услуг и создании системы информационного обеспечения
Социальный	Образовательные проекты для общественности и субъектов предоставления муниципальных услуг
Информационный	Информационные проекты для общественности и субъектов предоставления муниципальных услуг

Политические механизмы должны предусматривать проявление политической воли руководством органов местного самоуправления и ее общественной поддержки для внедрения инноваций, связанных с совершенствованием системы предоставления муниципальных услуг.

Как показывает опыт ДНР, внедрение современных систем информационного обеспечения деятельности по предоставлению муниципальных услуг начиналось с политических решений местных лидеров. Одним из факторов проявления общественной инициативы по формированию комплексной системы информационного обеспечения деятельности по предоставлению муниципальных услуг является степень развития аналогичных сервисов в негосударственном секторе определенного региона.

Также политические механизмы должны предусматривать формирование единой государственной технической политики в отношении информационного обеспечения указанной деятельности, единых стандартов, что позволит интегрировать местные сегменты в общегосударственную информационную систему по предоставлению публичных услуг.

Правовые механизмы являются одними из основных, но их применение на местном уровне во многом ограничивается имеющимися полномочиями органов местного самоуправления. Ведь иногда внедрение новых технологий информационного обеспечения процесса предоставления/получения муниципальных услуг тормозится из-за несовершенства, изношенности действующих законов.

Организационные механизмы являются ключевыми для внедрения системы информационного обеспечения деятельности органов местного самоуправления по предоставлению муниципальных услуг. Они в первую очередь заключаются в изменении функций и структуры органов местного самоуправления и коммунальных организаций, предприятий, которые будут связаны с введением в действие данной системы. То есть речь идет о реинжиниринге сервисной деятельности органов местного самоуправления. Проблема их применения вызвана, как правило, консервативностью существующей управленческой структуры и сопротивлением изменениям со стороны служащих и других лиц, заинтересованных в сохранении статус-кво. Широкое внедрение информационного обеспечения деятельности по предоставлению муниципальных услуг среди прочего должно уменьшить поле для коррупционных проявлений,

модернизировать действующие процессы и процедуры, а также усилить возможность контроля качества предоставления услуг непосредственно со стороны тех, кто их получает. Для успешного внедрения комплексной системы информационного обеспечения деятельности органов местного самоуправления по предоставлению муниципальных услуг соответствующая концепция должна быть разработана и утверждена в установленном порядке. В этой концепции должны быть изложены: цель, задачи, функции и основные направления развития этой системы; механизмы ее реализации, конкретизированные в определенных мероприятиях; спрогнозированные результаты влияния на процессы предоставления муниципальных услуг. Концепция должна учитывать особенности отдельного территориального образования, однако ее основные положения будут подобными. Разработанный рамочный проект подобной концепции приведен в Приложении О. В этой связи следует предусмотреть организационные меры, направленные на модернизацию сервисной деятельности, внедрение технических и технологических инноваций, преодоление экономических и социальных препятствий внедрения системы.

Также требует решения вопрос организационно-кадрового обеспечения реализации данной концепции. В структуре исполнительных органов местного самоуправления должны быть определены специалисты (в идеале – создано структурное подразделение) и привлечены специалисты со стороны, которые бы отвечали за это направление работы. Координация действий по реализации концепции, поскольку она должна содержать инновационную составляющую и опираться на подходы реинжиниринга ко всей деятельности органа местного самоуправления, должна осуществляться непосредственно городской головой или, как исключение, его первым заместителем по исполнительной работе.

Таким образом, организационные механизмы для внедрения комплексного информационного обеспечения деятельности органов местного самоуправления по предоставлению муниципальных услуг должны направляться на поэтапное (оптимально–одновременное) формирование подсистем данной системы (рис. 3.17).

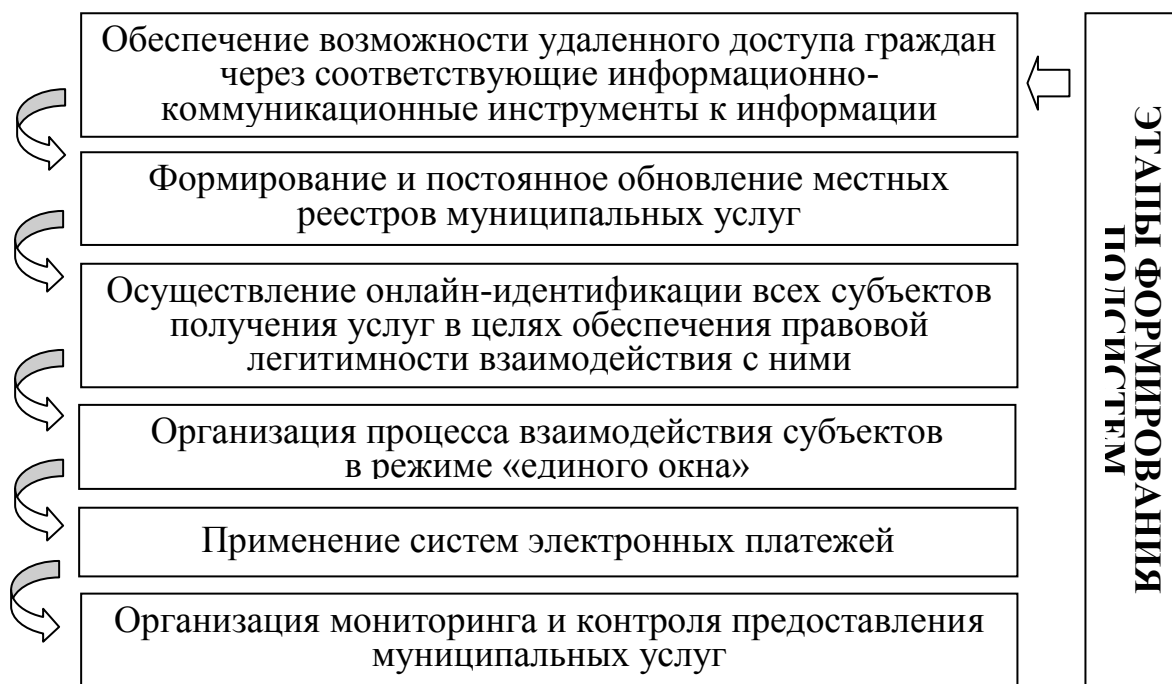


Рисунок 3.17 – Поэтапные меры формирования подсистем единой системы

Вышеизложенное возможно осуществить путем реализации следующих мер:

- 1) обеспечить возможность удаленного доступа граждан через соответствующие информационно-коммуникационные инструменты к информации о порядке и результатах предоставления муниципальных услуг, другие электронные ресурсы;
- 2) сформировать и постоянно обновлять местные реестры муниципальных услуг, банки нормативной и справочной информации;
- 3) осуществлять онлайн-идентификацию всех желающих субъектов получения услуг в целях обеспечения правовой легитимности взаимодействия с ними;
- 4) организовать процесс взаимодействия субъектов предоставления и получения муниципальных услуг в режиме «единого окна» и «единого офиса» на основе обеспечения поддержки операционной деятельности по выполнению установленных процедур по предоставлению муниципальных услуг в рамках межведомственного взаимодействия;

5) предоставлять возможность осуществлять необходимую оплату за полученные муниципальные услуги с применением систем электронных платежей;

6) организовать мониторинг и контроль предоставления муниципальных услуг за счет соответствующей информационной системы и дальнейшего их объективного оценивания.

Экономические механизмы должны способствовать как полноценному внедрению самой системы информационного обеспечения в органах местного самоуправления, так и приведению в соответствующее состояние всей экономико-социальной системы, где происходит эта деятельность (территориального образования или региона). Имеется в виду применение регуляторных, финансовых мер, которые бы позволили сформировать необходимые информационные ресурсы, получить необходимые информационные технологии, построить или развить существующую информационно-коммуникационную инфраструктуру. Для этого должны использоваться инструменты прямого финансирования, поставки техники и технологий, экономического стимулирования хозяйствующих субъектов, которые предоставляют муниципальные услуги, и субъектов, которые их получают, к участию в совместном формировании указанной системы информационного обеспечения. Меры экономического стимулирования должны быть применены и в отношении производителей технических средств и программных продуктов, используемых в сервисной деятельности органов местного самоуправления, а также в отношении предприятий, которые предоставляют связанные с этим коммерческие услуги (в частности, в сфере телекоммуникаций). В условиях ограниченности местных бюджетов важно привлекать такие источники, как отечественные и зарубежные донорские организации. Практика показывает, что все передовые в ДНР проекты внедрения современных подходов к информационному обеспечению сервисной деятельности местного самоуправления осуществлялись при поддержке международных финансовых институтов.

Максимально высокой эффективности применения уже названных механизмов внедрения маркетинговой информационно-коммуникационной системы обеспечения деятельности органов местного самоуправления по предоставлению муниципальных услуг также будет способствовать использование отдельных социальных и информационных механизмов.

В первую очередь, это широкая образовательная и разъяснительная работа, которую следует проводить как среди должностных лиц местного самоуправления и работников коммунальных организаций и предприятий, так и среди граждан.

Внедрение новых технологий в сферу взаимодействия общественности и власти требует наличия новых знаний и умений у представителей обеих сторон. Это может быть достигнуто за счет выпуска и распространения методической литературы, инструкций (в том числе в электронном виде), обучения по месту работы, жительства или получения услуг, то есть реализации комплексных социальных и информационных проектов для общественности и субъектов предоставления муниципальных услуг. Опыт такой работы, в частности при поддержке ряда ресурсных организаций, имеется в тех городах, где уже сейчас модернизируют информационное обеспечение сервисной деятельности местных органов власти. Стороны в результате должны знать свои возможности, права и обязанности, понимать преимущества новых подходов к организации работы по предоставлению муниципальных услуг и, наконец, владеть современными информационными технологиями. При этом имеют значение не только навыки работы с компьютером, но и общее понимание организационных и технических аспектов электронного управления, управления данными в электронных сетях (вопросы защиты персональных данных, доступа к публичной информации, информационной безопасности и т.д.).

В целом за счет социальных и информационных механизмов может быть преодолена проблема цифрового неравенства, в частности, такие ее факторы, как электронная грамотность и доступность. При этом фактор доступности заключается не только в обеспечении технического доступа к имеющейся информационно-коммуникационной инфраструктуре, но и в доступности ИКТ

для людей с ограниченными физическими возможностями, финансовой доступности ИКТ для людей с низким уровнем доходов и т.п. Указанные проблемы решаются за счет создания и распространения на приемлемых для всех субъектов условиях специального программного обеспечения, общественных пунктов доступа в Интернет и т.п.

Формирование КМИКСО МУ предусматривает поэтапное, согласованное и целенаправленное применение комплекса указанных механизмов, причём на каждом этапе определенный механизм (или комплекс отдельных механизмов) играет ведущую роль, что позволяет получить конкретный результат, который будет служить основой для развития последующего этапа (приложение П). В процессе формирования КМИКСО МУ может быть выделено пять основных этапов: инициирование и анализ ситуации; концептуальная разработка и планирование; концентрация ресурсов; реализация плана; оценивание результатов.

Так, во время этапа инициирования и анализа ситуации ведущими должны быть политические механизмы, а завершиться этап должен подписанием определенного соглашения (меморандума) о создании КМИКСО МУ в пределах населенного пункта (региона). Следующий этап (концептуальная разработка и планирование) потребует первоочередного применения организационных и правовых механизмов и должен завершиться утверждением концепции и плана формирования КМИКСО МУ, а также созданием организационной структуры по их внедрению. Третий этап (концентрация ресурсов) требует применения, прежде всего, экономических и организационных механизмов для получения объективной оценки наличия финансовых, технических, технологических, кадровых ресурсов для формирования КМИКСО МУ и привлечения их необходимых объемов (по крайней мере, для создания отдельных, базовых подсистем). Этап реализации плана, как наиболее сложный, потребует комплексного применения организационного, экономического, социального и информационного механизмов, что позволит в рамках предусмотренного планом временного отрезка завершить (полностью или на заранее определенной стадии) процесс создания, интеграции, развития и применения

отдельных подсистем КМИКСО МУ, то есть иметь полностью или частично сложившуюся КМКИСО МУ. На завершающем этапе оценки результатов благодаря применению прежде всего политического и правового механизмов предполагается получить информацию о достижении определенного результата функционирования КМИКСО МУ, на основе которого должно быть принято решение о продлении реализации или корректировке, или разработке нового плана формирования (развития) КМИКСО МУ в населенном пункте (регионе).

Синтезируя результаты, полученные в процессе дедукции муниципальных услуг по темпам развития и важности для качественной жизнедеятельности граждан Республики, разработана адаптированная матрица АДЛ. Авторская разработка адаптированной матрицы АДЛ заключается в проведении аналогии между осями: уровень конкурентоспособности – важность для качества жизни и зрелость рынка – темп развития.

Направления же развития и повышения эффективности муниципальных услуг (естественное развитие, переориентация, избирательное развитие, свертывание деятельности) целесообразно выделить по методике традиционной матрицы АДЛ (рис. 3.18).

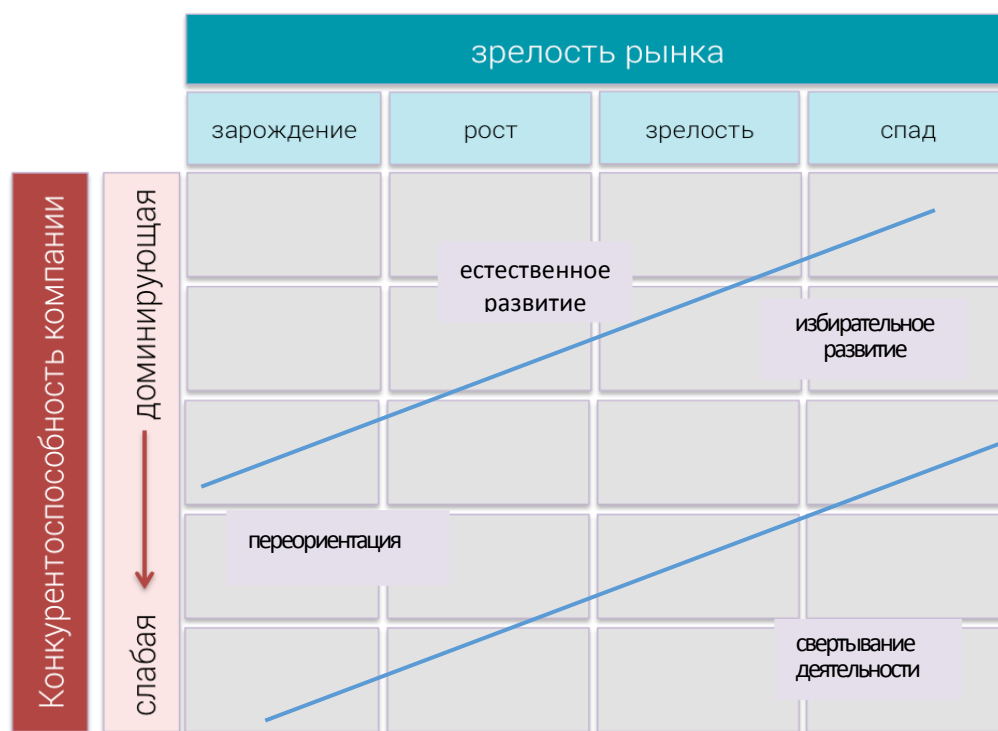
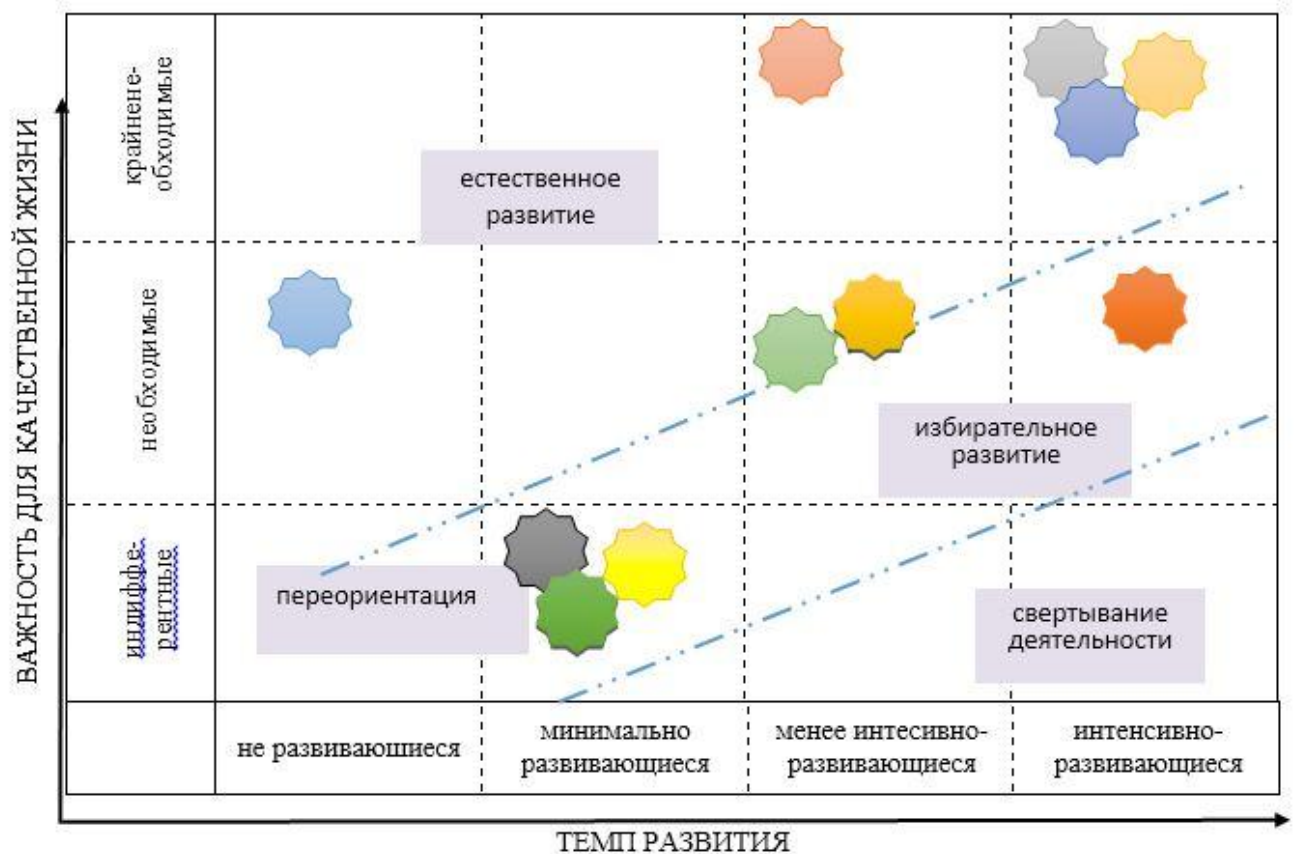


Рисунок 3.18 – Традиционная матрица АДЛ

Адаптированная матрица АДЛ для рынка муниципальных услуг г. Донецка изображена на рис. 3.19. Десятиконечные звезды приняты за знаки, под которыми зашифрованы муниципальные услуги, оказываемые различного вида учреждениями, расположенными в г. Донецке.



Условные обозначения:

- | | | | |
|---|---------------------------------------|---|--|
|  | управление финансов |  | коммунальные службы |
|  | здравоохранение |  | управление труда и соцзащиты |
|  | дополнительное образование |  | территориальные центры соцобслуживания |
|  | дошкольные учреждения |  | управление культуры |
|  | управление капитального строительства |  | министерство чрезвычайных ситуаций |
|  | школы различных видов | | |

Рисунок 3.19 – Адаптированная матрица АДЛ для рынка муниципальных услуг г. Донецка (авторская разработка)

Анализ адаптированной матрицы АДЛ показал, что стратегия переориентации рекомендуется для муниципальных услуг, которые оказывают коммунальные службы, управление труда и соцзащиты, а также территориальные центры соцобслуживания. Это означает, что для повышения качества обслуживания населения и эффективности оказания муниципальных услуг деятельность необходимо направить на приближение к потребителю. Данные организации должны уделить больше внимания сервисности обслуживания (проведение опросов, собраний населения, смс-информирование и пр.).

Поле стратегии свертывания деятельности оказалось пустым.

Стратегия избирательного развития будет эффективна для управления культуры, министерства чрезвычайных ситуаций и различного вида школ. Для вышеуказанных муниципальных организаций необходимо принятие мер относительно отдельных аспектов деятельности организаций. Например, внедрение технологий снижения себестоимости оказываемых услуг, открытие лагерей отдыха для членов коллективов и их семей, увеличение доли работников, имеющих строго специализированное образование и т.д.

В поле стратегии естественного развития попали управление финансов, учреждения здравоохранения, дополнительного образования, дошкольные учреждения и управление капитального строительства. Данные организации могут повысить эффективность оказания муниципальных услуг путем стабильного финансирования и обеспечения должного уровня трудоспособности коллектива. Таким образом, основной задачей руководства данных организаций должно стать ведение строгого контроля и анализа слабых сторон в оказании муниципальных услуг населению закрепленной территории.

Из вышеизложенного следует, что деятельность всех анализируемых муниципальных учреждений должна быть усовершенствована, что повлечет за собой естественное повышение качества и эффективности обслуживания населения г. Донецка. Этому будет способствовать внедрение маркетинговой информационно-коммуникационной системы обеспечения предоставления муниципальных услуг г. Донецка и, в дальнейшем, Республики в целом.

Таким образом, внедрение комплексной маркетинговой информационно-коммуникационной системы обеспечения деятельности органов местного самоуправления по предоставлению муниципальных услуг должно осуществляться в условиях комплексного применения указанных механизмов. Результатом этого может быть не только усиление «обслуживающей» функции данной системы, но и кардинальное изменение всей системы сервисной деятельности органов местного самоуправления и других субъектов.

системы информационного обеспечения деятельности органов местного самоуправления по предоставлению муниципальных услуг целесообразно осуществлять на местах при координации центральных и региональных органов исполнительной власти, занимающихся в ДНР вопросами информатизации и развития электронного правительства, на основе соблюдения единых технических и технологических стандартов. Практическая реализация разработанных подходов должна обеспечить в пределах всего государства потребности членов территориальных образований в доступных и качественных муниципальных услугах.

Выводы к разделу 3

1. В результате исследования установлено, что система информационного обеспечения деятельности органов местного самоуправления по предоставлению муниципальных услуг представляет собой совокупность отдельных подсистем, функционирующих и взаимодействующих между собой в определенной электронной среде, созданной благодаря соответствующему маркетинговому информационно-коммуникационному инструментарию, где ведущую роль играет специализированный веб-портал муниципальных услуг. Такими подсистемами являются: подсистема информационно-консультативного обеспечения; подсистема нормативно-правовой и справочной информации; подсистема идентификации субъектов получения муниципальных услуг; подсистема предоставления муниципальных услуг в электронной форме; подсистема электронных платежей; подсистема мониторинга, контроля и оценки. Для информационного обеспечения предоставления муниципальных услуг в физической форме могут привлекаться все

указанные подсистемы, кроме подсистемы предоставления муниципальных услуг в электронной форме.

2. Рассмотрена специфика информационного обеспечения деятельности органов местного самоуправления по предоставлению муниципальных услуг, и выявлены проблемы, препятствующие широкому внедрению современного информационного обеспечения. На основе анализа зарубежного и отечественного опыта доказана целесообразность использования технологий облачных вычислений для информационного обеспечения деятельности по предоставлению муниципальных услуг. Как модель организации облачных услуг предлагается частное облако.

Разработанная концепция маркетинговой системы информационно-коммуникационной системы обеспечения деятельности органов местного самоуправления по предоставлению муниципальных услуг, опирается на ключевые элементы: создание единой общенациональной информационно-коммуникационной инфраструктуры; подключение и взаимодействие всех центров муниципальных услуг органов местного самоуправления, а также коммунальных предприятий, организаций и учреждений, находящихся в сфере их управления, через соответствующий ЦОД в общегосударственную информационную систему; осуществление работы граждан и предпринимателей в информационной системе муниципальных услуг по принципу «единого окна» через Интернет с помощью веб-браузера; наполнение информационной системы о гражданах на базе ЕГ ИКИ; разработка типовых решений «Центр муниципальных услуг» для регионального и местного уровней.

3. Внедрение комплексной маркетинговой информационно-коммуникационной системы обеспечения деятельности органов местного самоуправления по предоставлению муниципальных услуг в ДНР предусматривает поэтапное, согласованное и целенаправленное применение комплекса политических, правовых, организационных, экономических, социальных и информационных механизмов. Благодаря такому сочетанию в пределах отдельных территориальных образований должно происходить проявление политической воли руководством органов местного самоуправления и ее общественной поддержки для внедрения инноваций, связанных с

совершенствованием системы информационного обеспечения деятельности по предоставлению муниципальных услуг. Широкая образовательная и разъяснительная работа с должностными лицами, которые предоставляют услуги, и членами территориального образования с целью максимально эффективного использования маркетинговой информационно-коммуникационной системы обеспечения деятельности по предоставлению муниципальных услуг всеми заинтересованными субъектами будет способствовать повышению эффективности деятельности муниципальных органов по предоставлению услуг населению.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

К основным научным результатам исследования относятся следующие:

1. Обоснованы методические подходы к формированию маркетинговой информационно-коммуникационной системы обеспечения муниципальных услуг, как целостной совокупности подсистем информационно-консультативного обеспечения, нормативно-правовой и справочной информации, идентификации субъектов получения и предоставления муниципальных услуг в электронной форме, электронных платежей, мониторинга, контроля и оценки, что позволило расширить понятийно-этимологический аппарат в сфере муниципальных услуг и разработать авторское определение маркетинговой информационно-коммуникационной системы обеспечения предоставления муниципальных услуг.

2. Выявлено по результатам анализа научных подходов и методов исследования и решения прикладных проблем информационного обеспечения деятельности органов местного самоуправления, что основой для их внедрения и решения на современном этапе развития общества прикладных проблем информационно-коммуникационного обеспечения муниципальных услуг в Донецкой Народной Республике, как и в современном мире в целом, происходит в контексте взаимообусловленного изменения управленческой и коммуникационной парадигм, предусматривающей развитие электронного управления на уровне местного самоуправления, совершенствование информационного обеспечения управленческих и сервисных процедур реформы местного самоуправления; изменение форм деятельности органов местного самоуправления и их коммуникационного взаимодействия с населением, и научного сопровождения этой деятельности, постоянного повышения квалификации должностных лиц местного самоуправления, а также обучение граждан, что позволит им стать полноценными участниками коммуникативного взаимодействия и сервисной деятельности органов местного самоуправления; внедрение новых информационно-коммуникационных технологий; использование современного информационно-коммуникационного обеспечения, разработка модели которого

базируется на теоретико-методологических основах апробированной европейским опытом инновативной коммуникативной парадигмы.

3. Доказано, что внедрение маркетинговой информационно-коммуникационной системы обеспечения муниципальных услуг целесообразно осуществлять на местах по координации центральных и региональных органов исполнительной власти, занимающихся в Донецкой Народной Республике вопросами информатизации и развития электронного правительства, на основе соблюдения единых технических и технологических стандартов. Выбор информационно-коммуникационного инструментария повышения эффективности предоставления муниципальных услуг должен опираться на принцип реинжиниринга местного самоуправления как кардинального перестроения сервисной деятельности органов местного самоуправления с помощью ИКТ. Обоснован выбор порталных технологий как базовой составляющей маркетингового информационно-коммуникационного инструментария и актуализации предоставления муниципальных услуг в электронной и физической форме в режиме «24/7» (24 часа 7 дней в неделю), с целью упрощения процедуры предоставления услуг и экономии затрат ресурсов субъектов предоставления и получения муниципальных услуг. Практическая реализация разработанных организационных подходов должна удовлетворять в пределах всего государства потребности населения в доступных и качественных муниципальных услугах на основе сервис-ориентированного подхода.

4. На основании изучения опыта применения информационных систем и технологий при предоставлении муниципальных услуг, установлено, что в настоящее время органами местного самоуправления (в основном в крупных городах) внедрен ряд информационных систем и технологий в сферу предоставления муниципальных услуг для обеспечения отдельных составляющих деятельности, в частности: информирование граждан; обеспечение электронных расчетов в процессе предоставления услуг; ведение нормативно-правовой и справочной документации; частично – в процесс осуществление мониторинга и контроля. Это позволило определить степень готовности органов местного

самоуправления к широкому внедрению отдельных подсистем разработанной и предложенной комплексной маркетинговой информационно-коммуникационной системы обеспечения муниципальных услуг. В настоящее время в Донецкой Народной Республике только начинает формироваться маркетинговая информационно-коммуникационная система обеспечения муниципальных услуг.

5. Обоснованы методические подходы к определению потребностей населения и выбору информационно-коммуникационного инструментария повышения эффективности предоставления муниципальных услуг в Донецкой Народной Республике, а именно: для определения потребностей населения в муниципальных услугах актуальным является создание соответствующей информационно-аналитической системы, которая позволит повысить эффективность затрат ресурсов всех заинтересованных субъектов на предоставление и получение муниципальных услуг; для повышения эффективности предоставления муниципальных услуг и текущего прогнозирования потребностей населения в муниципальных услугах необходимо применение маркетингового информационно-коммуникационного инструментария с использованием мобильной электронной цифровой подписи; для перспективного прогнозирования потребностей населения в муниципальных услугах целесообразно использовать информационно-аналитическую систему, которая бы основывалась на принципах работы систем бизнес-аналитики.

6. Исследовано состояние нормативно-правового обеспечения сферы предоставления муниципальных услуг в Донецкой Народной Республике в русле внедрения современных информационно-коммуникационных технологий и мирового опыта. Выявлено, что в Донецкой Народной Республике предоставление муниципальных услуг регулируется рядом законодательных и нормативно-правовых актов, предусматривающих, в том числе и предоставление некоторых из них, в частности, административных услуг, в электронной форме. Обоснована необходимость дальнейшего правового нормирования вопросов, связанных с расширением сферы электронного взаимодействия субъектов предоставления и получения муниципальных услуг по принципу «Единое окно». Перспективными

направлениями развития нормативно-правовой базы в области предоставления муниципальных услуг в электронной форме определены: маркетинговая информационно-коммуникационная система обеспечения муниципальных услуг в физической форме (в частности: нормирование вопросов электронного обжалования управленческих решений, по вопросам предоставления муниципальных услуг); онлайн идентификация физических и юридических лиц как субъектов получения муниципальных услуг, в том числе с помощью мобильной электронной цифровой подписи.

7. С целью формирования маркетинговой информационно-коммуникационной системы обеспечения муниципальных услуг были уточнены её структуры и функций с предварительным рассмотрением ряда предпосылок целесообразности их учёта и внедрения, изучением методических положений по модернизации маркетингового информационно-коммуникационного инструментария повышения эффективности предоставления муниципальных услуг органами местного самоуправления в Донецкой Народной Республике. Определена функциональная нагрузка на комплексную маркетинговую систему информационно-коммуникационного обеспечения деятельности органов местного самоуправления по предоставлению муниципальных услуг. Разработанная система – это совокупность отдельных функционирующих и взаимодействующих между собой подсистем в определенной электронной среде благодаря соответствующему информационно-коммуникационному инструментарию, обеспечивающих коммуникацию и сервисные транзакции субъектов предоставления и получения муниципальных услуг.

8. Предложена социо-технико-технологическая концепция маркетинговой информационно-коммуникационной системы обеспечения муниципальных услуг. Она предусматривает: создание единой общенациональной информационно-коммуникационной инфраструктуры, основанной на государственных центральном и региональных центрах обработки данных (ЦОД), соединенных высокоскоростными линиями связи в соответствии с топологией «звезда»; подключение всех центров муниципальных услуг органов местного самоуправления к общегосударственной информационной системе через соответствующий региональный ЦОД; оборудования центров муниципальных

услуг рабочими местами (АРМ) администраторов организацию информационно-коммуникационного взаимодействия коммунальных предприятий, организаций и учреждений, находящихся в сфере управления органа местного самоуправления, с местным и региональным центрами муниципальных услуг, а также между собой через соответствующий региональный ЦОД; работу граждан и предпринимателей в информационной системе предоставления муниципальных услуг по принципу «единого окна» через Интернет с помощью веб-браузера; наполнение информационной системы о гражданах на базе единой общегосударственной информационно-коммуникационной инфраструктуры; разработку типовых решений «Центр муниципальных услуг» для регионального и местного уровней.

9. Разработанный и обоснованный комплексный механизм внедрения системы информационного обеспечения деятельности органов местного самоуправления по предоставлению муниципальных услуг в Донецкой Народной Республике предусматривает поэтапное, согласованное и целенаправленное применение отдельных политических, правовых, организационных, экономических, социальных и информационных механизмов, благодаря чему в пределах отдельных территориальных образований должно происходить: проявление политической воли руководством органов местного самоуправления и ее общественной поддержки для внедрения инноваций, связанных с совершенствованием системы информационного обеспечения деятельности по предоставлению муниципальных услуг; обеспечение соблюдения определенных законом прав лиц, которым предоставляются услуги, и установленных процедур этой деятельности, в рамках действующей нормативно-правовой базы и параллельное инициирование необходимых изменений в законодательстве для модернизации системы информационного обеспечения деятельности по предоставлению муниципальных услуг; изменение функций и структуры органов местного самоуправления и коммунальных организаций и предприятий, связанных с введением в действие данной системы; применение регуляторных, финансовых мероприятий, которые бы позволили сформировать целесообразные информационные ресурсы, получить необходимые информационные технологии, построить или развить существующую информационно-коммуникационную инфраструктуру; широкая образовательная и разъяснительная работа с должностными лицами, предоставляющими услуги, и членами территориального образования с целью максимально эффективного использования системы информационного обеспечения деятельности по предоставлению муниципальных услуг всеми заинтересованными субъектами.

Перечень условных обозначений:

АРМ – автоматизированное рабочее место

БД – база данных

БОР – бюджетирование, ориентированное на результат

ГНИ – государственная налоговая инспекция

ЕГ ИКИ – единая государственная информационно-коммуникационная инфраструктура

ЖКХ – жилищно-коммунальное хозяйство

КМИКСО – комплексная маркетинговая информационно-коммуникационная система обеспечения

МБД – многомерные базы данных

ИКТ – информационно-коммуникационные технологии

ИКС – информационно-коммуникационные системы

ИС МУ – информационная система предоставления муниципальных услуг

МЭЦП – мобильная электронная цифровая подпись

ПО – программное обеспечение

ЦПАУ – Центр предоставления административных услуг

ЦОД – Центр обработки данных

ETSI – Европейский институт по стандартизации в области телекоммуникаций

ЭЦП – электронная цифровая подпись

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Бакуменко, В.Д. Завдання науки державного управління в контексті суспільних трансформацій / В.Д. Бакуменко // Аналітика і влада: журн. експертно-аналіт. матер. і наук. пр.: [Електронний ресурс]. – Електр. текст. - 2012. - № 6. - С. 76 Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/avlad_2012_6_14
2. Голоссарий. Электронные библиотеки. [Електронний ресурс]. – Електрон. текст. дані - 2015. - Режим доступу: http://ideafor.info/?page_id=790
3. ГОСТ Р 52653-2006 Информационно-коммуникационные технологии в образовании. Термины и определения [Текст]. - введ. 01-07-2008. - М.: Стандартинформ, 2007. - 20 с.
4. Учебник-студия, Учебник-геополитика, Информационно-коммуникационные системы, Политические коммуникации: Учеб. пособие для студентов вузов / [Ю. Ю. Петрунин и др.]; под ред. А.И. Соловьева. - М.: Аспект Пресс, 2004. — С. 332, Режим доступа: http://textbooks.studio/uchebnik_geopolitika/informatsionno-kommunikatsionnyie-sistemyi-23347.html
5. Информационно-коммуникационные системы / Студопедия // [Электронный ресурс]. – Электрон. текст. дан. - 2015. - Режим доступа: <http://studopedia.org/9-43341.html>
6. Сторчак, Ю.Г. Интегрированные маркетинговые коммуникации/ Ю.Г.Сторчак - Коломыя: "Интеллект-Нова". – 2015. - Информационно-коммуникационная система организации. [Электронный ресурс]. – Электрон. текст. дані - Режим доступа: <http://readbookz.com/lib/book>
7. Авдеенкова Е.С. Развитие интернет-рекламы как основного элемента комплекса маркетинговых коммуникаций / Е. С. Авдеенкова // ГОУ ВПО «ДонАУиГС при Главе Донецкой Народной Республики». Сборник научных работ серии «Экономика». Вып. 2: Экономика и управление народным хозяйством / ГОУ ВПО «ДонАУиГС». – Донецк: ДонАУиГС, 2016. – С. 149-157.

8. Про схвалення Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади: розпорядження Кабінету Міністрів України від 15.02.2006 року № 90-р. [Електронний ресурс]. – Електрон. текст. - 2014. - Режим доступу <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/90-2006-p>

9. Андрияш, В.И. Муниципальные услуги: понятие и особенности/ В.И. Андрияш // № 32, 2016. - [Электронный ресурс]. – Электрон. текст. дан. - 2016. - Режим доступа: <<http://sci-article.ru/stat.php?i=1459931722>>

10. Адміністративна процедура та адміністративні послуги. Зарубіжний досвід і пропозиції для України / авт. упоряд. В.П. Тимошук. – К. : Факт, 2003. – С. 340.

11. Муніципальний менеджмент : навч. посіб. / за ред. А.Ф. Мельник. – К. : Знання, 2006. – С. 31.

12. Скороход, О.П. Надання послуг населенню органами місцевого самоврядування як пріоритет діяльності місцевої громади. Соціально-економічна та регіональна політика/ О.П. Скороход // Стратегічні пріоритети. – № 1(14) – О.: ОРИГУ НАГУ, 2010. – С. 42.

13. Темеши, І. Місцеве самоврядування в Угорщині / І. Темеши; за заг. ред. Т.М. Хорват // Децентралізація: експерименти та реформи. – Будапешт, 2000, - С. 422.

14. Понятие и классификация государственных услуг. [Электронный ресурс]. – Электрон. текст. дан. – 2017, МВД России МВД по Республике Адыгея. -
 - Режим доступа:

https://01.мвд.пф/Gosudarstvennie_uslugi/.../Ponjatie_i_klassifikacija_gosudarstvenni

15. Официальный сайт Администрации сельского поселения Темповое Талдомского муниципального района Московской области. [Электронный ресурс]. – Электрон. текст. дан. - 2015. - Режим доступа: <<http://tempy.net/services>>

16. Hourie, E. The social value of municipal services / Hourie E., Malul M., Bar-El R. // Journal of Policy Modeling. – 2015. - №37/2. – Р. 253-260. [Электронный ресурс]. – Электрон. текст. дан. - Режим доступа: <https://ru.wikipedia.org/wiki/>

17. Sá, F. Model for the quality of local government online services/ Sá F., Rocha Á., Gonçalves J., Pérez Cota M.// Telematics and Informatics. – 2017. – № 34/5. – P. 413-421.
18. Palma Lampreia dos Santos, M. Smart cities and urban areas—Aquaponics as innovative urban agriculture // Urban Forestry & Urban Greening. – 2016. - № 20. – P. 402-406.
19. Уманский, Ю.В. Информационное обеспечение системы государственного управления / Ю.В. Уманский: Автореф. дис. на соискание ученой. степени канд. наук гос. упр; - Запорожье, 2008. – 20 с.
20. Service Canada [Электронный ресурс]. – Электрон. текст. дан. – 2017. - Режим доступа: <www.servisecanada.gc.ca>
21. Шишкова, В.С. Современные формы и развитие интернет-маркетинга / В.С. Шишкова, В. Горденко // Научный журнал «Менеджер. Вестник ДонГУУ». – 2015. - № 1 (71). – С. 131-139.
22. Барышников, К.С. Возможности и перспективы Internet-ресурса в маркетинге / К.С. Барышников // ГОУ ВПО «ДонАУиГС при Главе Донецкой Народной Республики». Сборник научных работ серии «Экономика». Вып. 2: Экономика и управление народным хозяйством / ГОУ ВПО «ДонАУиГС». – Донецк: ДонАУиГС, 2016. – С. 141-149.
23. Дитковская, М.Ю. Формирование информационного обеспечения в системе государственного управления / М.Ю. Дитковская: Автореф. дис. на соискание ученой. степени канд. наук гос. упр; - М., 2008. – 20 с.
24. Олийченко, И.М. Развитие информационного обеспечения органов государственной власти на региональном уровне / И.М. Олийченко: Автореф. дис. на соискание ученой степени д-ра наук гос. упр. - М., 2010. – 36 с.
25. Соколов, А.В. Развитие информационного обеспечения системы государственного управления / А.В. Соколов: Автореф. дис. на соискание ученой. степени канд. наук гос. упр - М., 2010. - 20 с.
26. Шаров, Ю.П. Публічні послуги / Ю.П. Шаров // Енциклопедія державного управління : у 8 т. / Нац. акад. держ. упр. при Президентіві України;

наук.-ред. колегія: Ю.В. Ковбасюк (голова) та ін. – Т. 8 : Публічне врядування / наук.-ред. кол. : В.С. Загорський (співголова) та ін. – Львів : ЛРІДУ НАДУ, 2011. – С. 491–493.

27. Лебедева, В.В. Информационное обеспечение в системе государственного управления: сущность, назначение, задачи / В.В. Лебедева // ГОУ ВПО «ДонАУиГС при Главе Донецкой Народной Республики». Сборник научных работ серии «Государственное управление». Вып. 3: Экономика и управление народным хозяйством / ГОУ ВПО «ДонАУиГС». – Донецк: ДонАУиГС, 2016. – С. 35-44.

28. Nanni, S. Public Administration Owned Regional Telecommunication Networks as Strategic Asset During 2012 Earthquake in Emilia-Romagna/ Nanni S., Mazzini G.// Procedia Computer Science. – 2016. - № 83. – P. 964-969.

29. Belanche Gracia, D. Rebuilding public trust in government administrations through e-government actions/ Belanche Gracia D., Casaló Ariño L.V.// Revista Española de Investigación en Marketing ESIC. – 2015. - № 19/1. – P. 1-11.

30. Nicola, A. A methodology for modeling and measuring interdependencies of information and communications systems used for public administration and eGovernment services/ Nicola A., Villani M., Brugnoli M., D'Agostino G. // International Journal of Critical Infrastructure Protection. – 2016. – №14. – P. 18-27

31. Пархоменко, В.П. Інформаційне забезпечення місцевого самоврядування при наданні послуг населенню : автореф. дис... канд. наук з держ. упр.: 25.00.04 / В.П. Пархоменко; ХарPI НАДУ при Президентіві України. – Харків, 2009. – С. 7.

32. Коняева, В.В. Организационно-правовые механизмы предоставления государственных услуг на региональном уровне / В.В. Коняева: Автореф. дис. на соискание ученой степени канд. наук гос. упр. - Х., 2012. - 20 с.

33. Даньшина, Ю.В. Розвиток механізмів надання адміністративних послуг в Україні : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. наук з держ. упр.: – механізми держ. управління / Ю.В. Даньшина – Запоріжжя, 2013. - С. 20.

34. Сухінін, Д.В. Формування політики надання якісних муніципальних послуг / Д.В. Сухінін: автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. наук з держ. упр; 25.00.04 – місцеве самоврядування. – Д., 2008. – с. 20.
35. Onykiy, B. Agent Technologies for Polythematic Organizations Information-Analytical Support/ Onykiy B., Artamonov A., Ananieva A., Tretyakov E., Pronicheva L., Ionkina K., Suslina A. // Procedia Computer Science. – 2016. - №88. – P. 336-340.
36. Cheng, J. Analytical review and evaluation of civil information modeling/ Cheng J., Lu Q., DengY. // Automation in Construction. – 2016. - №67. – P. 31-47.
37. Меркулова, А.В. Инновационный маркетинг: актуальность и роль в условиях современного рынка / А.В. Меркулова, И.М. Ягнюк // World science: problems and innovations: сборник статей VII Международной научно-практической конференции; г. Пенза, 28 февраля 2017 г. / Под общ. ред. Г.Ю. Гуляева. – Пенза: «Наука и просвещение» (ИП Гуляев Г.Ю.), 2017. – С. 150-152. (РИНЦ).
38. Ломоносов, Д. Принципи стратегічного управління розвитком міста / Д. Ломоносов // Ресурсне забезпечення процесів суспільного розвитку : матеріали круглого столу, м. Дніпропетровськ, 17 трав. 2012 р. / за заг. ред. В.Г. Вікторова. – Д. : ДРІДУ НАДУ, 2012. – С. 67.
39. Куницына, В.Н. Социальная компетентность и социальный интеллект: структура, функции, взаимоотношение / В.Н. Куницына // Теоретические и прикладные вопросы психологи.– 1995. – Вып. 1. – Ч. 1. – С.32–41.
40. Marleen Brans, M. The Europeanization of Public Administration teaching/ Marleen Brans M., Coenen, L // Policy and Society. – 2016. - № 35/4. – P. 333–349.
41. Stoffregen, J. Barriers to open e-learning in public administrations: A comparative case study of the European countries Luxembourg, Germany, Montenegro and Ireland/, Pawlowski J., Ras E., Tobias E., Šćepanović S., Fitzpatrick D., Mehigan T., Steffens P., Przygoda C., Schilling P., Friedrich H., Moebs S. // Technological Forecasting and Social Change. – 2016. - №111. – P. 198-208.

42. Stoffregen, J. Барьерная основа открытого электронного обучения в государственных администрациях/ Stoffregen J., Pawlowski J., Pirkkalainen H // Компьютеры в поведении человека. - 2015. - № 51-B. - С. 674-684.

43. Staroňová, K. Public administration education in CEE countries: Institutionalization of a discipline/ Staroňová, K., Gajduschek G. // Policy and Society. – 2016. - № 35/4. – P. 351-370.

44. Alonso, J. Transformational Cloud Government (TCG): Transforming Public Administrations with a Cloud of Public Services/ Alonso J., Escalante M., Orue-Echevarria L.// Procedia Computer Science. – 2016. - №97. – P. 43-52.

45. Припотень, В.Ю. Построение маркетинговой информационно-коммуникационной системы обеспечения муниципальных услуг /В. Ю. Припотень // Торговля и рынок. – 2017. - Вып. 2. – С. 158-169.

46. Cerqueira Santos, L. study on the impact of non-operational mechanisms on the effectiveness of public IT governance/ Cerqueira Santos L., Denner dos Santos Jr. C. // Revista de Administração. – 2017. – P. 125-129.

47. Орлов, О.В. Інноваційні процеси в державному управлінні : монографія / О.В. Орлов. – Х. : Вид-во ХарПІ НАДУ «Магістр», 2012. – С.167

48. Дятлов, С. Информационно-сетевая экономика: структура, динамика, регулирование / С. Дятлов, Т. Селищева, В. Марьяненко. [Электронный ресурс]. – Электрон. текст. дан. - 2018. - Режим доступа: [https://books.google.com.ua/books?id=yReIAQAQBAJ&pg=PA390&lpg=PA390&dq=программа+стран+большой+семерки+«Государство+онлайн"&source=>](https://books.google.com.ua/books?id=yReIAQAQBAJ&pg=PA390&lpg=PA390&dq=программа+стран+большой+семерки+«Государство+онлайн)

49. Андропова, О. Электронное правительство в Европе и мире / О.Андропова, А.Николаев. [Электронный ресурс]. – Электрон. текст. дан. - 2015. - Режим доступа:< http://old.ci.ru/inform22_01/p_0600.htm>

50. Thomason, John D. Cisco, Intel, Microsoft, Hewlett-Packard: Value Stocks, Seriously! [Электронный ресурс]. – Электрон. текст. дан. - 2018. - Режим доступа: <https://seekingalpha.com/article/64369-cisco-intel-microsoft-hewlett-packard-technology-value-stocks>>

51. Колесников, В.Н. Политический менеджмент. Стандарт третьего поколения / В.Н. Колесников, В.А. Семенов. [Электронный ресурс]. – Электрон. текст. дан. - 2018. - Режим доступа: <https://books.google.com.ua/books?id=A2I7AgAAQBAJ&pg=PA275&lpg=PA275&q=электронные+технологии+в+правительственной+деятельности&source=bl&ots=U_V_LFA6rI&>

52. Центри надання адміністративних послуг: створення та організація діяльності : практ. посіб. – вид. 2-ге, доп. і доопр. / [Бригілевич І.І., Ванько С.І., Загайний В. А. та ін.] / за заг. ред. Тимощука В. П. – К. : СПД Москаленко О.М., 2011. – С. 115.

53. Осипов, А.В. Місце та роль самоврядних процесів у демократизації сучасного українського суспільства: автореф. дис... канд. політ. наук: 23.00.02 / А.В. Осипов; Одес. нац. юрид. акад. – О., 2008. – С. 14-15.

54. Service Canada [Электронный ресурс]. – Электрон. текст. дан. – 2017. - Режим доступа: www.servisecanada.gc.ca

55. Центры обработки данных (ЦОД). [Электронный ресурс]. – Электрон. текст. дан. - 2017 - Режим доступа: <<http://datacenter.incom.ua/content/view/371427/154/>>

56. Использование информационных технологий при оказании государственных и муниципальных услуг в Красноярском крае. [Электронный ресурс]. – Электрон. текст. дан. - 2018. - Режим доступа: <http://it.krskstate.ru/dat/bin/art/15711_ispolxzovanie_informacionnih_tehnologij_pri_okazanii_gosudarstvennih_uslug.pdf>

57. Приймак, Ю.Ю. Класифікація національних інформаційних ресурсів України в електронному урядуванні / Ю.Ю. Приймак // Електронне урядування. – 2011. – № 2. – С. 47.

58. Ландэ, Д.Е. Government - лозунг или технология?/ Д.Е. Ландэ // Телеком. [Электронный ресурс]. – Электрон. текст. дан. - 2003. - Режим доступа: <<http://dwl.kiev.ua/art/electron>>

59. Torugsa, N. Rethinking the effect of risk aversion on the benefits of service innovations in public administration agencies/ Torugsa N., Arundel A. // *Research Policy*. – 2017. - №46/5. – P. 900-910.

60. Cavalcante, P. Do the Brazilian innovations in public management constitute a new model?/ Cavalcante P., Camões M. // *Revista de Administração e Inovação*. – 2017. - №14/1. – P. 90-96.

61. Kromidha, E. Discursive Institutionalism for reconciling change and stability in digital innovation public sector projects for development/ Kromidha E., Córdoba-Pachón J-R. // *Government Information Quarterly*. – 2017. - №34-1. – P. 16-25.

62. Куприяновский, В.П. Правительство, промышленность, логистика, инновации и интеллектуальная мобильность в цифровой экономике / В.П. Куприяновский // *Современные информационные технологии и ИТ-образование*. - 2017. - Т. 13. - №. 1.- С. 58-80.

63. Припотень, В.Ю. Интернет-маркетинг на Донбассе: проблемы и тенденции развития /В. Ю. Припотень, Е.В. Мова // *Современные тенденции развития маркетинга и логистики: проблемы и решения: материалы международной науч.-практ. конф. 16 ноября 2016г., г. Донецк*. – Донецк: ДонАУиГС, 2016. – 97 с.

64. Куприяновский, В.П. и др. Гигабитное общество и инновации в цифровой экономике/ В.П. Куприяновский // *Современные информационные технологии и ИТ-образование*. - 2017. - Т. 13. - №. 1. - С.89-115

65. Клименко, І.В. Технології електронного урядування : навч. посіб. / І.В. Клименко, К.О. Линьов – К. : Вид-во ДУС, 2006 - С. 58.

66. Основы логистики / под ред. Л.Б. Миротина, В.Н. Сергеева. – М. : ИНФРА-М, 2001. – 200 с. - С. 69.

67. Цифровая экономика и качество жизни граждан. [Электронный ресурс]. – Электрон. текст. дан. – 2018. - Режим доступа: <https://otchetonline.ru/ecp/aetp-ru/news/64482-cifrovaya_ekonomika_i_kachestvo_zhizni_grazhdan.html>

68. Лялюк, А. Ю. Правовое регулирование вопросов территориальной организации власти в Украине/ А.Ю. Лялюк // Проблемы законности. -2012. - №121. - С.68-78

69. Таможний, А. Правовое регулирование муниципальных услуг в Украине / А. Таможний // *Legea si Viata*. – 2014. – № 3/2 – С. 208–212

70. Жерліцин, Д.К. Місцеве самоврядування як функціональний механізм надання якісних послуг населенню / Д.К. Жерліцин // Теорія та практика державного управління.– 2011. – Вип. 2(33) – с. 322 - 327. - [Электронный ресурс]. – Электрон. текст. дан. - Режим доступа: <http://nbuv.gov.ua/UJRN/Tpdu_2011_2_52>

71. Симагина, О.В. Трактовка поняття «муниципальная услуга» в системе предоставления публичных услуг в Российской Федерации / О.В. Симагина // Вестник Тюменского государственного университета. – 2011. – № 3. – С. 112 -114.

72. Шаров, Ю. П. Муніципальні послуги: шлях до високої якості: монографія / Ю. П. Шаров, Д. В. Сухінін. – Мелітополь: Вид. будинок ММД, 2008.– С. 60.

73. Ігнатенко, О.С. Муніципальні послуги / О.С. Ігнатенко, Г.А. Борщ // Енциклопедія державного управління : у 8 т. / Нац. акад. держ. упр. при Президентові України; наук.-ред. колегія: Ю.В. Ковбасюк (голова) та ін. – Т. 5 : Територіальне управління / наук.-ред. колегія: О.Ю. Амосов та ін. – Х. : Вид-во ХарPI НАДУ «Магістр», 2011. – С. 226.

74. Бакуменко, В.Д. Державно-управлінський процес / В.Д. Бакуменко // Енциклопедичний словник з державного управління / [уклад.: Ю.П. Сурмін, В.Д. Бакуменко, А.М. Михненко та ін.; за ред. Ю.В. Ковбасюка, В.П. Трощинського, Ю.П. Сурміна]. – К. : НАДУ, 2010. - С. 164.

75. Информационное обеспечение. [Электронный ресурс]. – Электрон. текст. дан. - 2009-2018, Центр управления финансами. - Режим доступа: <<http://center-yf.ru/data/stat/Informacionnoe-obespechenie.php>>

76. Овчарук, С. Юридична природа поняття «послуга» та його співвідношення з поняттям «адміністративна послуга» / С. Овчарук // Юридичний

вісник. – 2014. – № 1. – С. 126. - [Электронный ресурс]. – Электрон. текст. дан. - Режим доступа: http://nbuv.gov.ua/UJRN/urid_2014_1_22

77. Терещенко, Д.А. Роль інформаційно-комунікативного забезпечення потреб споживачів у процесі надання управлінських послуг на рівні місцевих органів влади / Д.А. Терещенко // Державне будівництво : електрон. наук. фак. вид. – 2007. – № 1. – Ч. 2 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <<http://www.kbuapa.kharkov.ua/e-book/db/2007-1-2/doc/2/20.pdf>>

78. Габрінець, В. Електронні громадські слухання як інноваційний інструмент розвитку місцевої демократії / В.Г. Габрінець, С. Кандзюба, О. Кравцов // Державне управління та місцеве самоврядування : зб. наук. пр. – Д. : ДРІДУ НАДУ, 2010. – Вип. 1 (4). - С. 100.

79. Бондаренко, А. Інформаційні технології як механізм взаємодії органів влади з громадськістю / А. Бондаренко // Державне управління та місцеве самоврядування : зб. наук. пр. – Д. : ДРІДУ НАДУ, 2009. – Вип. 1 (1). - С. 139.

80. Головій, В.М. Роль інформаційно-комунікативних технологій у взаємодії органів влади та громадянського суспільства в Україні / В.М. Головій // Держава та регіони. Серія: Державне управління. – 2009. – № 1. – С. 48.

81. Аристов, Н. Новый закон устанавливает строгие правила территориального планирования и застройки. Города должны внедрять муниципальные ГИС / М. Аристов, М. Скрыль // Геопрофиль. - 2011. - № 3 - С. 14.

82. Довідник е-врядування для місцевих органів влади України : практичні вказівки і кращі практики місцевого е-врядування / Академія електронного управління. – Івано-Франківськ, 2014. – С. 66.

83. Федченко, С.С. Создание городской межведомственной геоинформационной системы г. Запорожья. Этапы становления / С.С. Федченко. – Геопрофиль – 2011. – № 3. – С. 20.

84. Демкова, М. Як покращити доступ громадян до публічної інформації? / М. Демкова // Громадянське суспільство / Український незалежний центр політичних досліджень. – 2007. – № 1. - С. 18. - [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <<http://www.ucipr.kiev.ua>>

85. Писаренко, Г.М. Адміністративні послуги в Україні: організаційно-правові аспекти: автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. юрид. наук за спец. 12.00.07 - теорія управління; адміністративне право і процес; фінансове право; інформаційне право / Г. М. Писаренко – Одеса, 2006. – С. 8.

86. FI: National Knowledge Society Strategy 2007-2015 - [Електронний ресурс]. – Електрон. текст. дан. - 2006. - Режим доступа: <<http://www.epractice.eu/node/281580>>

87. Колодюк, А. Застосування новітніх технологій в муніципальному управлінні / А. Колодюк // Електронне урядування міста [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <municipal.gov.ua>data/loads/kolodyuk_2007.doc>

88. Кандзюба, С. Використання електронних технологій зв'язку в виборчому процесі / С. Кандзюба // Державне управління та місцеве самоврядування : зб. наук. пр. – Д. : ДРІДУ НАДУ, 2009. – Вип. 1(1). – С. 74.

89. Карпенко, О. Створення порталів органів влади на відкритих платформах як функціонально-технологічний механізм інформаційного забезпечення реалізації управлінських послуг / О. Карпенко // Теоретичні та прикладні питання державотворення : зб. наук. пр. ОРІДУ НАДУ [Електронний ресурс]: електронне наукове фахове видання. – Вип. 11. – 2012. [Електронний ресурс]. – Електрон. текст. дан. - 2017. - Режим доступа: <http://archive.nbuv.gov.ua/e-journals/tppd/2012_11/zmist/R_2/04%20>

90. Азизова, И.А. Бюджетирование, ориентированное на результат / И.А. Азизова. - Ташкент: Изд-во «infoCOM.UZ», 2010. - С. 144.

91. Грабовець, І.В. Інформаційні технології в муніципальному управлінні: проблеми та шляхи реалізації / І.В. Грабовець // Грані : Науково-теоретичний і громадсько-політичний альманах. - Днепропетровск, – 2012. – № 1(81). – С. 125.

92. Селютіна, Н.Ф. Інформованість населення про діяльність місцевої влади як чинник ефективної взаємодії влади та населення / Н.Ф. Селютіна // Інвестиції: практика та досвід. – 2013. – № 10. – С. 136-138.

93. Пушкарева, Н.А. Управление качеством публичных услуг как основа повышения эффективности управления / Н. А. Пушкарева // Научный журнал. – 2017. № 05(18). – 120 с.

94. Осипов, А.В. Місце та роль самоврядних процесів у демократизації сучасного українського суспільства: автореф. дис... канд. політ. наук: 23.00.02 / А.В. Осипов; Одес. нац. юрид. акад. – О., 2008. – С. 14-15.

95. Sterling Capital Equity Income Instl BEGIX. [Электронный ресурс]. – Электрон. текст. дан. – 2017, Morningstar. - Режим доступа: <<http://www.morningstar.com/funds/xnas/begix/quote.html>>

96. Городской единый расчетный центр: Одесса, Украина - [Электронный ресурс]. – Электрон. текст. дан. - 2017. - Режим доступа: <<https://www.gerc.ua>>

97. Прогноз. Управление муниципальным образованием. [Электронный ресурс]. – Электрон. текст. дан. - 2017. - Режим доступа: <<http://www.prognoz.ru/ru/city.php>>

98. Басовский, Л.Е. Прогнозирование и планирование в условиях рынка: Учеб. пособие / Л.Е. Басовский. - М.: Инфра, 2002. - С. 308.

99. Петровская, В.С. Муниципальная услуга – инструмент повышения эффективности и результативности расходов бюджета / В.С. Петровская // Практика муниципального управления. - 2008. - № 2 - С. 54–58.

100. Дрешпак, В. Сучасні тенденції розвитку електронного урядування у Республіці Молдова / В. Дрешпак // Новітні інформаційно-комунікаційні технології в модернізації публічного управління: зарубіжний і вітчизняний досвід: матеріали наук.-практ. семінару, 19 квітня 2013 р., м. Дніпропетровськ / ред. кол. : В. М. Дрешпак (голов.ред.). – Д. : ДРІДУ НАДУ, 2013. – С. 28-30.

101. Быковцева, Е. Отечественные и иностранные ВІ: подходы к выбору. [Электронный ресурс]. – Электрон. текст. дан. – 2012, Аналитика. - Режим доступа: <<http://www.cnews.ru/reviews/free/BI2012/articles/articles8.shtml>>

102. Дятлов, С.А. Электронное правительство: понятие, структура, функции. [Электронный ресурс]. – Электрон. текст. дан. – 2017. - Режим доступа: <<http://www.ict.edu.ru/vconf/index.php?a=vconf&c=getForm&d=lig>>

103. Макленнен, Дж. Microsoft SQL Server 2008. Data Mining интеллектуальный анализ данных / Джеми Макленнен, Чжаохуэй Танг, Богдан Криват. – СПб. : БХВ-Петербург, 2009. – С. 700.

104. Пикалева Е.В. Система межведомственного электронного взаимодействия в Красноярском крае. [Электронный ресурс]. – Электрон. текст. дан. – 2017. - Режим доступа: <www.kadry24.krskstate.ru/dat/bin/.../8484_15_17_may_qllektronnoe_pravitelxstvo>

105. Система маркетинга. [Электронный ресурс]. – Электрон. текст. дан. – 2015-2018. Записки маркетолога - Режим доступа: <http://www.marketch.ru/marketing_dictionary/marketing_terms_s/marketing_system/>

106. Мишенин, Ф.Е. Информационные технологии в предоставлении государственных и муниципальных услуг. [Электронный ресурс]. – Электрон. текст. дан. – 2000-2017. ООО Научная электронная библиотека - Режим доступа: <<https://elibrary.ru/item.asp?id=29002882>>

107. Оптимизация деятельности органов государственной власти. [Электронный ресурс]. – Электрон. текст. дан. – 2017. - Режим доступа: <http://ar.gov.ru/ru/napravleniya_2_1/index.html>

108. Государство в XXI веке. [Электронный ресурс]. – Электрон. текст. дан. – 2017. - Режим доступа: <<http://www.microsoft.com/rus/government/>>

109. Современные информационные технологии для муниципальных и региональных органов власти / Информационное общество. – 2004. - вып. 6. - С. 52-66.

110. Microsoft. [Электронный ресурс]. – Электрон. текст. дан. – 2018. - Режим доступа: <<http://www.microsoft.com/rus/government/newsletters/issue21/>>

111. Орланов , Г.Б. Рефлексивный детерминизм: методология анализа нелинейного социального развития. [Электронный ресурс]. – Электрон. текст. дан. – 2016. - Режим доступа: <<https://mgimo.ru/upload/2016/06/diss-orlanov.pdf>>

112. Электронное правительство в США и Западной Европе. [Электронный ресурс]. – Электрон. текст. дан. – 2017, Open Library. - Режим доступа:

<http://oplib.ru/informatika/view/212817_elektronnoe_pravitel_stvo_v_ssha_i_zapadno_y_evrope>

113. Хаммер, М. Реинжиниринг корпорации: манифест революции в бизнесе / М. Хаммер, Д. Чампи; [пер. с англ. Ю.Е. Корнилович]. – М.: Манн, Иванов и Фербер, 2005. – С. 52.

114. Карпенко, О. Портальні технології як базовий інструментарій реінжинірингу державного управління / О. Карпенко // Актуальні проблеми державного управління: Зб. Наук.праць ОРІДУ. - 2012 - Вип. 4 (52) - С.74.

115. Логвинов, В.Г. Реінжиніринг / В.Г. Логвинов, Н.І. Костенюк // Енциклопедія державного управління : у 8 т. / [наук. ред.: Ю.В. Ковбасюк (голова) та ін.]; Нац. акад. держ. упр. при Президентові України. – К. , 2011. – Т. 1: Теорія державного управління / наук. редкол. 1-го т.: В. М. Князев [та ін.]. – С. 543-544.

116. Алексеева, Ю.А. Исследование эффективности и качества оказания от государственных и муниципальных услуг (функций) в электронном виде: диссертация ... канд. техн. наук: 05.13.10 / Ю.А. Алексеева; [Место защиты: Астрахан. гос. ун-т] .- Астрахань, 2011.- С. 85-86.

117. Конституция ДНР. [Электронный ресурс]. – Электрон. текст. дан. – 2014. - Режим доступа: <<https://dnr-online.ru/konstituciya-dnr/>>

118. Протокол №1 от 14.05.2014 г. Верховного Совета ДНР [Электронный ресурс]. – Электрон. текст. дан. - 2016. - Режим доступа: <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:TmaGfsez_c_AJ:https://old.dnr-online.ru/wp-content/uploads>

119. Закон ДНР об информации и информационных технологиях. № 71-ІНС от 07.08.2015. [Электронный ресурс]. – Электрон. текст. дан. – 2015. - Режим доступа: <<http://dnrsovet.su/zakonodatelnaya-deyatelnost/prinyatie/zakony/zakon-donetskoj-narodnoj-respubliki-ob-informatsii-i-informatsionnyh-tehnologiyah/>>

120. Об электронной подписи: Закон ДНР 19.06.2015 г. (Постановление №І-235П-НС) №60-ІНС. [Электронный ресурс]. – Электрон. текст. дан. - 2016. - Режим доступа:<<https://dnr-online.ru/zakony-2>>

121. О персональных данных: Закон ДНР 19.06.2015 г. (Постановление №I-234П-НС) № 61-ИНС. [Электронный ресурс]. – Электрон. текст. дан. - 2016. - Режим доступа: <<https://dnr-online.ru/zakony-2>>

122. О государственной тайне: Закон ДНР 12.06.2014 г. (Постановление №18) № 03-ИНС. [Электронный ресурс]. – Электрон. текст. дан. - 2016. - Режим доступа: <<https://dnr-online.ru/zakony-2>>

123. Об обращениях граждан: Закон ДНР 20.02.2015 г. (Постановление №I-65П-НС) № 13-ИНС. [Электронный ресурс]. – Электрон. текст. дан. - 2016. - Режим доступа: <<https://dnr-online.ru/zakony-2>>

124. О почтовой связи: Закон ДНР 29.06.2015 г. (Постановление №I-253П-НС) № 04-ИНС. [Электронный ресурс]. – Электрон. текст. дан. - 2016. - Режим доступа: <<https://dnr-online.ru/zakony-2>>

125. Распоряжение Главы Донецкой Народной Республики от 01.03.2017г. № 44. [Электронный ресурс]. – Электрон. текст. дан. - 2013. - Режим доступа: <<https://dnr-online.ru/rasporyazheniya/>>

126. Постановление «Об организации центров социальной помощи и административных услуг» от 10.03.2017г. № 3-65. [Электронный ресурс]. – Электрон. текст. дан. - 2013. - Режим доступа: <<https://dnr-online.ru/postanovleniya/>>

127. Об утверждении Порядка работы центров социальной помощи и административных услуг от 28.03.2017 г. № 123. [Электронный ресурс]. – Электрон. текст. дан. - 2017. - Режим доступа: <gisnpa-dnr.ru/npa/0020-123-20170328/>

128. Постановление Совета Министров ДНР № 9-1 от 02.06.2014 «О применении Законов на территории ДНР в переходной период». [Электронный ресурс]. – Электрон. текст. дан. - 2015. - Режим доступа: <<http://gb-dnr.com/normativno-pravovye-akty/204/>>

129. Концепция развития механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде, утверждена распоряжением Правительства Российской Федерации от 25.12.2013 г. 2516-р [Электронный

ресурс]. – Электрон. текст. дан. - 2014. - Режим доступа: <///cdnimg.rg.ru/pril/91/10/73/2516_koncepciia.doc>

130. Об одобрении Концепции развития эл. управления в Украине: Распоряжение Кабинета Министров № 2250-р от 13.12.2010 г. [Электронный ресурс]. – Электрон. текст. дан. - 2013. - Режим доступа: <www.portal.rada.gov.ua>

131. Концепция развития местного самоуправления в Республике Казахстан, утверждена Указом Президента РК от 28.11.2012 г. № 438 [Электронный ресурс]. – Электрон. текст. дан. - 2013. - Режим доступа: <www.zakon.kz/4527663-prezident-rk-podpisal-koncepciju.html>

132. Концепция Государственной информационной адресной системы. [Электронный ресурс]. – Электрон. текст. дан. - 2013. - Режим доступа: <<https://минсвязь.рус/doc/koncepciya-gosudarstvennoy-informacionnoy-adresnoy-sistemy>>

133. Утвержден Порядок ведения Государственной информационной системы нормативных правовых актов и их систематизации. [Электронный ресурс]. – Электрон. текст. дан. – 2014-2017. - Режим доступа: <<https://dnr-online.ru/utverzhden-poryadok-vedeniya-gosudarstvennoj-informacionnoj-sistemy-normativnyx-pravovyx-aktov-i-ix-sistematizacii/>>

134. Пушкарева, Н.А. Роль общественности в мониторинге предоставления услуг органами публичной власти / Н. А. Пушкарева // Економіка будівництва і міського господарства. - 2015. - Т. 11, № 3. – 128 с.

135. Распоряжение главы администрации г. Донецка от 30.11.2015 № 1150. [Электронный ресурс]. – Электрон. текст. дан. - 2016. - Режим доступа: <<http://gorod-donetsk.com/utverzhdennye-dokumenty>>

136. Об утверждении Положения об управлении «Центр предоставления административных услуг» администрации г. Донецка : Распоряжение от 30.01.2015 № 22. [Электронный ресурс]. – Электрон. текст. дан. - 2016. - Режим доступа: <http://gorod-donetsk.com/utverzhdennye-dokumenty/rasporyazhenie-glavy-administratsii/3661-polozhenie-obupravlenii-tsentr-predostavleniyaadministrativnykh-uslug-administratsii-goroda-donetska>

137. Закон Донецкой Народной Республики от 19.06.2015 г. / Постановление № I-233П-НС. [Электронный ресурс]. – Электрон. текст. дан. - 2013. - Режим доступа: <<https://dnr-online.ru/zakony-2>>

138. Порядок создания и ведения единой республиканской информационной системы в сфере образования / Постановление Совета Министров от 24.07.2015г. № 14-10. [Электронный ресурс]. – Электрон. текст. дан. - 2016. - Режим доступа: <<http://docs.cntd.ru/document/428564136>>

139. Об утверждении Порядка реализации образовательных программ в образовательных организациях высшего профессионального образования с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий: Приказ Министерства образования ДНР от 14.08.2017 г. № 829. [Электронный ресурс]. – Электрон. текст. дан. - 2017. - Режим доступа: <<https://dnr-online.ru/prikazy-ministerstva-obrazovaniya-doneckoj-narodnoj-respubliki/>>

140. Об осуществлении операций с использованием электронных платежных средств на территории Донецкой Народной Республики: Постановление ЦРБ № 27 от 17.07.2015. [Электронный ресурс]. – Электрон. текст. дан. - 2016. - Режим доступа: <<http://gb-dnr.com/normativno-pravovye-akty/297/>>

141. Алексеев, А. Использование информационно-коммуникационных технологий в модернизации жилищно-коммунального хозяйства в России / А. Алексеев, Б. Кристальный, О. Поздняков // «информационные ресурсы России». - №5. – 2011. [Электронный ресурс]. – Электрон. текст. дан. – 2005-2011. - Режим доступа: <http://www.aselibrary.ru/press_center/journal/irr/irr2725/irr27253582/irr272535823587/irr2725358235873596/>

142. Терминология административного моделирования // Бизнес инжиниринг групп, 2008. – [Электронный ресурс]. – Электрон. текст. дан. - 2017. - Режим доступа: <<http://bigc.ru/government/modeling/methodology/glossary/>>

143. Электронное правительство Республики Казахстан: государственные услуги и информация онлайн. – [Электронный ресурс]. – Электрон. текст. дан. - 2017. - Режим доступа: <<http://egov.kz/wps/portal/index>>

144. Государственная программа Российской Федерации «Информационное общество (2011-2020 гг)». [Электронный ресурс]. – Электрон. текст. дан. - 2017. - Режим доступа: <<http://government.ru/gov/results/12932/>>

145. Оплата госуслуг. Просто как дважды два // Портал государственных и муниципальных услуг Санкт-Петербурга. [Электронный ресурс]. – Электрон. текст. дан. - 2017. - Режим доступа: <<http://oplatagosuslug.ru/>>

146. Шаров, Ю.П. Міжнародні практики залучення представників влади до громадського моніторингу надання публічних послуг / Ю.П. Шаров, Т.В. Маматова // Теорія та практика державної служби: матеріали наук.-практ. конф. 08.11.2013 р., м. Дніпропетровськ. – Д.: ДРІДУ НАДУ, 2013. – С. 260–263.

147. Положение «О государственной информационной системе «Контроль исполнения административных регламентов предоставления от государственных и муниципальных услуг Волгоградской области» утверждено постановлением Правительства Волгоградской области от 27.05.2013 г. № 272-п [Электронный ресурс]. – Электрон. текст. дан. - 2017. - Режим доступа: <<http://mfc.volganet.ru>>

148. Пушкарева, Н.А. Опыт стран-членов Европейского Союза в предоставлении электронных государственных услуг / Н. А. Пушкарева // Торговля и рынок. – 2017. - Вып. 2. – С. 148-158.

149. Полтавець, В.Д. Впровадження електронного врядування в органах місцевого самоврядування малих міст / В. Полтавець // Дні інформаційного суспільства-2013: матеріали щорічної наук.-практ. конф. за міжнародною участю (м. Київ, 20 – 21 трав.2013 р.). – К.: НАДУ, 2013. – С. 107–108.

150. Облачные сервисы. Взгляд из России. Факты, прогнозы и мнения 30 СІО. [Электронный ресурс]. – Электрон. текст. дан. - 2017. - Режим доступа: <www.cnews.ru/downloads/CloudTechnology.pdf>

151. Клементьев, И.П. Введение в Облачные вычисления / И.П. Клементьев, В.А. Устинов. - Свердловск: УГУ, 2009. – С. 233.

152. Жигалов, Д.В. Использование инструментов бюджетирования, ориентированного на результат, в практике муниципального управления / Д.В. Жигалов, Л.В. Перцов, Ю.Ю. Чалая. - [Электронный ресурс]. – Электрон. текст. дан. - 2017. - Режим доступа: <http://www.intalev.ru/aggregator/pbb/id_70836/>

153. Полтавець, В.Д. Впровадження електронного врядування в органах місцевого самоврядування малих міст / В. Полтавець // Дні інформаційного суспільства-2013: матеріали щорічної наук.-практ. конф. за міжнародною участю (м. Київ, 20 – 21 трав.2013 р.). – К.: НАДУ, 2013. – С. 107–108.

154. Приймак, Ю.Ю. Класифікація національних інформаційних ресурсів України в електронному урядуванні / Ю.Ю. Приймак // Електронне урядування. – 2011. – № 2. – С. 47.

155. Адамант. Значения. [Электронный ресурс]. – Электрон. текст. дан. – 2017, Вики 2. - Режим доступа: <<https://wiki2.org/ru/%D0>>

156. Дегтярьова, І.О. Інновації в регіональному управлінні / І.О. Дегтярьова // Енциклопедія державного управління : у 8 т. / Нац. акад. держ. упр. при Президентові України; наук.-ред. колегія: Ю. В. Ковбасюк (голова) та ін. – Т. 5: Територіальне управління – Х. : Вид-во ХарPI НАДУ «Магістр», 2011. - С. 117.

157. Методика расчета платежей за коммунальные услуги при комбинированной системе учета их потребления по приборам и нормативам. [Электронный ресурс]. – Электрон. текст. дан. – 2003. - Режим доступа: <https://znaytovar.ru/gost/2/MetodikaMetodika_rascheta_plat.html>

158. Тарифы на жилищно-коммунальные услуги для населения г.Донецка. [Электронный ресурс]. – Электрон. текст. дан. – 2018. - Режим доступа: <<http://dnr-hotline.ru/tarify-zhkh-dnr-v-donecke/>>

159. Социальные нормы и нормативы для предоставления субсидий. [Электронный ресурс]. – Электрон. текст. дан. – 2018, ООО ИД «Фактор». - Режим доступа: <<https://i.factor.ua/info/useful/subs/>>

160. Анна Ньюз. Оперативная лента событий. [Электронный ресурс]. – Электрон. текст. дан. - 2013. - Режим доступа: <<http://anna-news.info/operativnyye-svodki-donbassa/page/95/>>

161. Синягов, С. А. Строительство и инженерия на основе стандартов BIM как основа трансформаций инфраструктур в цифровой экономике/ С.А. Синягов // International Journal of Open Information Technologies. - 2017. - Т. 5. - №. 5. - С. 46-79.

162. Савин, Н.Ю. Дискурсивные основания политического участия в России. [Электронный ресурс]. – Электрон. текст. дан. - 2013. - Режим доступа: <<https://www.hse.ru/data/2013/06/03/1285546666/Савин>>

163. Кастельс, М. Информационная эпоха: экономика, общество и культура / М. Кастельс; пер. с англ. под науч. ред. А.И. Шкаратана. - М.: ГУ ВШЭ, 2000. - 608с.

164. Куйбіда, В.С. Муніципальне управління: аспект інформатизації : монографія / В.С. Куйбіда. – К.: Знання, 2004. – 357 с.

165. Сервисные потоки. [Электронный ресурс]. – Электрон. текст. дан. – 2013-2018, «StudMe.org». - Режим доступа: https://studme.org/1957041114260/logistika/servisnye_potoki

166. Інформаційно-комунікаційні технології в публічному управлінні : словник-довідник / [уклад. : В.М. Дрешпак, О.В. Кравцов, С.П. Кандзюба та ін.] ; за заг. ред. В.М. Дрешпака, О.В. Кравцова. – Д.: ДРІДУ НАДУ, 2013. - С. 48.

167. Смирнов, І.Г. Логістика послуг: концептуальні засади / І.Г. Смирнов // Актуальні проблеми сучасних наук – 2007: матер. міжнар. наук.-практ. конф. – Д.: Наука та освіта, 2007. – С. 57–60.

168. Об утверждении Регламента предоставления административных услуг через управление «Центр предоставления административных услуг» администрации г.Донецка: Распоряжение от 28.10.2015 № 1123. [Электронный ресурс]. – Электрон. текст. дан. - 2016. - Режим доступа: <<http://gorod-donetsk.com/utverzhdennyye-dokumenty/rasporyazhenie-glavy-administratsii/3663-rasporyazhenie-ot-28-10-2015-1123>>

169. Дегтярьова, І.О. Інновації в регіональному управлінні / І.О. Дегтярьова // Енциклопедія державного управління : у 8 т. / Нац. акад. держ. упр.

при Президентах України; наук.-ред. колегія: Ю. В. Ковбасюк (голова) та ін. – Т. 5: Територіальне управління – Х. : Вид-во ХарПІ НАДУ «Магістр», 2011. - С. 117.

170. Зварич, М.М. Інформаційне забезпечення надання адміністративних послуг в Україні / М.М. Зварич, Н.В. Вдовіна // Вісник Східноукраїнського національного університету ім. В. Даля. – 2011. – № 17 (171). - С. 226 – 227.

171. Словник системного аналізу в державному управлінні / [Ю.П. Сурмін, Л. Г. Штика, В. Д. Бакуменко, Л. М. Гогіна]. – К.: Вид-во НАДУ, 2007. – С. 66.

172. Припотень, В.Ю. Формування інформаційної бази за результатами оцінювання еколого-економічної безпеки промислового підприємства / В. Ю. Припотень // Бізнес інформ : науково-метричний журнал. – 2013. – № 10. – С. 151-156

173. Припотень, В.Ю. Формирование информационной базы мониторинга и управления факторами влияния на эколого-экономическую безопасность промышленного предприятия /В. Ю. Припотень // /В. Ю. Припотень // Современный научный вестник (г.Белгород, Россия).-№13(152).- 2013.-с.76-81

174. Брадул, Н.В. Общая схема обработки информации / Н.В. Брадул, С.В. Брадул // Актуальные проблемы и перспективы преподавания математики: сборник научных статей IV Международной научно-практической конференции; г. Курск, 14-16 ноября 2013 г. / Ред. коллегия: Е.А. Бойцова (отв. редактор), В.М. Буторин, В.И. Дмитриев, Г.А. Есенкова, Т.В. Шевцова. – Курск: Юго-Западный государственный университет, 2013. – С. 31-36. (РИНЦ)

175. Тарусина, Н.Э. Концепция подготовки специалистов по информационным технологиям для постиндустриального общества / Н.Э. Тарусина // Науковий журнал «Менеджер. Вісник ДонДУУ». – 2014. – № 3 (69). – С. 145-151.

176. Лизогуб, Р.П. Роль маркетинга в процессе выявления сегмента рынка и потенциальных потребителей / Р.П. Лизогуб // Актуальные проблемы и перспективы развития маркетинга и менеджмента производственных и социальных систем: Материалы международной науч.-практ. конф. 15 ноября 2017 г., г. Донецк / ГОУ ВПО «ДонАУиГС при Главе Донецкой Народной

Республики». Сборник научных работ серии «Экономика». Вып. 7. – Донецк: ДонАУиГС, 2017. – С. 168-171.

177. Лизогуб, Р. П. Информационное обеспечение в управлении деятельностью предприятия на основе логистического подхода / Р. П. Лизогуб, А. К. Кухтина // ГОУ ВПО «ДонАУиГС при Главе Донецкой Народной Республики». Сборник научных работ серии «Экономика». Вып. 3: Экономика и управление народным хозяйством / ГОУ ВПО «ДонАУиГС». – Донецк: ДонАУиГС, 2016. – С. 150-157.

178. Ярембаш, А. И. Теоретические основы формирования программ социально-экономического развития муниципальных образований Донбасса / А. И. Ярембаш, Е. Л. Морозов, А. В. Савенко // ГОУ ВПО «ДонАУиГС при Главе Донецкой Народной Республики». Сборник научных работ серии «Экономика». Вып. 4: Экономика и управление народным хозяйством / ГОУ ВПО «ДонАУиГС». – Донецк: ДонАУиГС, 2016. – С. 5-17.

179. Лукьяненко, Е. Ю. Совершенствование деятельности органов государственной власти на основе информационных технологий / Е. Ю. Лукьяненко // Научный журнал «Менеджер. Вестник ДонГУУ». – 2016. - № 3 (77). – С. 48-53.

180. Барышников, К.С. Информационные технологии в организации эффективной деятельности предприятия / К.С. Барышников, А. К. Кухтина // ГОУ ВПО «ДонАУиГС при Главе Донецкой Народной Республики». Сборник научных работ серии «Экономика». Вып. 2: Экономика и управление народным хозяйством / ГОУ ВПО «ДонАУиГС». – Донецк: ДонАУиГС, 2016. – С. 146-155.

Приложения

Приложение А

СПРАВКИ О ВНЕДРЕНИИ



**МИНИСТЕРСТВО ЮСТИЦИИ
ДОНЕЦКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ
(МИНЮСТ ДНР)**

ул. Артема, 157, г. Донецк, 283048, тел./факс (062) 300-25-00
e-mail: minjust@minjust-dnr.ru сайт: minjust-dnr.ru Идентификационный код 51000951

26.08.2014 № *64-20/35*
На № _____ от _____

СПРАВКА

о внедрении результатов диссертационного исследования
Гончаровой Татьяны Валериановны на тему «Формирование маркетинговой
информационно-коммуникационной системы обеспечения муниципальных
услуг» на соискание ученой степени кандидата экономических наук по
специальности 08.00.05 – экономика и управление народным хозяйством
(экономика, организация и управление предприятиями, отраслями,
комплексам, в т.ч. маркетинг)

Выдана Гончаровой Татьяне Валериановне о том, что основные результаты проделанной ею диссертации на тему «Формирование маркетинговой информационно-коммуникационной системы обеспечения муниципальных услуг» внедрены и находятся на стадии внедрения в Центрах социальной помощи и административных услуг, с целью выполнения Гуманитарной программы по воссоединению народа Донбасса.

Внедрены научно-методические рекомендации Гончаровой Т.В. по осуществлению приема граждан в части установления информационных сенсорных киосков и разработки веб-сайта, что будет способствовать обслуживанию граждан в единой информационной системе оказания социальных и административных услуг, которая формируется по принципу «одного окна» вблизи линии соприкосновения, в том числе создание «горячей линии» через Интернет.

В стадии внедрения рекомендаций Гончаровой Т.В. по использованию информационно-коммуникационных технологий для совершенствования государственного управления, отношений между государством и гражданами, становления электронных форм взаимодействия между органами государственной власти и органами местного самоуправления, физическими и юридическими лицами.

И.о. Министра



А.С. Шамов



**УПРАВЛЕНИЕ
«ЦЕНТР ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ УСЛУГ»
АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА ДОНЕЦКА**

пр. Ильича, 17 «а», г. Донецк, 83003, тел./факс (062) 300-11-11
E-mail: doncpar@mail.ru Идентификационный код: 51017111

от 09.11.2017 № 569
на № _____ от _____

СПРАВКА

о внедрении результатов диссертационного исследования

Гончаровой Татьяны Валериановны на тему «Формирование маркетинговой информационно-коммуникационной системы обеспечения муниципальных услуг» на соискание ученой степени кандидата экономических наук по специальности 08.00.05 – экономика и управление народным хозяйством (экономика, организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами, в т.ч. маркетинг)

Выдана Гончаровой Татьяне Валериановне о том, что основные результаты проделанной ею диссертации на тему «Формирование маркетинговой информационно-коммуникационной системы обеспечения муниципальных услуг» внедрены и находятся на стадии внедрения в Управлении «Центр предоставления административных услуг» администрации города Донецка (далее – Управление ЦПАУ) с целью содействия становлению и последующем развитии Управления ЦПАУ как нового структурного подразделения в составе администрации города Донецка.

Были внедрены разработки Гончаровой Т. о создании маркетинговой информационно-коммуникационной инфраструктуры для обеспечения предоставления административных услуг, в частности в части установления информационных сенсорных киосков и разработки веб-сайта, что будет способствовать обслуживанию граждан и предпринимателей в единой информационной системе муниципальных услуг, которая формируется по принципу «одного окна» через Интернет. На этапе становления Управления ЦПАУ повышения квалификации и совершенствования работы персонала также использованы теоретические наработки Гончаровой Т. по зарубежному и российскому опыту предоставления административных услуг в электронной форме.

Продолжается внедрение рекомендаций Гончаровой Т. по разработке городского портала административных услуг как основной составляющей целостной системы информационного обеспечения деятельности органов местного самоуправления, коммунальных предприятий, учреждений и организаций города Донецка по предоставлению муниципальных услуг населению и предприятиям.

И.о. начальника управления



Е.Т. Смагина

ДОНЕЦКАЯ НАРОДНАЯ РЕСПУБЛИКА
МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНЕЦКАЯ АКАДЕМИЯ УПРАВЛЕНИЯ И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ГЛАВЕ ДОНЕЦКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ»

ЦЕНТР ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

09.11.2017 № 11-16/249

На № _____ от _____

СПРАВКА

о внедрении результатов диссертации Гончаровой Татьяны Валериановны «Формирование маркетинговой информационно-коммуникационной системы обеспечения муниципальных услуг» на соискание ученой степени кандидата экономических наук, 08.00.05 – экономика и управление народным хозяйством (экономика, организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами, в т.ч. маркетинг)

Предоставленная о том, что результаты исследования Гончаровой Т.В. на тему «Формирование маркетинговой информационно-коммуникационной системы обеспечения муниципальных услуг» были использованы в Центре дополнительного профессионального образования ГОУ ВПО «Донецкая академия управления и государственной службы при Главе Донецкой Народной Республики» для совершенствования методического обеспечения учебного процесса.

Методические рекомендации Гончаровой Т.В. по выбору и применению информационно-коммуникационного инструментария повышения эффективности предоставления муниципальных услуг были учтены при подготовке лекционных и семинарских занятий по повышению квалификации должностных лиц местного самоуправления и депутатов местных советов по учебным модулям соответствующей профессиональной программы: ФН-5 «Использование информационных технологий в практической деятельности» и Г-13 «Предоставление административных услуг». Теоретические и практические положения диссертации Гончаровой Т.В. также позволили расширить научную базу для предоставления практических консультаций органам местного самоуправления по вопросам информатизации, в частности, в части использования информационно-коммуникационных технологий в их деятельности по предоставлению административных услуг. Вместе это позволило усовершенствовать содержание повышения квалификации должностных лиц местного самоуправления с учетом современных тенденций в развитии информационных технологий.

В общем диссертационное исследование Гончаровой Т.В. содержит конкретные предложения и рекомендации для органов местного самоуправления, и в дальнейшем будут использоваться в Центре дополнительного профессионального образования ГОУ ВПО «Донецкая академия управления и государственной службы при Главе Донецкой Народной Республики», органов местного самоуправления, государственных предприятий, учреждений и организаций в учебном процессе и консультативной деятельности.

Директор Центра дополнительного
профессионального образования



Д.С. Шевченко



**Министерство образования и науки
ДОНЕЦКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ**

**Государственная организация высшего профессионального образования
«Донецкий национальный университет экономики и торговли
имени Михаила Туган-Барановского»**

ул. Щорса 31, г. Донецк, 283050 Тел.: 342-90-40 Факс: (062)304-83-16 Эл. почта: info@donnuet.education

02.10.2014 № 13/1254

на № _____ от _____

Г

Г

СПРАВКА

о внедрении результатов кандидатской диссертационной работы

Гончаровой Татьяны Валериановны

«Формирование маркетинговой информационно-коммуникационной
системы обеспечения муниципальных услуг»

Настоящим подтверждаем, что теоретические положения и практические материалы диссертационной работы представляют научный интерес и используются в учебном процессе ГО ВПО «Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского» при преподавании дисциплин «Защита прав потребителей», «Маркетинг», «Электронный маркетинг», «Информационные системы и технологии», «Информационно-коммуникационные услуги» для студентов факультета маркетинга, торговли и таможенного дела, а также при подготовке курсовых, дипломных работ и магистерских диссертаций для студентов экономических специальностей.

проректор по научной работе,
д.э.н., профессор



Е.М. Азарян

Е.М. Азарян

Электронные источники определения "электронное правительство"

Формулировка определения «E-government»	Источник
"электронное управление государством", то есть максимальное использование в органах государственного управления современных технологий, в том числе и интернет-технологий. По идее, реализация электронного правительства должна привести к положительным изменениям в отношениях правительства с тремя категориями "пользователей": обычными гражданами, государственными служащими и представителями бизнеса	Ландэ Д. E-Government - лозунг или технология? // Телеком. – 2003. – Электрон. текстовые дан. – Режим доступа: http://dwl.kiev.ua/art/electr on/
"электронное правительство" - система государственного управления на основе электронных средств обработки, передачи и распространения информации.	
Первый подход - трансформация предоставления государственных услуг с использованием информационно-коммуникационных технологий (ИКТ).	http://www.e-gov.in.ua/idata/files/140612-120233-2596.pdf
Если первый подход ограничивается, по сути, электронным сервисом предоставления государственных услуг, то представители второго подхода подчеркивают, что это всего лишь составная часть содержания, которое вкладывается в понятие ЭП, и рассматривают правительство как высокотехнологичную организацию, функционирование которой обеспечивается современными средствами ИКТ.	
Третий подход рассматривает электронное правительство как новую модель управления, адекватную эмерджентной экономике и информационному обществу. Это не просто более широкое толкование, которое поглощает первые два подхода, но принципиально новый взгляд на содержание и организацию государственного управления.	
« Электронное правительство » - часть электронной экономики и демократии в стране, система для повышения степени ответственности государства перед народом, мало зависящая от географических факторов.	https://allforjoomla.ru/info/308-jelektronnoe-pravitelstvo
Электронное правительство (англ. e-Government) — способ предоставления информации и оказания уже сформировавшегося набора государственных услуг гражданам, бизнесу, другим ветвям государственной власти и государственным чиновникам, при котором личное взаимодействие между государством и заявителем минимизировано и максимально возможно используются информационные технологии	https://ru.wikipedia.org/wiki/Электронное_правительство
Электронное правительство — система электронного документооборота государственного управления, основанная на автоматизации всей совокупности управленческих процессов в масштабах страны и служащая цели существенного повышения эффективности государственного управления и снижения издержек социальных коммуникаций для каждого члена общества	
организация государственного управления на основе	http://computers_en_ru.aca

Формулировка определения «Е-government»	Источник
электронных средств обработки, передачи и распространения информации, предоставление услуг государственных органов (госорганов) всех ветвей власти всем категориям граждан (пенсионерам, рабочим, бизнесменам, государственным служащим и др.) электронными средствами, информирование теми же средствами граждан о работе госорганов. В России это понятие фактически сведено к электронной среде общения власти с гражданским обществом. На Западе, в первую очередь в США и Великобритании, оно рассматривается скорее как концепция, направленная на повышение эффективности деятельности государства в целом. Включает в себя свободу доступа граждан к государственной информации, перевод госорганов на безбумажное делопроизводство, установление для всех госорганов показателей эффективности работы на год и регулярный их контроль, проводимый как парламентом, так и гражданами, введение в госорганах пластиковых карт для идентификации государственных служащих, перечисления им зарплаты, расчётов по командировкам и т. д.	demic.ru/5198/e-government
Электронное правительство (e-Government) - это система интерактивного взаимодействия государства и граждан при помощи Интернета, новая модель государственного управления, преобразующая традиционные отношения граждан и властных структур.	https://monographies.ru/ru/book/section?id=2993
Хотя под «электронным правительством» обычно подразумевается некий набор услуг и сервисов от государства, рассматривать его только в таком контексте, особенно в наших широтах, несколько однобоко.	http://gagadget.com/17024-panatseya-ot-vseh-bed-cto-takoe-e-government-i-cto-ono-nam-vsem-dast/
Электронное правительство (e-Government) — это система интерактивного взаимодействия государства и граждан при помощи Интернета, новая модель государственного управления, преобразующая традиционные отношения граждан и властных структур.	http://pr-news.su/publicat/n6_7/6-7_8.htm

Приложение В. Количественные данные изучения опыта предоставления муниципальных услуг
Таблица В.1 – Результаты расчета корреляционной зависимости внутри группы показателей, отображающих денежный эквивалент факторов, связанных с рынком муниципальных услуг

Показатель	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1. Среднемесячная номинальная начисленная заработная плата работников организаций по РФ, руб.	1	0,8737	0,9241	0,9959	0,9950	0,9793	0,1889	0,9910	0,9763	0,9747	-0,9773	0,9753
2. Численность населения РФ, млн. чел.		1	0,8560	0,8614	0,9037	0,8329	0,0293	0,8584	0,9315	0,7823	-0,9064	0,8604
3. Средний размер назначенной пенсии, руб.			1	0,9077	0,9165	0,8638	-0,1762	0,9182	0,8905	0,8343	-0,9128	0,9151
4. Общая сумма пенсионных выплат, млн. руб.				1	0,9947	0,9897	0,2470	0,9971	0,9796	0,9820	-0,9825	0,9857
5. Сумма пенсионных выплат в среднем в месяц на одного получателя, руб.					1	0,9781	0,2105	0,9915	0,9893	0,9644	-0,9846	0,9828
6. Социальные выплаты, млрд. руб.						1	0,3293	0,9856	0,9705	0,9896	-0,9712	0,9731
7. Расходы на выплату пособий и социальную помощь, руб.							1	0,2247	0,2409	0,3674	-0,2042	0,2220
8. Бюджетные ассигнования на социальное обеспечение населения, руб.								1	0,9757	0,9716	-0,9836	0,9933
9. Величина прожиточного минимума (в среднем на душу населения; рублей в месяц)									1	0,9472	-0,9904	0,9793
10. Состав располагаемых ресурсов домашних хозяйств различных социально-экономических категорий, руб.										1	-0,9472	0,9523
11. Стационарные учреждения социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов, ед.											1	-0,9819
12. Среднемесячный размер субсидий на семью, руб.												1

 – уже занесенный в таблицу результат расчетов, расположенный над единичной диагональю.

Таблица В.2 – Результаты расчета корреляционной зависимости внутри группы показателей-индексов
экономического развития рынка муниципальных услуг

Показатель	1	2	3	4	5	6	7
1. Индекс потребительских цен (ИПЦ), %	1	-0,0144	-0,6210	-0,0166	0,2879	-0,3745	0,1010
2. Индексы физического объема валового внутреннего продукта, %		1	-0,0616	0,8928	-0,0215	0,0634	-0,3399
3. Удельный вес соцвыплат в объеме денежных доходов населения, %			1	-0,1109	-0,7095	0,5817	-0,3784
4. Индекс потребительской уверенности				1	0,0981	-0,0097	-0,2899
5. Удельный вес семей, пользующихся субсидиями, в общем числе семей, %					1	-0,9307	0,8314
6. Уровень занятости населения по субъектам РФ, в среднем за год						1	-0,8929
7. Уровень безработицы населения по субъектам РФ, в среднем за год							1

 – уже занесенный в таблицу результат расчетов, расположенный над единичной диагональю.

Таблица В.3 – Относительные показатели динамики перевозки пассажиров отдельными видами транспорта

	Цепные величины									Базисные величины								
	коэффициент роста			темп роста, %			темп прироста, %			коэффициент роста			темп роста, %			темп прироста, %		
	2014/ 2013	2015/ 2014	2016/ 2015	2014/ 2013	2015/ 2014	2016/ 2015	2014/ 2013	2015/ 2014	2016/ 2015	2013/ 2014	2015/ 2014	2016/ 2014	2013/ 2014	2015/ 2014	2016/ 2014	2013/ 2014	2015/ 2014	2016/ 2014
Перевезено пассажиров, млн. чел.	0,74	0,52	1,12	74,41	51,99	111,77	-25,59	-48,01	11,77	1,34	0,52	0,58	134,39	51,99	58,11	34,39	-48,01	-41,89
Автомобильный транспорт (автобусы)	0,76	0,37	1,07	75,95	37,28	106,76	-24,05	-62,72	6,76	1,32	0,37	0,40	131,67	37,28	39,79	31,67	-62,72	-60,21
в т.ч. маршрутные перевозки	0,76	0,37	1,11	75,89	36,86	110,74	-24,11	-63,14	10,74	1,32	0,37	0,41	131,76	36,86	40,82	31,76	-63,14	-59,18
Трамвайный транспорт	0,75	0,82	1,20	74,56	82,09	120,37	-25,44	-17,91	20,37	1,34	0,82	0,99	134,12	82,09	98,82	34,12	-17,91	-1,18
Троллейбусный транспорт	0,70	0,79	1,13	69,54	78,81	112,95	-30,46	-21,19	12,95	1,44	0,79	0,89	143,80	78,81	89,02	43,80	-21,19	-10,98
Пассажирооборот, млн. пасс. км	0,68	0,53	0,93	68,18	53,48	92,68	-31,82	-46,52	-7,32	1,47	0,53	0,50	146,67	53,48	49,57	46,67	-46,52	-50,43
Автомобильный транспорт (автобусы)	0,68	0,45	1,09	67,53	45,25	108,95	-32,47	-54,75	8,95	1,48	0,45	0,49	148,08	45,25	49,30	48,08	-54,75	-50,70
в т.ч. маршрутные перевозки	0,68	0,46	1,13	67,68	45,77	112,83	-32,32	-54,23	12,83	1,48	0,46	0,52	147,75	45,77	51,64	47,75	-54,23	-48,36
Трамвайный транспорт	0,74	0,82	0,64	74,29	82,16	64,38	-25,71	-17,84	-35,62	1,35	0,82	0,53	134,61	82,16	52,89	34,61	-17,84	-47,11
Троллейбусный транспорт	0,68	0,79	0,62	67,93	78,85	61,81	-32,07	-21,15	-38,19	1,47	0,79	0,49	147,22	78,85	48,74	47,22	-21,15	-51,26

Таблица В.4 – Относительные показатели динамики перевозки пассажиров автомобильным транспортом
по видам сообщения

Показатель	Цепные величины									Базисные величины								
	коэффициент роста			темп роста, %			темп прироста, %			коэффициент роста			темп роста, %			темп прироста, %		
	2014/ 2013	2015/ 2014	2016/ 2015	2014/ 2013	2015/ 2014	2016/ 2015	2014/ 2013	2015/ 2014	2016/ 2015	2013/ 2014	2015/ 2014	2016/ 2014	2013/ 2014	2015/ 2014	2016/ 2014	2013/ 2014	2015/ 2014	2016/ 2014
Перевезено пассажиров	0,76	0,37	1,07	75,95	37,28	106,76	-24,05	-62,72	6,76	1,32	0,37	0,40	131,67	37,28	39,79	31,67	-62,72	-60,21
Городское сообщение	0,78	0,37	1,07	78,12	36,56	107,16	-21,88	-63,44	7,16	1,28	0,37	0,39	128,02	36,56	39,18	28,02	-63,44	-60,82
Пригородное сообщение	0,60	0,45	0,90	59,76	44,67	89,55	-40,24	-55,33	-10,45	1,67	0,45	0,40	167,33	44,67	40,00	67,33	-55,33	-60,00
Междугород- ное сообщение	0,37	0,58	1,27	37,14	57,69	126,67	-62,86	-42,31	26,67	2,69	0,58	0,73	269,23	57,69	73,08	169,23	-42,31	-26,92
Международ- ное сообщение	-	-	6,00	-	-	600,00	-	-	500,00	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Таблица В.5 – Относительные показатели динамики учреждений, осуществляющих образовательную деятельность по образовательным программам дошкольного образования, присмотр и уход за детьми

Показатель	Цепные величины									Базисные величины								
	коэффициент роста			темп роста, %			темп прироста, %			коэффициент роста			темп роста, %			темп прироста, %		
	2014/ 2013	2015/ 2014	2016/ 2015	2014/ 2013	2015/ 2014	2016/ 2015	2014/ 2013	2015/ 2014	2016/ 2015	2013/ 2014	2015/ 2014	2016/ 2014	2013/ 2014	2015/ 2014	2016/ 2014	2013/ 2014	2015/ 2014	2016/ 2014
Количество учреждений	0,93	1,004	1,002	92,60	100,37	100,19	-7,40	0,37	0,19	1,08	1,004	1,006	107,99	100,37	100,56	7,99	0,37	0,56
в городской местности	0,95	1,017	1,002	95,08	101,72	100,21	-4,92	1,72	0,21	1,05	1,017	1,019	105,17	101,72	101,94	5,17	1,72	1,94
в сельской местности	0,80	0,919	1,000	79,57	91,89	100,00	-20,43	-8,11	0,00	1,26	0,919	0,919	125,68	91,89	91,89	25,68	-8,11	-8,11
В них мест	0,93	0,990	1,003	92,98	98,97	100,35	-7,02	-1,03	0,35	1,08	0,990	0,993	107,55	98,97	99,31	7,55	-1,03	-0,69
в городской местности	0,94	0,996	1,004	93,71	99,64	100,36	-6,29	-0,36	0,36	1,07	0,996	1,000	106,72	99,64	100,00	6,72	-0,36	0,00
в сельской местности	0,82	0,875	1,000	82,05	87,50	100,00	-17,95	-12,50	0,00	1,22	0,875	0,875	121,88	87,50	87,50	21,88	-12,50	-12,50
Численность детей в учреждениях	0,68	0,921	1,120	68,21	92,11	112,04	-31,79	-7,89	12,04	1,47	0,921	1,032	146,62	92,11	103,20	46,62	-7,89	3,20
в городской местности	0,68	0,928	1,122	68,44	92,80	112,16	-31,56	-7,20	12,16	1,46	0,928	1,041	146,11	92,80	104,09	46,11	-7,20	4,09
в сельской местности	0,62	0,722	1,077	62,07	72,22	107,69	-37,93	-27,78	7,69	1,61	0,722	0,778	161,11	72,22	77,78	61,11	-27,78	-22,22
Численность детей в учреждениях в расчете на 100 мест	0,73	0,934	1,118	73,39	93,41	111,76	-	-	-	1,36	0,934	1,044	136,26	93,41	104,40	36,26	-6,59	4,40
в городской местности	0,73	0,935	1,115	72,66	93,55	111,49	-27,34	-6,45	11,49	1,38	0,935	1,043	137,63	93,55	104,30	37,63	-6,45	4,30
в сельской местности	0,74	0,855	1,043	74,32	85,45	104,26	-25,68	-14,55	4,26	1,35	0,855	0,891	134,55	85,45	89,09	34,55	-14,55	-10,91

Таблица В.6 – Относительные показатели динамики общеобразовательных учреждений и численности контингента
учеников и учителей

Показатель	Цепные величины									Базисные величины								
	коэффициент роста			темп роста, %			темп прироста, %			коэффициент роста			темп роста, %			темп прироста, %		
	2/1*	3/2*	4/3*	2/1	3/2	4/3	2/1	3/2	4/3	1/2	3/2	4/2	1/2	3/2	4/2	1/2	3/2	4/2
Количество общеобразовательных учреждений	0,94	0,998	0,98	93,51	99,81	98,07	-6,49	-0,19	-1,93	1,07	0,998	0,98	106,94	99,81	97,88	6,94	-0,19	-2,12
дневных	0,93	0,998	0,98	93,41	99,80	98,04	-6,59	-0,20	-1,96	1,07	0,998	0,98	107,06	99,80	97,84	7,06	-0,20	-2,16
вечерних	1,00	1,000	1,00	100,00	100,00	100,00	0,00	0,00	0,00	1,00	1,00	1,00	100,00	100,00	100,00	0,00	0,00	0,00
Численность учащихся	0,81	0,874	1,05	81,41	87,35	105,18	-18,59	-12,65	5,18	1,23	0,87	0,92	122,84	87,35	91,88	22,84	-12,65	-8,12
в дневных учреждениях	0,81	0,877	1,05	81,33	87,74	105,45	-18,67	-12,26	5,45	1,23	0,88	0,93	122,95	87,74	92,52	22,95	-12,26	-7,48
в вечерних учреждениях	0,85	0,692	0,89	85,04	69,20	89,47	-14,96	-30,80	-10,53	1,18	0,69	0,62	117,59	69,20	61,92	17,59	-30,80	-38,08
Численность учителей	0,88	0,867	1,08	87,70	86,70	108,21	-12,30	-13,30	8,21	1,14	0,87	0,94	114,03	86,70	93,82	14,03	-13,30	-6,18
в дневных учреждениях	0,88	0,867	1,09	87,72	86,69	109,01	-12,28	-13,31	9,01	1,14	0,87	0,95	114,00	86,69	94,50	14,00	-13,31	-5,50
в вечерних учреждениях	0,86	0,876	0,43	85,99	87,64	42,95	-14,01	-12,36	-57,05	1,16	0,88	0,38	116,29	87,64	37,64	16,29	-12,36	-62,36

*1 – 2013/2014 учебный год;

2 – 2014/2015 учебный год;

3 – 2015/2016 учебный год;

4 – 2016/2017 учебный год.

Таблица В.7 – Относительные показатели динамики основных показателей
здравоохранения

Показатель	2015 (базо- вый)	2016 (отчет- ный)	Факти- ческое измене- ние	Коэф- фици- ент роста	Темп роста, %	Темп при- роста, %
Количество больничных учреждений, ед.	75	78	3	1,04	104,00	4,00
Количество больничных коек, ед.	18653	19213	560	1,03	103,00	3,00
Численность врачей всех специальностей, чел.	8821	9441	620	1,07	107,03	7,03
Численность младших специалистов с медицинским образованием, чел.	18313	18462	149	1,01	100,81	0,81
Количество поликлиник, женских консультаций, входящих в состав больниц, ед.	78	83	5	1,06	106,41	6,41
Количество самостоятельных амбулаторно-поликлинических учреждений, ед.	45	45	0	1,00	100,00	0,00
Поступило больных за год в больничные учреждения, тыс. чел.	337,4	404,4	67	1,20	119,86	19,86
Количество диспансеров, ед.	21	21	0	1,00	100,00	0,00
Количество коек в диспансерах, ед.	1910	1910	0	1,00	100,00	0,00
Поступило больных за год в диспансеры, чел.	27173	32021	4848	1,18	117,84	17,84
Общее количество врачебных посещений, включая профилактические (без посещений стоматологических и зубных врачей), ед.	17604,4	18606,2	1002	1,06	105,69	5,69
в амбулаторно-поликлинических учреждениях	16347,6	17316,2	969	1,06	105,93	5,93
дома	1256,8	1290,0	33	1,03	102,64	2,64
Стоматологические поликлиники и лечебно-профилактические учреждения, которые имеют стоматологические отделения (кабинеты), ед.	82	85	3	1,04	103,66	3,66
Количество посещений стоматологических поликлиник и стоматологических отделений (кабинетов), ед.	2023059	2138960	115901	1,06	105,73	5,73

Таблица В.8 – Относительные показатели динамики учреждений культуры и искусства

Учреждения	Цепные величины									Базисные величины								
	коэффициент роста			темп роста, %			темп прироста, %			коэффициент роста			темп роста, %			темп прироста, %		
	2014/ 2013	2015/ 2014	2016/ 2015	2014/ 2013	2015/ 2014	2016/ 2015	2014/ 2013	2015/ 2014	2016/ 2015	2013/ 2014	2015/ 2014	2016/ 2014	2013/ 2014	2015/ 2014	2016/ 2014	2013/ 2014	2015/ 2014	2016/ 2014
Театры	1,000	1,000	1,000	100,00	100,00	100,00	0,00	0,00	0,00	0,9995	1,0005	1,0010	99,9503	100,0497	100,0993	-0,0497	0,0497	0,0993
Музеи	0,923	1,083	1,077	92,31	108,33	107,69	-7,69	8,33	7,69	1,000	1,000	1,000	100,00	100,00	100,00	0,0000	0,0000	0,0000
Библиотеки	0,528	1,017	0,992	52,83	101,72	99,16	-47,17	1,72	-0,84	1,08	1,08	1,167	108,33	108,33	116,67	8,33	8,33	16,67
Учреждения культуры клубного типа	0,952	1,017	1,000	95,24	101,67	100,00	-4,76	1,67	0,00	1,893	1,017	1,008	189,27	101,72	100,86	89,27	1,7167	0,8584
Учреждения, осуществляющие кинопоказ	-	-	0,667	0,00	0,00	66,67	-100,00	-100,00	-33,33	1,050	1,017	1,017	105,00	101,67	101,67	5,00	1,67	1,67
Парки культуры	-	-	1,000	0,00	0,00	100,00	-100,00	-100,00	0,00	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Таблица В.9 – Относительные показатели динамики количества театров, концертных организаций и музеев

Показатель	Цепные величины									Базисные величины								
	коэффициент роста			темп роста, %			темп прироста, %			коэффициент роста			темп роста, %			темп прироста, %		
	2014/ 2013	2015/ 2014	2016/ 2015	2014/ 2013	2015/ 2014	2016/ 2015	2014/ 2013	2015/ 2014	2016/ 2015	2013/ 2014	2015/ 2014	2016/ 2014	2013/ 2014	2015/ 2014	2016/ 2014	2013/ 2014	2015/ 2014	2016/ 2014
Количество профтеатров на конец года	1,00	1,00	1,00	100,00	100,00	100,00	0,00	0,00	0,00	1,00	1,00	1,00	100,00	100,00	100,00	0,00	0,00	0,00
Количество посещений театров за год	0,51	0,83	1,63	51,47	83,36	163,01	-48,53	-16,64	63,01	1,94	0,83	1,36	194,28	83,36	135,89	94,28	-16,64	35,89
Количество концертных организаций на конец года	1,00	1,00	1,00	100,00	100,00	100,00	0,00	0,00	0,00	1,00	1,00	1,00	100,00	100,00	100,00	0,00	0,00	0,00
Количество посещений концертных организаций за год	0,60	0,43	0,95	59,64	42,81	95,01	-40,36	-57,19	-4,99	1,68	0,43	0,41	167,68	42,81	40,67	67,68	-57,19	-59,33
Количество музеев (включая филиалы)	0,92	1,08	10,85	92,31	108,33	1084,6	-7,69	8,33	984,62	1,08	1,08	11,75	108,33	108,33	1175,0	8,33	8,33	1075,0
Количество посещений музеев за год	0,24	1,60	1,65	24,18	160,12	164,53	-75,82	60,12	64,53	4,14	1,60	2,63	413,58	160,12	263,45	313,58	60,12	163,45

Таблица В.10 – Относительные показатели динамики количества библиотек

Город, район	Цепные величины									Базисные величины								
	коэффициент роста			темп роста, %			темп прироста, %			коэффициент роста			темп роста, %			темп прироста, %		
	2014/ 2013	2015/ 2014	2016/ 2015	2014/ 2013	2015/ 2014	2016/ 2015	2014/ 2013	2015/ 2014	2016/ 2015	2013/ 2014	2015/ 2014	2016/ 2014	2013/ 2014	2015/ 2014	2016/ 2014	2013/ 2014	2015/ 2014	2016/ 2014
ДНР в целом	0,53	1,02	1,00	52,83	101,72	100,42	-47,17	1,72	0,42	1,89	1,02	1,02	189,27	101,72	102,15	89,27	1,72	2,15
г. Донецк	0,36	1,14	1,00	35,59	114,29	100,00	-64,41	14,29	0,00	2,81	1,14	1,14	280,95	114,29	114,29	180,95	14,29	14,29
г. Горловка	0,43	1,00	1,00	43,24	100,00	100,00	-56,76	0,00	0,00	2,31	1,00	1,00	231,25	100,00	100,00	131,25	0,00	0,00
г. Дебальцево			1,00			100,00			0,00									
г. Докучаевск	0,50	1,00	1,00	50,00	100,00	100,00	-50,00	0,00	0,00	2,00	1,00	1,00	200,00	100,00	100,00	100,00	0,00	0,00
г. Енакиев	0,33	1,00	1,00	33,33	100,00	100,00	-66,67	0,00	0,00	3,00	1,00	1,00	300,00	100,00	100,00	200,00	0,00	0,00
г. Ждановка	0,67	1,00	1,00	66,67	100,00	100,00	-33,33	0,00	0,00	1,50	1,00	1,00	150,00	100,00	100,00	50,00	0,00	0,00
г. Кировское	1,00	0,50	1,00	100,00	50,00	100,00	0,00	-50,00	0,00	1,00	0,50	0,50	100,00	50,00	50,00	0,00	-50,00	-50,00
г. Макеевка	0,47	1,00	1,00	46,51	100,00	100,00	-53,49	0,00	0,00	2,15	1,00	1,00	215,00	100,00	100,00	115,00	0,00	0,00
г. Снежное	0,67	1,00	1,00	66,67	100,00	100,00	-33,33	0,00	0,00	1,50	1,00	1,00	150,00	100,00	100,00	50,00	0,00	0,00
г. Торез	0,90	1,00	1,00	90,00	100,00	100,00	-10,00	0,00	0,00	1,11	1,00	1,00	111,11	100,00	100,00	11,11	0,00	0,00
г. Харцызск	0,53	1,00	1,00	52,94	100,00	100,00	-47,06	0,00	0,00	1,89	1,00	1,00	188,89	100,00	100,00	88,89	0,00	0,00
г. Шахтерск	0,93	0,96	1,00	92,86	96,15	100,00	-7,14	-3,85	0,00	1,08	0,96	0,96	107,69	96,15	96,15	7,69	-3,85	-3,85
г. Ясиноватая	0,22	1,00	1,00	21,74	100,00	100,00	-78,26	0,00	0,00	4,60	1,00	1,00	460,00	100,00	100,00	360,00	0,00	0,00
Амвросиев- ский р-н	0,93	0,92	1,04	92,59	92,00	104,35	-7,41	-8,00	4,35	1,08	0,92	0,96	108,00	92,00	96,00	8,00	-8,00	-4,00
Новоазов- ский р-н	0,68	1,00	1,00	67,86	100,00	100,00	-32,14	0,00	0,00	1,47	1,00	1,00	147,37	100,00	100,00	47,37	0,00	0,00
Старобешев- ский р-н	0,95	1,00	1,00	95,45	100,00	100,00	-4,55	0,00	0,00	1,05	1,00	1,00	104,76	100,00	100,00	4,76	0,00	0,00
Тельманов- ский р-н	0,59	0,94	1,00	58,62	94,12	100,00	-41,38	-5,88	0,00	1,71	0,94	0,94	170,59	94,12	94,12	70,59	-5,88	-5,88

Таблица В.11 – Относительные показатели динамики библиотечного фонда

Город, район	Цепные величины									Базисные величины								
	коэффициент роста			темп роста, %			темп прироста, %			коэффициент роста			темп роста, %			темп прироста, %		
	2014/ 2013	2015/ 2014	2016/ 2015	2014/ 2013	2015/ 2014	2016/ 2015	2014/ 2013	2015/ 2014	2016/ 2015	2013/ 2014	2015/ 2014	2016/ 2014	2013/ 2014	2015/ 2014	2016/ 2014	2013/ 2014	2015 / 2014	2016 / 2014
ДНР в целом	0,580	1,017	0,988	57,963	101,748	98,836	-42,037	1,748	-1,164	1,725	1,017	1,006	172,525	101,748	100,563	72,525	1,748	0,563
г. Донецк	0,529	1,022	0,995	52,904	102,176	99,538	-47,096	2,176	-0,462	1,890	1,022	1,017	189,022	102,176	101,704	89,022	2,176	1,704
г. Горловка	0,666	0,977	0,983	66,578	97,740	98,282	-33,422	-2,260	-1,718	1,502	0,977	0,961	150,200	97,740	96,061	50,200	-2,260	-3,939
г. Дебальцево			1,006			100,634			0,634									
г. Докучаевск	0,758	0,912	1,013	75,789	91,204	101,269	-24,211	-8,796	1,269	1,319	0,912	0,924	131,944	91,204	92,361	31,944	-8,796	-7,639
г. Енакиево	0,435	0,979	0,984	43,545	97,923	98,434	-56,455	-2,077	-1,566	2,296	0,979	0,964	229,649	97,923	96,390	129,649	-2,077	-3,610
г. Ждановка	0,849	1,012	1,003	84,895	101,241	100,272	-15,105	1,241	0,272	1,178	1,012	1,015	117,793	101,241	101,517	17,793	1,241	1,517
г. Кировское	1,003	0,985	1,004	100,320	98,512	100,431	0,320	-1,488	0,431	0,997	0,985	0,989	99,681	98,512	98,937	-0,319	-1,488	-1,063
г. Макеевка	0,525	0,987	0,973	52,531	98,658	97,333	-47,469	-1,342	-2,667	1,904	0,987	0,960	190,362	98,658	96,026	90,362	-1,342	-3,974
г. Снежное	0,745	1,005	0,992	74,474	100,503	99,230	-25,526	0,503	-0,770	1,343	1,005	0,997	134,275	100,503	99,729	34,275	0,503	-0,271
г. Торез	0,941	0,984	0,988	94,050	98,366	98,799	-5,950	-1,634	-1,201	1,063	0,984	0,972	106,326	98,366	97,185	6,326	-1,634	-2,815
г. Харцызск	0,628	1,000	0,997	62,754	100,020	99,693	-37,246	0,020	-0,307	1,594	1,000	0,997	159,353	100,020	99,713	59,353	0,020	-0,287
г. Шахтерск	0,933	0,889	0,986	93,348	88,929	98,619	-6,652	-11,071	-1,381	1,071	0,889	0,877	107,126	88,929	87,701	7,126	-11,071	-12,299
г. Ясиноватая	0,141	1,020	0,976	14,089	102,030	97,649	-85,911	2,030	-2,351	7,098	1,020	0,996	709,779	102,030	99,631	609,779	2,030	-0,369
Амвросиев- ский р-н	0,951	1,025	0,994	95,136	102,459	99,373	-4,864	2,459	-0,627	1,051	1,025	1,018	105,113	102,459	101,816	5,113	2,459	1,816
Новоазов- ский р-н	0,776	0,987	0,979	77,556	98,712	97,851	-22,444	-1,288	-2,149	1,289	0,987	0,966	128,939	98,712	96,591	28,939	-1,288	-3,409
Старобешев- ский р-н	0,853	0,983	0,947	85,257	98,292	94,725	-14,743	-1,708	-5,275	1,173	0,983	0,931	117,292	98,292	93,108	17,292	-1,708	-6,892
Тельманов- ский р-н	0,530	0,941	0,956	52,968	94,058	95,608	-47,032	-5,942	-4,392	1,888	0,941	0,899	188,795	94,058	89,926	88,795	-5,942	-10,074

Таблица В.12 – Относительные показатели динамики количества учреждений ДНР, предоставляющих муниципальные услуги

Предприятия ДНР, оказывающие муниципальные услуги	Цепные величины						Базисные величины					
	Коэффициент роста 2016/2015	Коэффициент роста 2017/2016	Темп роста, % 2016/2015	Темп роста, % 2017/2016	Темп прироста, % 2016/2015	Темп прироста, % 2017/2016	Коэффициент роста 2016/2015	Коэффициент роста 2017/2015	Темп роста, % 2016/2015	Темп роста, % 2017/2015	Темп прироста, % 2016/2015	Темп прироста, % 2017/2015
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1. Коммунальные предприятия	1,66	1,16	166,29	116,22	66,29	16,22	1,66	1,93	166,29	193,26	66,29	93,26
2. Администрации городские, районные, сельские, органы местного самоуправления	1,40	1,12	140,48	112,29	40,48	12,29	1,40	1,58	140,48	157,74	40,48	57,74
2.1. Управление труда и социальной защиты	1,44	1,12	144,44	111,54	44,44	11,54	1,44	1,61	144,44	161,11	44,44	61,11
2.2. Управление жилищно-коммунального хозяйства	3,00	1,17	300,00	116,67	200,00	16,67	3,00	3,50	300,00	350,00	200,00	250,00
2.3. Управление образования	3,33	1,30	333,33	130,00	233,33	30,00	3,33	4,33	333,33	433,33	233,33	333,33
2.4. Управление финансов	1,33	0,00	133,33	0,00	33,33	-100,00	1,33	0,00	133,33	0,00	33,33	-100,00
2.5. Управление капитального строительства и др.	1,50	1,33	150,00	133,33	50,00	33,33	1,50	2,00	150,00	200,00	50,00	100,00
2.6. Другие управления	1,31	1,21	130,60	121,14	30,60	21,14	1,31	1,58	130,60	158,21	30,60	58,21
3. Коммунальные учреждения	1,73	1,07	172,62	106,85	72,62	6,85	1,73	1,84	172,62	184,45	72,62	84,45
3.1. Территориальные центры социального обслуживания (предоставления социальных услуг)	1,08	1,07	108,00	107,41	8,00	7,41	1,08	1,16	108,00	116,00	8,00	16,00

Продолжение табл. В.12

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
3.2. Учреждения дополнительного образования	2,31	1,10	231,11	109,62	131,11	9,62	2,31	2,53	231,11	253,33	131,11	153,33
3.3. Муниципальные дошкольные образовательные учреждения (детсады, ясли и др.)	2,02	1,07	202,02	107,01	102,02	7,01	2,02	2,16	202,02	216,19	102,02	116,19
3.4. Управления (отделы) культуры (дома культуры, библиотеки, музеи и др.)	1,17	1,08	116,80	107,53	16,80	7,53	1,17	1,26	116,80	125,60	16,80	25,60
3.5. Школы (общеобразовательные, высшие, спортивные, музыкальные и др.)	1,93	1,07	193,33	107,09	93,33	7,09	1,93	2,07	193,33	207,04	93,33	107,04
3.6. Больницы и др.	1,35	1,04	135,14	104,00	35,14	4,00	1,35	1,41	135,14	140,54	35,14	40,54
3.7. Другие коммунальные учреждения	1,24	1,04	123,89	103,57	23,89	3,57	1,24	1,28	123,89	128,32	23,89	28,32
4. Филиалы коммунальных предприятий	1,33	1,11	132,50	110,69	32,50	10,69	1,33	1,47	132,50	146,67	32,50	46,67
Всего	1,64	1,08	163,92	108,47	63,92	8,47	1,64	1,78	163,92	177,80	63,92	77,80

Таблица Г.1 - Причинно-целевое обоснование структуры анкеты

Цель	Вопрос	Варианты ответов
Проанализировать половозрастную и социальную структуру целевой аудитории	Ваш пол	Женский
		Мужской
	Ваш возраст	18-25
		26-32
		33-50
		Старше 50 лет
	Ваш социальный статус	Пенсионер
		Рабочий
		Служащий
		Предприниматель
		Студент
Выяснить осведомленность общественности о сущности муниципальных услуг	Выберите вариант ответа, который по вашему мнению наиболее соответствует понятию муниципальные услуги	предоставляются предприятиями и организациями в порядке выполнения делегированных полномочий за счет средств местного бюджета
		направлены на удовлетворение потребностей в реализации законных прав, потребностей и интересов физических и юридических лиц
		услуги, предоставляемые органами местного самоуправления и коммунальными предприятиями, учреждениями, организациями, закрепленных на территории соответствующего муниципального образования
		понятие «муниципальные услуги» указывает на локальный характер, то есть, на место обитания человека, где предоставляются услуги
Провести мониторинг частоты и видовой структуры используемых муниципальных услуг населением	Насколько часто вы пользуетесь муниципальными услугами?	каждый день
		раз в месяц
		нечасто
		не пользуюсь
	Какими муниципальными услугами вы пользуетесь?	коммунальные услуги
		услуги здравоохранения
		услуги министерства чрезвычайных ситуаций
		услуги управления труда и социальной защиты
		школы (общеобразовательные, высшие, спортивные, музыкальные и др.)
		услуги управления культуры (дома культуры, библиотеки, музеи)
		услугами дошкольных образовательных учреждений
		услугами учреждений дополнительного образования
		услугами территориальных центров социального обслуживания
		услугами управления капитального строительства
		услугами управления финансов
Проанализировать осведомленность	Знаете ли вы где находится исполком	да
		нет

населения о местонахождении организаций, предоставляющих муниципальные услуги.	района города, где вы зарегистрированы по месту жительства?	знаю, но никогда там не был(а)
	Знаете ли вы где находится энергонадзор района города, где вы зарегистрированы по месту жительства?	да
		нет
		знаю, но никогда там не был(а)
	Знаете ли вы где находится водоканал района города, где вы зарегистрированы по месту жительства?	да
		нет
		знаю, но никогда там не был(а)
	Знаете ли вы где находится ЖЭК участка района, где вы зарегистрированы по месту жительства?	да
		нет
		знаю, но никогда там не был(а)
	Знаете ли вы где находится горгаз города, где вы зарегистрированы по месту жительства?	да
		нет
		знаю, но никогда там не был(а)
	Далеко ли расположена от вас больница (поликлиника)?	далеко
		в шаговой доступности
		не далеко
Узнать долевою структуру пользователей специфическими муниципальными услугами	Пользуетесь ли вы услугами Управления «Центра предоставления административных услуг» администрации г. Донецка?	да
		нет
		знаю о его существовании, но никогда там не был(а)
	Пользуетесь ли вы услугами горячих линий муниципальных служб города?	да
		нет
		не знаю контактных номеров телефона знаю номера горячий линий, но не пользовался (лась)
Узнать удовлетворенность респондентов работой организаций, предоставляющих муниципальные услуги.	Насколько быстро реагируют на поданные заявки коммунальные службы вашего района?	оперативно
		долго
		в зависимости от серьезности происшествия
	Как быстро прибывает на вызов скорая к вашему месту проживания?	оперативно
		долго
		очень долго
		не пребывают на вызов
Проанализировать ситуацию на рынке муниципальных услуг по вопросам защиты прав потребителей.	Принят ли закон о защите прав потребителей на территории ДНР?	да
		нет
		не знаю
	Сталкивались вы с ситуациями нарушений прав потребителей?	да
		нет
		затрудняюсь ответить
	Следите ли вы за отчетами деятельности Народного контроля?	да
		нет
		впервые слышу о Народном контроле являюсь участником Народного контроля
		не регулярно
Выяснить мнение респондентов о качестве и эффективности	Укажите основные показатели эффективности работы	Стоимость
		Интенсивность пользования услугами
		Доступность

получаемых муниципальных услуг	муниципальных учреждений.	Оперативность
		Влияние на качество жизнедеятельности
		Необходимость
		Перспективность развития
		Отдаленность / удаленность
		Гарантированность
		Обратная связь
	Какой из показателей работы муниципальных служб вы бы хотели улучшить?	Стоимость
		Интенсивность потребления
		Доступность
		Оперативность
		Влияние на качество жизнедеятельности
		Необходимость
		Перспективность развития
		Отдаленность / удаленность
		Гарантированность
		Обратная связь
	Довольны ли вы работой муниципальных учреждений во время боевых действий?	доволен (-льна)
		не доволен (-льна)
		затрудняюсь ответить
	Довольны ли вы работой муниципальных учреждений во время затишания боевых действий?	доволен (-льна)
		не доволен (-льна)
		затрудняюсь ответить

Таблица Г.2 - Результаты анкетирования по долевному распределению мнений респондентов

Вопросы	Варианты ответов	Распределение мнений респондентов, %
1. Ваш пол.	Женский	71,8
	Мужской	28,2
2. Ваш возраст.	18-25	73,4
	26-32	1,6
	33-50	18,5
	Старше 50 лет	6,5
3. Ваш социальный статус.	Пенсионер	6,4
	Рабочий	14,4
	Служащий	2,4
	Предприниматель	6,4
	Студент	70,4
4. Выберите вариант ответа, который по вашему мнению наиболее соответствует понятию муниципальные услуги.	предоставляются предприятиями и организациями в порядке выполнения делегированных полномочий за счет средств местного бюджета	5,5
	направлены на удовлетворение потребностей в реализации законных прав, потребностей и интересов физических и юридических лиц	20,5
	услуги, предоставляемые органами местного самоуправления и коммунальными предприятиями, учреждениями, организациями, закрепленных на территории соответствующего муниципального образования	61,4
	понятие «муниципальные услуги» указывает на локальный характер, то есть, на место обитания человека, где предоставляются услуги	12,6
5. Насколько часто вы пользуетесь муниципальными услугами?	каждый день	43,5
	раз в месяц	21,8
	нечасто	33,9
	не пользуюсь	0,8
6. Какими муниципальными услугами вы пользуетесь?	коммунальные услуги	31,3
	услуги здравоохранения	20,9
	услуги министерства чрезвычайных ситуаций	5,4
	услуги управления труда и	4,8

	социальной защиты	
	школы (общеобразовательные, высшие, спортивные, музыкальные и др.)	14,3
	услуги управления культуры (дома культуры, библиотеки, музеи)	7,2
	услугами дошкольных образовательных учреждений	1,2
	услугами учреждений дополнительного образования	4,5
	услугами территориальных центров социального обслуживания	3,3
	услугами управления капитального строительства	1,2
	услугами управления финансов	6
7. Знаете ли вы где находится исполком района города, где вы зарегистрированы по месту жительства?	да	74,8
	нет	12,6
	знаю, но никогда там не был(а)	12,6
8. Знаете ли вы где находится энергонадзор района города, где вы зарегистрированы по месту жительства?	да	53,8
	нет	37
	знаю, но никогда там не был(а)	9,2
9. Знаете ли вы где находится водоканал района города, где вы зарегистрированы по месту жительства?	да	55,5
	нет	31,1
	знаю, но никогда там не был(а)	13,4
10. Знаете ли вы где находится ЖЭК участка района, где вы зарегистрированы по месту жительства?	да	69,7
	нет	19,3
	знаю, но никогда там не был(а)	10,9
11. Знаете ли вы где находится горгаз города, где вы зарегистрированы по месту жительства?	да	47,9
	нет	40,3
	знаю, но никогда там не был(а)	11,8
12. Далеко ли расположена от вас больница (поликлиника)?	далеко	22,2
	в шаговой доступности	40,2
	не далеко	37,6
13. Пользуетесь ли вы услугами Управления «Центра предоставления административных услуг» администрации г. Донецка?	да	12,7
	нет	72
	знаю о его существовании, но никогда там не был(а)	15,3
14. Пользуетесь ли вы услугами горячих линий муниципальных служб города?	да	17,9
	нет	66,7
	не знаю контактных номеров телефона	7,7
	знаю номера горячий линий, но не пользовался (лась)	7,7
15. Насколько быстро реагируют на поданные заявки коммунальные службы вашего района?	оперативно	19,8
	долго	36,2
	в зависимости от серьезности происшествия	44
16. Как быстро прибывает на вызов	оперативно	28,2

скорая к вашему месту проживания?	долго	55,6
	очень долго	13,7
	не пребывают на вызов	2,6
17. Принят ли закон о защите прав потребителей на территории ДНР?	да	55,2
	нет	10,3
	не знаю	34,5
18. Сталкивались вы с ситуациями нарушений прав потребителей?	да	56,4
	нет	19,7
	затрудняюсь ответить	23,9
22. Следите ли вы за отчетами деятельности Народного контроля?	да	16,5
	нет	66,1
	впервые слышу о Народном контроле	9,1
	являюсь участником Народного контроля	6,6
	не регулярно	1,7
23. Укажите основные показатели эффективности работы муниципальных учреждений.	Стоимость	11,5
	Интенсивность пользования услугами	6,7
	Доступность	18,2
	Оперативность	16,3
	Влияние на качество жизнедеятельности	12,4
	Необходимость	10,3
	Перспективность развития	5,7
	Отдаленность / удаленность	3,3
	Гарантированность	10,3
	Обратная связь	5,3
24. Какой из показателей работы муниципальных служб вы бы хотели улучшить?	Стоимость	13,7
	Интенсивность потребления	3,8
	Доступность	12,5
	Оперативность	17,3
	Влияние на качество жизнедеятельности	12,5
	Необходимость	6,1
	Перспективность развития	10,5
	Отдаленность / удаленность	6,7
	Гарантированность	11,5
	Обратная связь	5,4
25. Довольны ли вы работой муниципальных учреждений во время боевых действий?	доволен (-льна)	43,5
	не доволен (-льна)	14,8
	затрудняюсь ответить	41,7
26. Довольны ли вы работой муниципальных учреждений во время затихания боевых действий?	доволен (-льна)	45,2
	не доволен (-льна)	20,9
	затрудняюсь ответить	33,9

Таблица Д.1 - Результаты интегральной оценки показателей качества муниципальных услуг коммунальных предприятий

	№ эксперта										Ср. оц.	Квес	Оценка
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
Стоимость	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0,12	0,36
Интенсивность потребления	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0,05	0,15
Доступность	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2,7	0,12	0,32
Оперативность	3	3	1	3	3	1	3	1	3	3	2,4	0,15	0,36
Влияние на качество жизнедеятельности	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0,16	0,48
Необходимость	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0,05	0,15
Перспективность развития	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0,05	0,15
Отдаленность / удаленность	2	3	2	1	1	3	2	2	2	3	2,1	0,07	0,15
Гарантированность	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2,5	0,08	0,20
Обратная связь	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1,3	0,15	0,20
Итого	27	27	24	26	25	25	26	26	26	28	26	1	2,52

Таблица Д.2 - Результаты интегральной оценки показателей качества муниципальных услуг управлений труда и социальной защиты

	№ эксперта										Ср. оц.	Квес	Оценка
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
Стоимость	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0,12	0,36
Интенсивность потребления	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1,4	0,05	0,07
Доступность	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0,12	0,36
Оперативность	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1,4	0,15	0,21
Влияние на качество жизнедеятельности	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	1,5	0,16	0,24
Необходимость	2	3	2	1	2	1	3	2	2	2	2	0,05	0,10
Перспективность развития	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0,05	0,15
Отдаленность / удаленность	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2,4	0,07	0,17
Гарантированность	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0,08	0,24
Обратная связь	2	1	2	2	2	3	2	2	1	2	1,9	0,15	0,29
Итого	22	23	22	22	25	22	25	21	21	23	22,6	1	2,18

Таблица Д.3 - Результаты интегральной оценки показателей качества муниципальных услуг Управлений жилищно-коммунального хозяйства

	№ эксперта										Ср. оц.	Квес	Оце нка
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
Стоимость	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2,6	0,12	0,31
Интенсивность потребления	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1,4	0,05	0,07
Доступность	3	2	3	2	3	3	3	3	3	1	2,6	0,12	0,31
Оперативность	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1,4	0,15	0,21
Влияние на качество жизнедеятельности	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1,3	0,16	0,21
Необходимость	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1,6	0,05	0,08
Перспективность развития	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0,05	0,15
Отдаленность / удаленность	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1,4	0,07	0,10
Гарантированность	2	1	2	3	2	2	2	2	1	1	1,8	0,08	0,14
Обратная связь	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,15	0,15
Итого	19	16	20	19	19	18	19	19	18	14	18,1	1	1,73

Таблица Д.4 - Результаты интегральной оценки показателей качества муниципальных услуг Управлений образования

	№ эксперта										Ср. оц.	Квес	Оце нка
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
Стоимость	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0,12	0,36
Интенсивность потребления	3	2	3	3	2	2	3	1	3	1	2,3	0,05	0,12
Доступность	2	3	2	2	1	1	2	1	2	2	1,8	0,12	0,22
Оперативность	1	2	1	3	3	1	1	2	1	1	1,6	0,15	0,24
Влияние на качество жизне- деятельности	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0,16	0,48
Необходимость	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0,05	0,15
Перспективнос ть развития	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0,05	0,15
Отдаленность / удаленность	2	1	2	2	2	3	2	2	2	3	2,1	0,07	0,15
Гарантирован- ность	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0,08	0,24
Обратная связь	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1,2	0,15	0,18
Итого	24	24	25	26	24	23	24	23	24	23	24	1	2,28

Таблица Д.5 - Результаты интегральной оценки показателей качества муниципальных услуг Управлений финансов

	№ эксперта										Ср. оц.	Квес	Оценка
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
Стоимость	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0,12	0,36
Интенсивность потребления	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1,4	0,05	0,07
Доступность	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1,3	0,12	0,16
Оперативность	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1,4	0,15	0,21
Влияние на качество жизнедеятельности	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1,5	0,16	0,24
Необходимость	2	2	3	2	3	2	1	2	3	3	2,3	0,05	0,12
Перспективность развития	1	2	2	2	1	1	2	3	3	1	1,8	0,05	0,09
Отдаленность / удаленность	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1,4	0,07	0,10
Гарантированность	3	2	1	1	1	2	2	3	3	3	2,1	0,08	0,17
Обратная связь	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1,3	0,15	0,20
Итого	16	19	17	16	15	16	17	20	21	18	17,5	1	1,70

Таблица Д.6 - Результаты интегральной оценки показателей качества муниципальных услуг Управлений капитального строительства

	№ эксперта										Ср. оц.	Квес	Оценка
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
Стоимость	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1,6	0,12	0,19
Интенсивность потребления	3	2	3	1	1	3	2	2	3	3	2,3	0,05	0,12
Доступность	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1,1	0,12	0,13
Оперативность	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1,2	0,15	0,18
Влияние на качество жизнедеятельности	1	1	2	2	1	1	1	2	1	2	1,4	0,16	0,22
Необходимость	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2,6	0,05	0,13
Перспективность развития	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0,05	0,15
Отдаленность / удаленность	2	1	2	3	1	2	2	3	2	1	1,9	0,07	0,13
Гарантированность	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0,08	0,24
Обратная связь	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1,4	0,15	0,21
Итого	19	19	21	20	17	20	19	21	20	19	19,5	1	1,71

Таблица Д.7 - Результаты интегральной оценки показателей качества муниципальных услуг Территориальных центров социального обслуживания

	№ эксперта										Ср. оц.	Квес	Оценка
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
Стоимость	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0,12	0,36
Интенсивность потребления	1	2	1	2	3	1	2	1	1	1	1,5	0,05	0,08
Доступность	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1,3	0,12	0,16
Оперативность	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2,7	0,15	0,41
Влияние на качество жизнедеятельности	2	3	2	2	3	3	2	2	1	2	2,2	0,16	0,35
Необходимость	2	3	3	2	2	1	2	1	2	3	2,1	0,05	0,11
Перспективность развития	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0,05	0,15
Отдаленность / удаленность	2	3	3	1	1	1	2	3	2	2	2	0,07	0,14
Гарантированность	3	1	1	1	3	2	3	3	2	3	2,2	0,08	0,18
Обратная связь	3	3	1	2	3	1	1	3	3	3	2,3	0,15	0,35
Итого	23	25	20	21	26	18	21	23	22	24	22,3	1	2,26

Таблица Д.8 - Результаты интегральной оценки показателей качества муниципальных услуг Учреждений дополнительного образования

	№ эксперта										Ср. оц.	Квес	Оценка
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
Стоимость	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2,6	0,12	0,31
Интенсивность потребления	3	2	3	1	3	3	2	3	3	1	2,4	0,05	0,12
Доступность	2	2	3	1	3	1	3	1	3	1	2	0,12	0,24
Оперативность	2	3	2	2	1	2	2	2	1	2	1,9	0,15	0,29
Влияние на качество жизнедеятельности	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2,6	0,16	0,42
Необходимость	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2,9	0,05	0,15
Перспективность развития	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2,8	0,05	0,14
Отдаленность / удаленность	2	1	1	2	1	2	2	3	2	3	1,9	0,07	0,13
Гарантированность	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0,08	0,24
Обратная связь	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1,2	0,15	0,18
Итого	24	24	24	22	23	23	25	23	24	21	23,3	1	2,21

Таблица Д.9 - Результаты интегральной оценки показателей качества муниципальных услуг дошкольных образовательных учреждений

	№ эксперта										Ср. оц.	Квес	Оценка
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
Стоимость	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1,6	0,12	0,19
Интенсивность потребления	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2,7	0,05	0,14
Доступность	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1,6	0,12	0,19
Оперативность	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2,3	0,15	0,35
Влияние на качество жизнедеятельности	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0,16	0,48
Необходимость	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0,05	0,15
Перспективность развития	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2,5	0,05	0,13
Отдаленность / удаленность	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	1,5	0,07	0,11
Гарантированность	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2,5	0,08	0,20
Обратная связь	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2,8	0,15	0,42
Итого	23	23	24	22	23	25	24	23	23	25	23,5	1	2,34

Таблица Д.10 - Результаты интегральной оценки показателей качества муниципальных услуг Управлений культуры

	№ эксперта										Ср. оц.	Квес	Оценка
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
Стоимость	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2,7	0,12	0,32
Интенсивность потребления	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1,5	0,05	0,08
Доступность	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0,12	0,36
Оперативность	2	1	2	2	2	1	3	2	2	2	1,9	0,15	0,29
Влияние на качество жизнедеятельности	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2,5	0,16	0,40
Необходимость	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2,4	0,05	0,12
Перспективность развития	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2,2	0,05	0,11
Отдаленность / удаленность	3	2	3	3	1	2	3	1	3	2	2,3	0,07	0,16
Гарантированность	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2,9	0,08	0,23
Обратная связь	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1,7	0,15	0,26
Итого	23	21	25	24	24	23	24	21	22	24	23,1	1	2,32

Таблица Д.11 - Результаты интегральной оценки показателей качества муниципальных услуг школ

	№ эксперта										Ср. оц.	Квес	Оценка
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
Стоимость	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1,4	0,12	0,17
Интенсивность потребления	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2,8	0,05	0,14
Доступность	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2,8	0,12	0,34
Оперативность	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2,6	0,15	0,39
Влияние на качество жизнедеятельности	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2,9	0,16	0,46
Необходимость	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2,9	0,05	0,15
Перспективность развития	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2,8	0,05	0,14
Отдаленность / удаленность	1	2	1	3	1	3	3	1	2	2	1,9	0,07	0,13
Гарантированность	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0,08	0,24
Обратная связь	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2,5	0,15	0,38
Итого	26	24	24	27	25	27	27	24	26	26	25,6	1	2,53

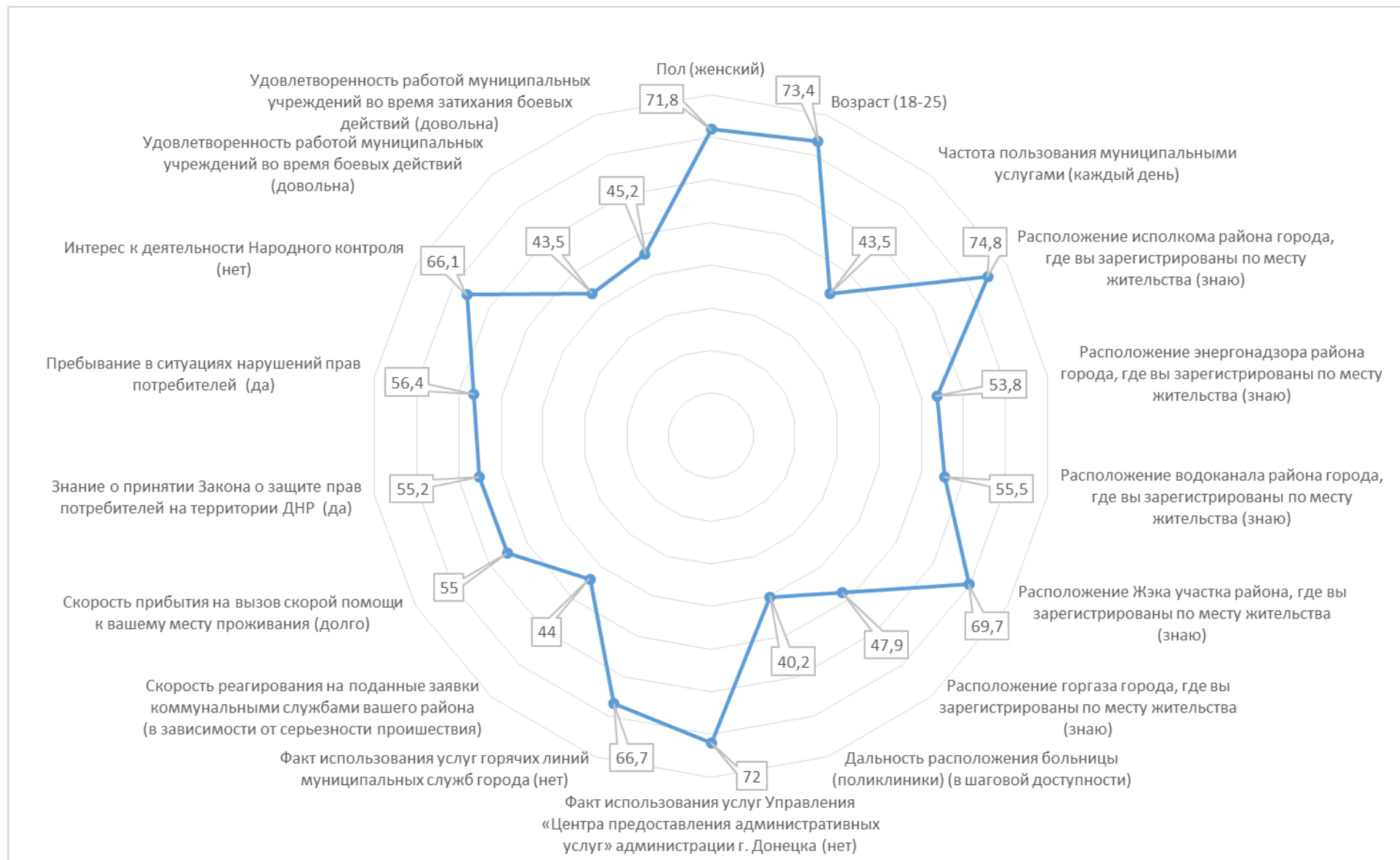
Таблица Д.12 - Результаты интегральной оценки показателей качества муниципальных услуг больниц

	№ эксперта										Ср. оц.	Квес	Оценка
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
Стоимость	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1,4	0,12	0,17
Интенсивность потребления	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2,5	0,05	0,13
Доступность	2	1	2	2	3	2	2	2	3	1	2	0,12	0,24
Оперативность	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	1,6	0,15	0,24
Влияние на качество жизнедеятельности	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0,16	0,48
Необходимость	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0,05	0,15
Перспективность развития	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2,7	0,05	0,14
Отдаленность / удаленность	1	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1,5	0,07	0,11
Гарантированность	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2,4	0,08	0,19
Обратная связь	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1,4	0,15	0,21
Итого	21	21	24	21	21	23	22	22	22	18	21,5	1	2,05

Таблица Д.13 - Результаты интегральной оценки показателей качества муниципальных услуг филиалов коммунальных предприятий

	№ эксперта										Ср. оц.	Квес	Оце нка
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
Стоимость	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2,5	0,12	0,30
Интенсивность потребления	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1,4	0,05	0,07
Доступность	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2,5	0,12	0,30
Оперативность	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2,4	0,15	0,36
Влияние на качество жизнедеятельнос ти	2	3	3	3	3	2	3	2	1	1	2,3	0,16	0,37
Необходимость	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1,7	0,05	0,09
Перспективность развития	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2,5	0,05	0,13
Отдаленность / удаленность	2	1	2	3	2	2	1	2	2	3	2	0,07	0,14
Гарантированнос ть	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2,6	0,08	0,21
Обратная связь	2	1	1	2	1	2	2	3	1	2	1,7	0,15	0,26
Итого	24	18	20	23	24	22	24	22	18	21	21,6	1	2,21

Профиль типологии потребителей муниципальных услуг г. Донецка, %



Источник <https://ohranatruda.ru/ot_biblio//normativ/data_normativ/41/41979/index.php> [157]

При отсутствии приборов учета для удобства расчетов с населением, а также для определения общего объема финансирования организаций ЖКХ ставки оплаты коммунальных услуг **могут рассчитываться на человека в месяц либо на кв. м общей площади жилья**, исходя из утвержденных органом местного самоуправления нормативов потребления.

Размер платежей на человека в месяц определяются следующим образом:

$$T_{ч_i} = T_i \cdot N_i$$

где $T_{ч_i}$ - величина платы за предоставление i -го вида коммунальной услуги в расчете на человека;

T_i - тариф на предоставление i -го вида коммунальной услуги в расчете на единицу материального носителя;

N_i - норматив потребления i -го вида материального носителя коммунальной услуги в месяц в соответствующих измерителях (водоснабжение и водоотведение - m^3 ; теплоснабжение - Гкал; горячее водоснабжение - Гкал (или куб. м); электроснабжение - кВтч; газоснабжение - m^3).

Величина платы за предоставление услуг на квадратный метр общей площади жилья в месяц может быть определена по следующей формуле:

$$T_0 = \frac{T_i \cdot N_i}{P} \text{ или } T_0 = \frac{T_{ч_i}}{P},$$

где P - социальная норма площади жилья (m^2 общей площади жилья на человека).

3.6.2. При этом впредь до полной реализации расчетов с потребителями по показаниям приборов учета, то есть когда расчеты платежей за коммунальные услуги у одной части потребителей осуществляется исходя из показаний приборов, а у другой - из нормативов, в каждом муниципальном образовании должна быть разработана и утверждена **двухуровневая система нормативов потребления услуг**:

-минимальные социальные стандарты(нормативы) потребления услуг, то есть нормативы, характеризующие минимально необходимые для обеспечения жизнедеятельности объемы потребления материального носителя услуг, которые должны быть реально обеспечены всем гражданам за счет личных средств и соответствующих целевых социальных гарантий малоимущим гражданам в виде субсидий для оплаты жилья и коммунальных услуг.

Исходя из социальной нормы площади жилья и минимальных социальных нормативов потребления коммунальных услуг, осуществляется предоставление субсидий на оплату жилья и коммунальных услуг, а также льгот отдельным категориям граждан. Использование завышенных (по сравнению с минимально необходимыми) нормативов ведет к увеличению потребности в бюджетных средствах на выплату льгот и субсидий, а также на дотации предприятиям ЖКХ для компенсации разницы между экономически обоснованными тарифами и тарифами для населения.

Логика реформы ЖКХ основана на переходе к оплате услуг в соответствии с их фактическим объемом и качеством. Оплата по завышенному нормативу не стимулирует мер по ресурсосбережению, в том числе по установке приборов учета. В условиях же использования нормативов, отражающих минимальный уровень потребления услуг населением, у предприятий ЖКХ появятся реальные стимулы в установке приборов: на первом этапе - на границах раздела, затем - на домовых вводах, а по мере повышения доли платежей населения и обеспечения ценовой чувствительности – в квартирах за счет средств населения. В конечном итоге это создаст условия для определения величины платежей за услуги, исходя из их фактического потребления и установления тарифов соответственно за нормативное и сверх нормативное потребление услуг, что позволит, с одной стороны, увеличить доходы предприятий, а с другой - повысить заинтересованность потребителей в более экономном расходовании ресурсов;

- **среднестатистический норматив потребления** - сложившийся в городе и контролируемый приборными измерениями средний объем удельного потребления материального носителя коммунальной услуги в расчете на одного потребителя.

Используется для расчета платежей за услуги.

Минимальный социальный стандарт не должен превышать среднестатистический норматив потребления услуг.

3.6.3. Среднестатистические нормативы потребления могут рассчитываться и утверждаться для города в целом либо дифференцированно: для отдельных районов, микрорайонов, а также для отдельных групп потребителей. Утверждение дифференцированных среднестатистических нормативов потребления для группы потребителей осуществляется по их заявлению.

Расчет среднестатистических нормативов потребления производится комиссией, образованной администрацией города с участием представителей службы заказчика (муниципального заказчика), управляющей организации (управляющего), жилищных и коммунальных предприятий.

Основой для расчета среднестатистических нормативов потребления является анализ показаний приборов учета, установленных на границах раздела, домовых вводах части жилых домов и в отдельных квартирах, а также серия замеров, производимых комиссией с помощью портативных приборов учета. Количество и точки замеров определяются комиссией и согласовываются администрацией города. Расчеты нормативов должны производиться с учетом равномерного суточного и сезонного потребления коммунальных услуг.

3.6.4. Таким образом, размер платежей семьи за предоставленные ей коммунальные услуги должен определяться исходя из среднестатистических нормативов потребления, то есть:

-за горячее и холодное водоснабжение и водоотведение:

$$T_{c.v.} = T_v \times N_{cp.v.} \times n \quad \text{или} \quad T_{c.v.} = T_{чв} \times n,$$

где

$T_{c.v.}$ - величина платы семьи за холодное (горячее) водоснабжение (водоотведение), руб./мес;

T_v - тариф на предоставление единицы услуги, отпущенной холодной (горячей) воды, отведенной сточной жидкости, руб./м³;

$N_{cp.v.}$ - среднестатистический норматив потребления услуг водоснабжения (холодного и горячего) и водоотведения, м³/чел.;

n - количество членов семьи;

$T_{чв}$ - величина платы за предоставление услуг водоснабжения (водоотведения) в расчете на человека, руб./чел.;

-за отопление:

$$T_{c.o.} = \frac{T_o \times N_{cp.o.} \times P_n}{P_n} \quad \text{или} \quad T_{c.o.} = T_{чо} \times P_{\Phi}, \quad \text{где}$$

$T_{c.o.}$ - величина платы семьи за услуги по отоплению, руб./чел;

T_o - тариф на предоставление услуг по отоплению, руб./Гкал;

$N_{cp.o.}$ - среднестатистический норматив потребления услуг теплоснабжения, Г/кал на м² в месяц;

P_n - социальная норма площади жилья на семью, м² общей площади жилья;

P_{Φ} - площадь жилья, фактически занимаемая семьей, м² общей площади жилья¹;

¹Учитывается только отапливаемая площадь.

$T_{чо}$ - величина платы за предоставление услуги по отоплению, руб./м².

3.7. Расчет платежей за коммунальные услуги при учете их потребления по приборам.

3.7.1. При наличии приборов учета потребления услуг (холодной и горячей воды, тепла и др.) размеры платежей за них определяются исходя из фактического потребления материального носителя услуги и установленного тарифа.

Технология определения фактического объема потребления материального носителя услуги каждой семьей зависит от конкретной конфигурации установки приборов учета: на ДТП, на домовых вводах, на вводах в квартиры, на нагревательных приборах в помещениях.

При этом в жилых домах и/или квартирах, в которых установлены приборы учета горячей воды, начисление платежей должно осуществляться не за Гкал тепловой энергии на прогрев воды, а за м³ горячей воды.

Объем отведенных сточных вод следует принимать на уровне фактического потребления холодной и горячей воды (по показаниям приборов учета) за вычетом 5 - 10 л на 1 человека, теряющихся при приготовлении пищи, уборке помещений и территории, поливке зеленых насаждений и не попадающих в канализацию.

3.7.2. Если приборы учета установлены только на вводе в многоквартирный жилой дом, объемы потребления коммунальных услуг и размеры их оплаты каждой семьей определяются путем распределения:

а) по обеспечению потребителей холодной и горячей водой - пропорционально численности проживающих в каждой квартире с учетом фактического времени проживания (например, с учетом отсутствия на период отпуска или командировки либо проживания временных жильцов);

б) по центральному отоплению - пропорционально общей отапливаемой площади каждой квартиры.

При этом из объема потребления услуг по показанию прибора, установленного на вводе в жилой дом, должен быть исключен объем потребления данных услуг (воды, теплоносителя и др.), используемых на общедомовые нужды (содержание мест общего пользования: уборка лестничных клеток, подъездов, мытье мусоросборных камер, уборка придомовой территории, полив зеленых насаждений и других), а также объемы потребленных коммунальных услуг в нежилых помещениях. Объем потребления на общедомовые нужды устанавливается приборным измерением на специально отведенном для этих целей кране(кранах) с исключением возможности пользоваться другими кранами либо нормативом. Объем потребления в нежилых помещениях также устанавливается по показаниям приборов учета, а при их отсутствии - по нормативам, согласованным в договорах.

Из объема потребления услуг по показанию прибора, установленного на вводе в здание, должны быть также исключены сверхнормативные потери и утечки во внутридомовых сетях, величина которых устанавливается в ходе проведения энергоаудита (по результатам замеров).

С целью защиты интересов потребителей от необоснованно завышенных платежей, **которые** могут быть вызваны превышением расхода материального носителя услуги на общедомовые нужды и/или сверхнормативными потерями и утечками во внутридомовых сетях, при распределении объема потребления услуг пропорционально численности проживающих по общей отапливаемой площади необходимо руководствоваться следующим²:

²Указанный механизм расчета применяется как в тех случаях, когда проведены фактические замеры расхода материального носителя услуги на общедомовые нужды и/или потерь и утечек во внутридомовых сетях, так и в тех случаях, когда превышение расхода материального носителя выявлено в результате сравнения фактического объема внутриквартирного потребления, рассчитанного исходя из показаний общедомового прибора, со среднестатистическим нормативом.

• **если полученный в результате распределения показаний домового прибора учета объем внутриквартирного потребления семьей материального носителя услуги меньше среднестатистического норматива** в расчете на эту семью, то расчет оплаты услуг **должен осуществляться по показаниям прибора;**

• **если полученный в результате распределения показаний домового прибора учета объем внутриквартирного потребления семьей материального носителя услуги больше среднестатистического норматива** в расчете на эту семью, то расчет оплаты услуг **должен осуществляться по среднестатистическим нормативам.**

Объем потребления услуг холодного и горячего водоснабжения каждой конкретной семьей по среднестатистическому нормативу (м³/чел) определяется исходя из численности проживающих в каждой квартире с учетом фактического времени проживания, а услуг по отоплению - по среднестатистическому нормативу (Гкал/м²) исходя из общей отапливаемой площади квартиры.

Разница между показаниями прибора учета, установленного на вводе в жилой дом, и суммарными объемами потребления материального носителя услуги в каждой квартире, определенными по среднестатистическим нормативам, представляет собой его расходы на общедомовые нужды (нормативные и сверхнормативные) и потери и утечки во внутридомовых сетях (также нормативные и сверхнормативные).

При этом нормативный объем потребления коммунальных услуг на общедомовые нужды включается в тариф на обслуживание и ремонт жилья и оплачивается населением. Сверхнормативный - отражается на результатах финансовой деятельности жилищной организации (уменьшается прибыль либо увеличиваются убытки).

Что касается потерь и утечек во внутридомовых сетях, то их нормативный уровень включается в тариф на услуги водо-, теплоснабжения через снижение общего объема реализации (воды, тепла)³.

³ «Инструкция по оценке и нормированию неучтенных расходов воды в системах коммунального водоснабжения», утвержденная постановлением Госстроя России от 31.03.2000 № 23

Сверхнормативные потери и утечки отражаются на результатах финансовой деятельности той организации, которая осуществляет обслуживание внутридомовых сетей (как правило, это жилищная организация).

Ответственность за сверхнормативный расход, потери и утечки материального носителя услуги во внутридомовых сетях возлагается на ту организацию, которая осуществляет их обслуживание (как правило, это жилищная организация).

За утечку воды (холодной и горячей) из водоразборной арматуры в жилище, выявленную представителями жилищной организации, жилищной инспекции либо другой уполномоченной на это службы, при условии соблюдения потребителями правил технической эксплуатации и при их заблаговременном обращении об устранении недостатка также несет ответственность жилищная организация.

Таким образом, **оплата разницы между показаниями прибора на домовом вводе и объемами внутриквартирного и внутридомового потребления услуг, определенными по среднестатистическим нормативам, возлагается на жилищную организацию.**

В то же время за утечку воды из водоразборной арматуры в жилище, обнаруженную в ходе проведения осмотра (проверки) представителями жилищной организации, жилищной инспекцией или другой уполномоченной на это службы, и при отсутствии обращения потребителя об устранении недостатка отвечает потребитель, не установивший прибор учета. За данное нарушение договором о предоставлении жилищно-коммунальных услуг может быть предусмотрена ответственность потребителя в форме неустойки (штрафа).

Такая процедура оценки объемов потребления услуг повышает заинтересованность и ответственность как жилищных организаций, так и потребителей услуг в устранении утечек во внутридомовом инженерном оборудовании, сокращении расходов воды и теплоносителя на общедомовые нужды, а как следствие, в экономии ресурсов.

3.7.3. Если приборы учета установлены на вводах в многоквартирный жилой дом и в отдельные квартиры и нежилые помещения, объемы потребления коммунальных услуг и размеры их оплаты определяются отдельно:

а) для потребителей, в квартирах которых установлены приборы учета, по показаниям этих приборов;

б) для потребителей, не имеющих квартирных приборов учета, как разница между показаниями приборов на вводе в здание (за вычетом установленного приборными измерениями либо нормативного объема потребления коммунальных услуг, используемых на общедомовые нужды, потребления коммунальных услуг в нежилых помещениях и сверхнормативных потерь и утечек во внутридомовых сетях, величина которых устанавливается в ходе проведения энергоаудита) и суммой показаний приборов в отдельных квартирах. Распределение объемов потребления услуг и определение платежей за них для потребителей, в квартирах которых не установлены приборы учета, осуществляется в соответствии с пунктом 3.7.2. настоящей методики.

3.7.4. Если при отсутствии приборов учета на вводе в жилое здание установлены приборы учета на вводах во все или часть квартир, объемы потребления коммунальных услуги размеры платежей за них каждой семьей определяются по показаниям этих приборов.

В тех квартирах, в которых не установлены приборы учета, размер оплаты коммунальных услуг устанавливается исходя из среднестатистических нормативов внутриквартирного, потребления и нормированной части общедомового потребления (оплачиваемой через платеж за жилищно-эксплуатационные услуги).

Если на нагревательных приборах (радиаторах, конвекторах) установлены распределители тепла, объем потребления тепловой энергии и размер платы за отопление каждой семьей определяется по суммарным показаниям данных приборов, установленных на всех радиаторах, конвекторах в квартире.

В квартирах, в которых распределители тепла не установлены, объем потребления тепловой энергии и размер платы за отопление устанавливаются по среднестатистическим нормативам потребления.

В тех случаях, когда приборы установлены на вводах в многоквартирный жилой дом и во всех квартирах разница между показаниями приборов на домовом вводе и в квартирах отражает фактические расходы воды, теплоносителя на общедомовые нужды, а также потери и утечки во внутридомовых сетях.

Оплата этой разницы возлагается на жилищную организацию.

3.7.5. Потребитель имеет право на установку приборов учета в своем жилище в заявительном режиме. Дополнительных разрешений собственника жилищного фонда либо уполномоченной им службы заказчика (муниципального заказчика), управляющей организации, жилищной или коммунальной организации не требуется.

При этом установка квартирных приборов учета осуществляется потребителем за отдельную плату.

Обслуживание же этих приборов (контроль технического состояния, наладка, регулировка, ремонт, снятие показаний) осуществляется по договору либо специализированной организацией (биллинговой службой), либо коммунальной организацией в счет оплаты потребителем соответствующих услуг.

3.7.6. Ниже в таблице 3.2 представлен механизм расчета платежей за коммунальные услуги с учетом их фактического потребления.

3.7.7. При определении платежей за коммунальные услуги исходя из фактического объема потребления материального носителя услуги (по показаниям приборного учета) и установленного тарифа за единицу услуги в натуральном выражении появляется реальная возможность введения дифференцированной системы оплаты услуг: за нормативное и сверхнормативное потребление. Очевидно, что эта мера не только позволит предприятиям ЖКХ получить дополнительный доход, но и повысит заинтересованность населения в более экономном расходовании ресурсов.

При этом общая сумма платежей за коммунальные услуги в условиях дифференциации тарифов в зависимости от объема их потребления определяется как:

$$S' = \sum_{i=1}^n Q_{cp} \times t_n + Q_{ce} \times t_{ce}, \text{ где}$$

S' - общая сумма платежей семьи за коммунальные услуги;

Q_{cp} - среднестатистический норматив потребления коммунальной услуги в расчете на семью;

t_n - тариф на оплату услуги в пределах норматива;

Q_{ce} - объем сверхнормативного потребления материального носителя услуги;

t_{ce} - тариф на оплату сверхнормативного потребления услуги (устанавливается в пределах ЭОТ);

n - виды услуг.

При этом сверхнормативный объем потребления холодной и горячей воды семьей определяется следующим образом:

$$Q_{ce}^e = \frac{(Q_{общ}^e - Q_{дн}^e - Q_{хн}^e - Q_{у}^e)}{U_{общ}}, 4$$

⁴ Условные обозначения приведены в таблице 3.2.
а теплоэнергии на нужды отопления:

$$Q_{ce}^o = \frac{(Q_{общ}^o - Q_{дн}^o - Q_{хн}^o)}{P_{общ}}, 4$$

3.7.8. Плата за сверхнормативное потребление коммунальных услуг вводится с целью ускорения прохода и полной оплаты услуг, стимулирования сокращения нерационального потребления, ресурсосбережения при одновременной защите малоимущих граждан.

В то же время повышение платы за сверхнормативное потребление услуг, так же как и за сверхнормативную площадь жилья, не должно провоцировать искусственного завышения коммунальными предприятиями объема реализации. Прежде всего, необходимо защитить интересы пенсионеров и семей с низкими доходами, у которых несколько превышена социальная норма площади жилья, то есть целесообразно введение дополнительной «пороговой зоны», которая оплачивается по базовым тарифам, утвержденным для оплаты социальной нормы. Для таких групп населения может быть, как повышена социальная норма, так и ограничен уровень сверхнормативных платежей.

Вэтом случае при взимании платы за отопление исходя из тарифа, установленного за 1 кв. м. общей площади жилья (при отсутствии приборов учета), расчет осуществляется аналогично, с той лишь разницей, что для определения платы за отопление в общую площадь жилья включается только площадь отапливаемых помещений.

Для выявления и учета сверхнормативной площади, а также второго жилого помещения формируемая в расчетно-кассовом центре база данных должна быть увязана с базой данных БТИ.

Для смягчения ценового давления в результате введения повышенной платы за сверхнормативную площадь жилья и сверхнормативное потребление коммунальных услуг могут использоваться и другие схемы (двух-, трехступенчатые, плавные - пропорционально степени превышения норматива).

Может устанавливаться регрессивная шкала оплаты сверхнормативной площади жилья и сверхнормативного потребления коммунальных услуг. Например:

- при превышении социальной нормы площади жилья и нормативов потребления коммунальных услуг до 10 % действующий тариф повышается на 10 %;
- при превышении социальной нормы площади жилья и нормативов потребления коммунальных услуг от 10 до 20 % действующий тариф повышается на 15 %;
- при превышении социальной нормы площади жилья и нормативов потребления коммунальных услуг от 20 до 30 % действующий тариф повышается на 30 %;
- при превышении социальной нормы площади жилья и нормативов потребления коммунальных услуг от 30 до 50 % действующий тариф повышается на 50 % и т. д.

С целью защиты малоимущих граждан рекомендуется не взимать плату за сверхнормативную площадь жилья и сверхнормативное потребление услуг со следующих категорий граждан (но только в тех случаях, когда жилье не сдается в наем либо под найм):

- семей, состоящих из пенсионеров и нуждающихся в субсидиях;
- нуждающихся в субсидиях матерей-одиночек;
- детей-сирот и опекунов, проживающих совместно с ними;
- других малообеспеченных граждан по решению органа местного самоуправления.

3.7.9. Плата за сверхнормативное потребление коммунальных услуг может взиматься только при наличии приборов учета, устанавливаемых на домовых вводах и/или в квартирах.

Исключение могут составлять лишь услуги теплоснабжения в том случае, когда плата за отопление взимается за кв. м общей площади жилья (соответственно нормативной и сверхнормативной). Однако такой механизм расчета с потребителями, позволяя решить

проблему получения предприятиями теплоснабжения дополнительных доходов и снижения потребности в бюджетных средствах, не создает реальных стимулов экономии теплоэнергии.

Оценка объемов потребления коммунальных услуг (холодного и горячего водоснабжения, теплоснабжения и других), считывание и обработка полученной по данным приборов учета информации, ее предоставление для расчета платежей за услуги должны осуществляться биллинговой службой.

3.7.10. При введении двухкомпонентных тарифов на услуги водоснабжения, водоотведения и теплоснабжения оплата услуг потребителями осуществляется двумя частями:

- **абонентская плата**, которая отражает стоимость гарантированного доступа к данной услуге и включает в свой состав затраты на поддержание основных фондов в работоспособном состоянии. Эта часть платежа является постоянной. Она не изменяется при изменении потребления и устанавливается в расчете на человека по водоснабжению и водоотведению и на м² общей площади жилья по теплоснабжению;

- **плата за фактическое потребление материального носителя услуги** (определяется по показаниям приборов учета по методике, изложенной выше, либо по среднестатистическим нормативам потребления).

При этом переход к оплате услуг по двухкомпонентному тарифу (абонентская плата и плата за фактическое потребление материального носителя услуги (Гкал тепла, м³ воды)) не должен привести к изменению общей суммы платежей, взимаемых по установленному органом местного самоуправления однокомпонентному тарифу.

При расчете платежей за услуги в едином платежном документе отдельно должна отражаться абонентская плата, которая взимается ежемесячно независимо от факта проживания (то есть и при временном отсутствии потребителя) и объема потребления услуг.

Что касается **платы за фактическое потребление**, то ее размер определяется с учетом этих факторов (то есть фактического времени проживания и объема потребления) **сже отражается в платежном документе.**

Механизм расчета платежей за коммунальные услуги с учетом их фактического потребления

Наличие приборов учета	Механизм расчета платежей за коммунальные услуги	Исходные данные для расчета
1. Приборы учета установлены только на вводе в многоквартирный жилой дом:		

Наличие приборов учета	Механизм расчета платежей за коммунальные услуги	Исходные данные для расчета
1.1 Объем потребления семьей холодной (горячей) воды ($q_{\text{с}}^{\text{р}}$)	$q_{\text{с}}^{\text{р}} = \frac{(Q_{\text{общ}}^{\text{с}} - Q_{\text{д.н.}}^{\text{с}} - Q_{\text{н.н.}}^{\text{с}} - Q_{\text{у}}^{\text{с}}) \times \text{Ч}}{\text{Ч}_{\text{общ}}}$	$Q_{\text{общ}}^{\text{с}}$ - общий фактический объем потребленной холодной (горячей) воды по показаниям приборов учета, установленных на вводе в жилой дом (м³ в месяц); $Q_{\text{д.н.}}^{\text{с}}$ - объем потребления холодной (горячей) воды на общедомовые нужды, установленный приборными измерениями, либо нормативный (м³ в месяц); $Q_{\text{н.н.}}^{\text{с}}$ - объем потребления воды в нежилых помещениях по показаниям приборов либо нормативам (м³ в месяц); $Q_{\text{у}}^{\text{с}}$ - сверхнормативный объем потерь и утечек холодной (горячей) воду во внутридомовых сетях (по результатам замеров) (м³ в месяц); $\text{Ч}_{\text{общ}}$ - общая численность проживающих в доме (с учетом граждан, проживающих временно и снимающих жилье в данном доме, а также временно отсутствующих граждан в данный месяц); Ч - численность проживающих в конкретной квартире (с учетом временно проживающих и временно отсутствующих в данный месяц).*
1.2. Объем потребления семьей услуг по отоплению ($q_{\text{о}}^{\text{р}}$)	$q_{\text{о}}^{\text{р}} = \frac{(Q_{\text{общ}}^{\text{о}} - Q_{\text{д.н.}}^{\text{о}} - Q_{\text{н.н.}}^{\text{о}}) \times P}{P_{\text{общ}}}$	$Q_{\text{общ}}^{\text{о}}$ - общий фактический объем потребленной тепловой энергии на нужды отопления по показателям приборов учета, установленных на вводе в жилой дом (Гкал в месяц); $Q_{\text{д.н.}}^{\text{о}}$ - объем потребления услуг на отопление внутриподъездных помещений и других помещений общего пользования, установленный по показаниям приборов или нормативам (Гкал в месяц); $Q_{\text{н.н.}}^{\text{о}}$ - объем потребления теплоэнергии на отопление нежилых помещений по показаниям приборов или нормативам (Гкал в месяц)

Наличие приборов учета	Механизм расчета платежей за коммунальные услуги	Исходные данные для расчета
1.3. Размер оплаты семей холодной (горячей) воды (T_c^e и T_c^o)	а) если полученный в результате распределения показаний домового прибора учета объем услуг, потребленных семьей, меньше среднестатистического норматива в расчете на эту семью, то размер оплаты услуг определяется как: $T_c^e = q_e \times t_n^e;$ $T_c^o = q_o \times t_n^o;$ б) если полученный в результате распределения показаний домового прибора учета объем услуг, потребленных семьей, больше среднестатистического норматива потребления в расчете на эту семью, то размер оплаты услуг определяется как: $T_o^e = N_{cr.e} \times t_n^e;$ $T_c^o = N_{cr.o} \times t_n^o$	t_n^e - тариф на оплату единицы материального носителя услуги (m^3 воды); t_n^o - тариф на оплату единицы материального носителя услуги (Гкал тепла); $N_{cr.e}$ - среднестатистический норматив потребления холодной, (горячей) воды (m^3 воды на человека в месяц); $N_{cr.o}$ - норматив потребления тепловой энергии на нужды отопления (Гкал/m^2 общей площади жилья в месяц);
2. Приборы установлены на вводе в дом и в отдельных квартирах 2.1 Размер оплаты услуг семьями, проживающими в квартирах, оборудованных приборами учета (на основании показаний этих приборов). 2.2 Объем потребления услуг семьями, квартиры которых не оборудованы приборами учета ($Q_{общ}^*$).	$T_c = q_c \times t_n$ Объем потребления услуг семьями, квартиры которых не оборудованы приборами учета, определяется как разница между общим фактическим объемом потребления материального носителя услуги и суммарным объемом потребления материального носителя услуги семьями, в квартирах которых	q_c - фактический объем потребления материального носителя услуги (воды, тепла) семьей в месяц по показаниям приборов учета, установленных в квартире. Если на нагревательных приборах (радиаторах, конвекторах) установлены распределители тепла, q_c на отопление определяется по их суммарным показаниям. $Q_{общ}^*$ - объем потребления услуг семьями, квартиры которых не оборудованы приборами учета. n - количество квартир, оборудованных приборами учета.

Наличие приборов учета	Механизм расчета платежей за коммунальные услуги	Исходные данные для расчета
	установлены приборы учета. $Q_{\text{общ}}^{\text{н}} = Q_{\text{общ}} - \sum_{i=1}^n q_i$	
2.3 Размер оплаты услуг семьями, квартиры которых не оборудованы приборами учета	Полученный объем потребления услуг распределяется между семьями, квартиры которых не оборудованы приборами учета, пропорционально численности проживающих (для определения платы за воду) либо общей отапливаемой площади (при определении платы за отопление). Распределение объемов потребления услуг и расчет платежей за них осуществляется по методике, изложенной в п. 1 настоящей таблицы.	

* Эти показатели ($Q_{\text{общ}}$ и Q) могут рассчитываться в человеко-днях по каждой квартире, а затем суммироваться (при наличии значительного количества граждан, проживающих не полный месяц).

Источник <http://dnr-hotline.ru/tarify-zhkh-dnr-v-donecke/> [158]

Квартирная плата		
При начислении платы за услуги по содержанию домов и придомовой территории с 01.09.2015г. и по настоящее время жилищные организации руководствуются решением главы администрации г.Донецка от 16.10.2015г. № 4/161085 «Об утверждении тарифов на услуги по содержанию домов и сооружений и придомовой территории» (с изменениями от 16.12.2015г. № 1385).		
Степень благоустройства	Ед. изм.	Тариф рос. руб
Неблагоустроенное жилье	1м ² общей площади	1,96
Частично благоустроенное жилье:		
а) имеет холодное водоснабжение и водоотведение;		2,56
б) кроме холодного водоснабжения и водоотведения имеет водяное отопление или газоснабжение.		3,02
Благоустроенное жилье		3,84
Благоустроенное жилье повышенной степени благоустройства:		
— 1 этаж;		4,14
— 2 этаж и выше.		5,00
Тарифы на газ для населения, в зависимости от объема годового потребления:		
Дифференциация цен	Цена за 1000м ³ , рос. руб.	
В случае использования природного газа для приготовления еды и/или подогрева воды в многоквартирных домах: при наличии газового счетчика / без счетчика	2364.0 / 2598.0	
В случае если объем потребления не превышает 2500 м3 в год: при наличии газового счетчика / без счётчика	2178.0 / 2394.0	
В случае если объем потребления не превышает 6000 м3 в год: при наличии газового счетчика / без счётчика	3576.0 / 3930.0	
В случае если объем потребления превышает 6000 м3 в год: при наличии газового счетчика / без счётчика	7290.0 / 8022.0	

Водоснабжение и водоотведение		
Существующие тарифы на услуги теплоснабжения, водоснабжения и водоотведения утверждены Указом Главы Донецкой Народной Республики от 31.08.2015г. №329-1 «Об утверждении тарифов на услуги централизованного теплоснабжения и горячего водоснабжения, централизованного холодного водоснабжения и водоотведения».		
В жилых домах с приборами учета		
Наименование	Ед. изм.	Тариф рос.руб.
— холодная вода	за 1м3	6,74
— стоки		4,27
В жилых домах при отсутствии приборов учета		
Степень благоустройства	Норма холодной воды на 1 чел. литр/сутки	Размер платы в рос.руб./мес. с 1 чел.
1	2	3
Жилые дома квартирного типа:		
а) без ванн	140	47,01
		28,78 вода
		18,23 стоки
б) без ванн с газоснабжением или электронагревателями	170	57,09
		34,9:
		22,14 стоки
в) с ваннами и водонагревателями, работающими на твердом топливе	200	67,16
		41,11 вода
		26,05 стоки
г) с ваннами, электрическими или газовыми водонагревателями и многоточечным водоразбором	330	110,82
		67,84 вода
		42,98 стоки

д) с централизованным горячим водоснабжением	270	104,33
		55,50 вода
		35,16 стоки хол. в.
		13,67 стоки гор. в.
е) с автономными водонагревателями на жилых домах	375	125,93
		77,09 вода
		48,84 стоки
Водоснабжение из водоразборных колонок:		
а) с дворовой колонкой	100	20,56
		20,51
б) с уличной колонкой	50	10,28
		10,28 вода
Общежития:		
а) без душевых	80	26,86
		16,45 вода
		10,42 стоки
б) с общими душевыми	70	30,02
		14,39 вода
		9,12 стоки хол. в.
		6,51 стоки гор. в.
в) с общими кухнями и блоками душевых на этажах при всех жилых комнатах в каждой секции здания	170	67,51
		34,95 вода
		22,14 стоки хол. в.
		10,42 стоки гор. в.

г) с общими душевыми и автономными водонагревателями	120	40,30
		24,67
		15,63 стоки
д) с душевыми в секциях без горячей воды	220	73,88
		45,23 вода
		28,65 стоки
е) с общими душевыми при отсутствии горячей воды	100	33,58
		20,56 вода
		13,02 стоки

Тарифы на услуги централизованного теплоснабжения и горячего водоснабжения

Существующие тарифы действуют с 01.09.2015г. на основании Указа Главы Донецкой Народной Республики от 31.08.2015г. № 329-1 «Об утверждении тарифов на услуги централизованного теплоснабжения и горячего водоснабжения, централизованного холодного водоснабжения и водоотведения»

Наименование услуги	Ед. изм.	Население
Отопление за 1кв.м в месяц на протяжении года	рос. руб.	6,96
Отопление за 1кв.м в месяц на протяжении отопительного периода	рос. руб.	13,92
1 Гкал тепловой энергии для абонентов с приборами учета	рос. руб.	531,10
Горячее водоснабжение за 1 куб.м. подогрева холодной воды	рос. руб.	29,16
Горячее водоснабжение за 1 куб.м. горячей воды	рос. руб.	35,16
Горячее водоснабжение 1 чел/мес. при норме потребления 105 литров	рос. руб.	107,68

Примечание:

В зависимости от норм потребления горячей воды, утвержденных решением Донецкого горсовета от 27.07.2012г. № 18/24 «Об утверждении норм расхода питьевой воды», установлена оплата за услуги горячего водоснабжения (с холодной водой) проживающим в общежитиях предприятий, организаций, учебных заведений, местных советов (независимо от

форм собственности и источников их финансирования), исходя из тарифов для населения в следующих размерах (рос.руб. с 1 человека):

Наименование	Ед.изм.	Тариф
С общими душевыми (норма расхода воды 50л/сутки)	рос.руб. с 1 чел./мес.	51,28
С душевыми при всех жилых комнатах (норма расхода воды 60 л/сутки)	рос.руб. с 1 чел./мес.	61,54
С общими кухнями и блоками душевых на этажах, при всех жилых комнатах в каждой секции (норма расхода 80л/сутки)	рос.руб. с 1 чел./мес.	82,04

Оплата за услуги горячего водоснабжения (с холодной водой) в жилых домах квартирного типа с централизованным горячим водоснабжением, оборудованных умывальниками, мойками, душем (норма расхода воды 85л/сутки), с 1 человека в месяц в размере 87,16 рос.руб. горячее водоснабжение (подогрев), рос.руб. с1 человека:

Наименование	Ед.изм.	Тариф
При норме расхода воды 80 л/сутки	рос.руб.	68,04
При норме расхода воды 60 л/сутки	рос.руб.	51,04
При норме расхода воды 50 л/сутки	рос.руб.	42,52

Тарифы на услуги по вывозу твердых, жидких бытовых и крупногабаритных отходов предоставляемые коммунальным предприятием «Кировец»

Категория потребителей	Ед. измерения	Тариф рос.руб.
1. Твердые бытовые отходы		
— население	1м3	96,76
— бюджетные организации	1м3	96,76
— прочие потребители	1м3	105,24
2. Крупногабаритные бытовые отходы		
— население	1м3	132,28
— бюджетные организации	1м3	133,34
— прочие потребители	1м3	145,78

3.Жидкие бытовые отходы	1м3		
— население	1м3	93,76	
— бюджетные организации	1м3	93,76	
— прочие потребители	1м3	117,20	
Тарифы на услуги по вывозу и захоронению твердых, жидких бытовых и крупногабаритных отходов, предоставляемые КАТП «Санитарная очистка Петровского района г. Донецка»			
Категория потребителей		Ед. измерения	
1.Твердые бытовые отходы (вывоз)			
— население		1м3	
— бюджетные организации		1м3	
— прочие потребители		1м3	
2.Крупногабаритные бытовые отходы (вывоз)			
— население		1м3	
— бюджетные организации		1м3	
— прочие потребители		1м3	
3.Захоронение твердых, жидких бытовых и крупногабаритных отходов			
— население		1м3	
— бюджетные организации		1м3	
— прочие		1м3	
4.Жидкие бытовые отходы(вывоз)			
— население		1м3	
-бюджетные организации		1м3	
— прочие потребители		1м3	
Тарифы на услуги по вывозу твердых бытовых и крупногабаритных отходов,			

предоставляемые обществом с ограниченной ответственностью «Экологическая компания «Громада»

Категория потребителей	Ед. измерения	Тариф, рос.руб
1.Твердые бытовые отходы		
— население	1м3	97,30
— бюджетные организации	1м3	498,74
— прочие потребители	1м3	105,96
2. Крупногабаритные бытовые отходы		
— население	1м3	126,50
— бюджетные организации	1м3	128,50
— прочие потребители	1м3	138,44

Тарифы на услуги по вывозу жидких бытовых отходов, предоставляемые коммунальным предприятием «Донэкосервис»

Категория потребителей	Ед. измерения	Тариф рос.руб.
— население	1м3	65,90
— бюджетные организации	1м3	65,90
— прочие потребители	1м3	82,39

Тарифы на услуги по перевозке пассажиров и багажа в городском электрическом и автомобильном транспорте, предоставляемые ККП ДГС «Донэлектротранс»

Вид транспорта	Тариф за одну поездку, рос.руб.	Тариф на провоз багажа (за одно место), рос.руб.
Трамвай	3,00	3,00
Троллейбус	3,00	3,00
Автобус	3,00	3,00

Стоимость проездных билетов длительного пользования на проезд в городском электрическом транспорте (трамвае, троллейбусе) и автомобильном транспорте (автобусе), работающем в обычном режиме движения, предоставляемых ККП ДГС «Донэлектротранс»

Билет на проезд	Стоимость проездных билетов, рос.руб.	
	Для граждан	Для служебных поездок работников предприятий, организаций, учреждений (по безналичному расчету)
Одним видом транспорта:	240	240
Трамвай, троллейбус, автобус		
Двумя видами транспорта:		
Трамвай-троллейбус	260	260
Троллейбус-автобус	260	260
Трамвай — автобус	260	260
Электроэнергия		
Тарифы на услуги электроснабжения установлены с 01.04.2015г. согласно Приказу Министерства Угля и Энергетики от 27.03.2015г. №51 «О тарифах на электроэнергию, которая отпускается населению» до появления иных нормативных распорядительных актов и утверждены Указом Главы Донецкой Народной Республики от 17.04.2015г. №147 «О тарифах на электроэнергию, которая отпускается населению».		
Тарифы на электроэнергию, которая отпускается населению		
Категория потребителей	Тариф за 1кВт/ч, рус. коп.	
Электроэнергия, которая отпускается:		
1.1. Населению:		
за объем, потребленный до 150 кВт/ч электроэнергии в месяц (включительно)	61,68	
за объем, потребленный более 150 кВт/ч до 800 кВт/ч электроэнергии в месяц (включительно)	83,88	
за объем, потребленный более 800 кВт/ч электроэнергии в месяц	268,08	
для многодетных, приемных семей и детских домов семейного типа независимо от объемов потребления электроэнергии	61,68	
1.2. Населению, которое проживает в сельской местности:		

за объем, потребленный до 150 кВт/ч электроэнергии в месяц (включительно)	57,00
за объем, потребленный более 150 кВт/ч до 800 кВт/ч электроэнергии в месяц (включительно)	77,52
за объем, потребленный более 800 кВт/ч электроэнергии в месяц	268,08
для многодетных, приемных семей и детских домов семейного типа независимо от объемов потребления электроэнергии	57,00
1.3. Населению, которое проживает в жилых домах (в том числе в жилых домах гостиничного типа и общежитиях), оборудованных установленным порядком кухонными электроплитами (в том числе в сельской местности):	
за объем, потребленный до 250 кВт/ч электроэнергии в месяц (включительно)	47,40
за объем, потребленный более 250 кВт/ч до 800 кВт/ч электроэнергии в месяц (включительно)	64,44
за объем, потребленный более 800 кВт/ч электроэнергии в месяц	268,08
для многодетных, приемных семей и детских домов семейного типа независимо от объемов потребления электроэнергии	47,40
1.4. Населению, которое проживает в жилых домах (в том числе в жилых домах гостиничного типа и общежитиях), оборудованных установленным порядком электрообогревательными установками или электрообогревательными установками и кухонными электронлигами (в том числе в сельской местности):	
1.4.1. В период с 01 мая по 30 сентября (включительно)	
за объем, потребленный до 250 кВт/ч электроэнергии в месяц (включительно)	47,40
за объем, потребленный более 250 кВт/ч до 800 кВт/ч электроэнергии в месяц (включительно)	64,44
за объем, потребленный более 800 кВт/ч электроэнергии в месяц	268,08
1.4.2. В период с 01 октября по 30 мая (включительно)	
за объем, потребленный до 5000 кВт/ч электроэнергия в месяц (включительно)	47,40
за объем, потребленный более 5000 кВт/ч электроэнергии в месяц	191,52
1.4.3. Для многодетных, приемных семей и детских домов семейного	47,40

типа независимо от объемов потребления электроэнергии	
1.5. Населению, которое проживает в многоквартирных томах, не газифицированных природным газом и в которых отсутствуют или не функционируют системы централизованного теплоснабжения	
1.5.1. В период с 01 мая по 30 сентября (включительно)	
за объем, потребленный до 250 кВт/ч электроэнергии в месяц (включительно)	47,40
за объем, потребленный более 250 кВт/ч до 800 кВт/ч электроэнергии в месяц (включительно)	64,44
за объем, потребленный более 800 кВт/ч электроэнергии в месяц	268,08
1.5.2. В период с 01 октября по 30 мая (включительно)	
за объем, потребленный до 5000 кВт/ч электроэнергии в месяц (включительно)	47,40
за объем, потребленный более 5000 кВт/ч электроэнергии в месяц	191,52
1.5.3. Для многодетных, приемных семей и детских домов семейного типа независимо от объемов потребления электроэнергии	47,40
1.6. Населению, которое рассчитывается с энергоснабжающей организацией по общему расчетному средству учета и объединено путем создания юридического лица (кроме общежитий)	83,88
1.7. Общежитиям (которые попадают под определение «население, которое рассчитывается с энергоснабжающей организацией по общему расчетному средству учета и объединено путем создания юридического лица»)	61,68
1.8. Общежитиям (которые попадают под определение «население, которое рассчитывается с энергоснабжающей организацией по общему расчетному средству учета и объединено путем создания юридического лица») в сельской местности	57,00
1.9. Населению, которое рассчитывается с энергоснабжающей организацией по общему расчетному средству учета и объединено путем создания юридического лица и проживает в жилых домах (в том числе в жилых домах гостиничного типа), оборудованных установленным порядком кухонными электроплитами и/или электрообогревательными установками (в том числе в сельской местности), кроме общежитий	64,44
1.10. Общежитиям (которые попадают под определение «население,	47,40

которое рассчитывается с эргоснабжающей организацией по общему расчетному средству учета и объединено путем создания юридического лица»), которые расположены в домах, оборудованных установленным порядком кухонными электроплитами и/или электрообогревательными установками (в том числе в сельской местности)	
2. Электроэнергия, которая отпускается потребителям приравненным к населению	83,88
Примечание:	
1. Электрическая энергия, которая потребляется в многоквартирных домах и общежитиях на технические цели (работу лифтов, насосов и замково-переговорных устройств, которые принадлежат собственникам квартир многоквартирного дома на правах совместной собственности) и освещения дворов, лестниц и номерных знаков, отпускается по тарифу 83,88 коп. за 1 кВт/ч.	
2. Электрическая энергия, которая потребляется в многоквартирных домах и общежитиях, расположенных в сельской местности, на технические цели (работу лифтов, насосов и замково-переговорных устройств, которые принадлежат собственникам квартир многоквартирного дома на правах совместной собственности) и освещения дворов, лестниц и номерных знаков, отпускаются по тарифу 77,52 коп. за 1 кВт/ч.	
3. Электрическая энергия, которая потребляется в дачных и дачно-строительных кооперативах, садоводческих товариществах, гаражно-строительных кооперативах на технические цели (работу насосов) и освещения территории, отпускается по тарифу 83,88 коп. за 1 кВт/ч.	

Социальные нормативы потребления природного газа

7 м3 на 1 м2 площади	На отопление жилья (<i>в отопительный период</i>)
6 м3 на человека	На приготовление пищи (<i>газовая плита</i>)
9 м3 на человека	На приготовление пищи и подогрев воды (<i>газовая плита при отсутствии горячего водоснабжения и газового водонагревателя</i>)
18 м3 на человека	На приготовление пищи и подогрев воды (<i>газовая плита при наличии газового водонагревателя</i>)

Социальные нормативы централизованного холодного и горячего водоснабжения и водоотведения

2,4 м3 на человека	Централизованная поставка холодной воды
1,6 м3 на человека	Централизованная поставка горячей воды
4,0 м3 на человека	Централизованная поставка холодной воды (при отсутствии горячего водоснабжения)
4,0 м3 на человека	Централизованное водоотведение

Социальные нормативы потребления электрической энергии для предоставления субсидий (до 31 декабря 2017 г.)

65 кВт • ч на 1 м2 площади	На отопление жилья (<i>в отопительный период</i>)
130 кВт • ч на одного-два человека + 30 кВт • ч на каждого другого, но не более 250 кВт • ч в месяц	В домах, оборудованных стационарными электроплитами (<i>при наличии горячего водоснабжения</i>)
150 кВт • ч на одного-два человека + 30 кВт • ч на каждого другого, но не более 270 кВт • ч в месяц	В домах, оборудованных стационарными электроплитами (<i>при отсутствии горячего водоснабжения</i>)
90 кВт • ч на одного-два человека + 30 кВт • ч на каждого другого, но не более 210 кВт • ч в месяц	В домах, не оборудованных стационарными электроплитами (<i>при наличии горячего водоснабжения</i>)
120 кВт • ч на одного-два человека. + 30 кВт • ч на каждого другого, но не более 240 кВт • ч в месяц	В домах, не оборудованных стационарными электроплитами (<i>при отсутствии горячего водоснабжения</i>)

Социальный норматив пользования услугами по вывозу бытовых отходов

0,4167 м3	На одного человека в месяц
------------------	----------------------------

Приложение Л Применение метода СВОТ-анализа при разработке стратегии функционирования ЦПАУ г. Донецка

Таблица Л.1 - Определение влияния на предприятие факторов макро- и микросреды

Факторы среды	Степень влияния на предприятие	Характер влияния на предприятие (+,-)	Интегральный показатель степени важности фактора	Позиция относительно деятельности предприятия	Величина показателя
Факторы макросреды					
Политико-правовые факторы:					
Несогласованность действий Главы Республики и министерств	3	-	-2	1	-2
Предусмотренный законодательством ДНР порядок регистрации предпринимательской деятельности	2	-	-2	3	-6
Торможение экономических реформ	3	-	-3	4	-12
Постоянные изменения в законодательстве ДНР	3	-	-3	5	-15
Жесткая налоговая политика	3	-	-3	5	-15
Отсутствие контроля за соблюдением антимонопольного законодательства	1	-	-1	3	-3
Правовая база предпринимательства входит в рамки общеевропейской системы, что создает благоприятные условия для развития внешнеэкономической деятельности	3	+	3	3	9
ВСЕГО			-11	24	-44
Экономические факторы:					
Падение темпов производства	3	-	-3	4	-12
Дефицит бюджета	2	-	-2	5	-10
Инфляционные процессы	3	-	-3	5	-15
Высокий уровень безработицы	2	-	-2	5	-10
Бартеризация экономики	1	-	-1	3	-3
Низкая покупательная способность населения	3	-	-3	5	-15
ВСЕГО			-14	27	-65
Социально-демографические факторы:					
Ухудшение демографической ситуации в республике	1	-	-1	4	-4
Старение нации	3	-	-3	5	-15
Снижение рождаемости	1	-	-1	3	-3

Низкий жизненный уровень населения	3	-	-3	4	-12
Недостаточный уровень образования	3	-	-3	2	-6
Переориентация жизненных ценностей	3	-	-3	2	-6
ВСЕГО			-14	20	-46
Технологические факторы:					
Высокий научно-технический потенциал в регионе	3	+	3	4	12
Снижение финансирования наукоемких отраслей	1	-	-1	5	-5
Внедрение новых технологий	3	+	3	3	9
Новые продукты/услуги	2	+	2	4	8
ВСЕГО			7	16	24
ВСЕГО по факторам макросреды			-32	87	-131
Факторы микросреды					
Факторы непосредственного окружения					
Потребители					
Высокая степень приверженности покупателей к товару предприятия	2	+	2	4	8
Ограниченная возможность покупателей в выборе других продавцов	1	+	1	3	3
Высокая чувствительность покупателей к рекламе, различных действий по стимулированию сбыта	1	+	1	5	5
Благоприятное отношение покупателей к инновационным решениям предприятия в сфере ассортиментной политики	1	+	1	5	5
Значительная привлекательность целевого сегмента для конкурентов	3	-	-3	4	-12
Выявление неудовлетворенного спроса покупателей	2	-	-2	2	-4
Слабая способность предприятия к эффективному функционированию в привлекательном рыночном сегменте	1	-	-1	2	-2
Низкая степень удовлетворенности покупателей товаром (сервисом) предприятия	3	-	-3	1	-3
Всего по потребителям			-4	26	0
Поставщики					
Имидж предприятия	3	+	3	5	15
Длительное сотрудничество с имеющимися поставщиками	2	+	2	4	8

Предоставление поставщиками выгодных для предприятия форм оплаты и условий поставки	3	+	3	5	15
Увеличение контроля над отдельными поставщиками	2	+	2	5	10
Усиление давления со стороны поставщиков	2	-	-2	2	-4
Сокращение числа поставщиков, которые предоставляют необходимые для предприятия товары	3	-	-3	2	-6
Всего по поставщикам			5	23	38
Конкуренты					
Расположение предприятия	3	+	3	5	15
Усиление давления со стороны конкурентов	2	-	-2	3	-6
Увеличение числа активных конкурентов	2	-	-2	2	-6
Низкая маркетинговая активность конкурентов	2	+	2	2	4
Низкий входной барьер к целевому рынку	3	-	-3	2	-6
Всего по конкурентам			-2	9	1
Всего по факторам непосредственного окружения			-1	23	2
Факторы внутренней среды					
Не используются в достаточной мере современные методы анализа и прогнозирования деятельности	2	-	-2	4	-8
Имеется недостаток информации для проведения комплексного анализа и обследования	2	-	-2	3	-6
Недостаточно квалифицированное управление финансами	3	-	-3	1	-3
Постоянная изменение и дополнение системы мотивации труда	3	+	3	5	15
Внедрены основы корпоративной культуры	1	+	1	5	5
Высокая квалификация персонала	2	+	2	5	10
Отработанная технология предоставления услуг	1	+	1	5	5
Всего по факторам внутренней среды			0	28	18
Вместе с факторами микросреды			-1	51	20
Вместе с факторами макросреды			-33	138	-111

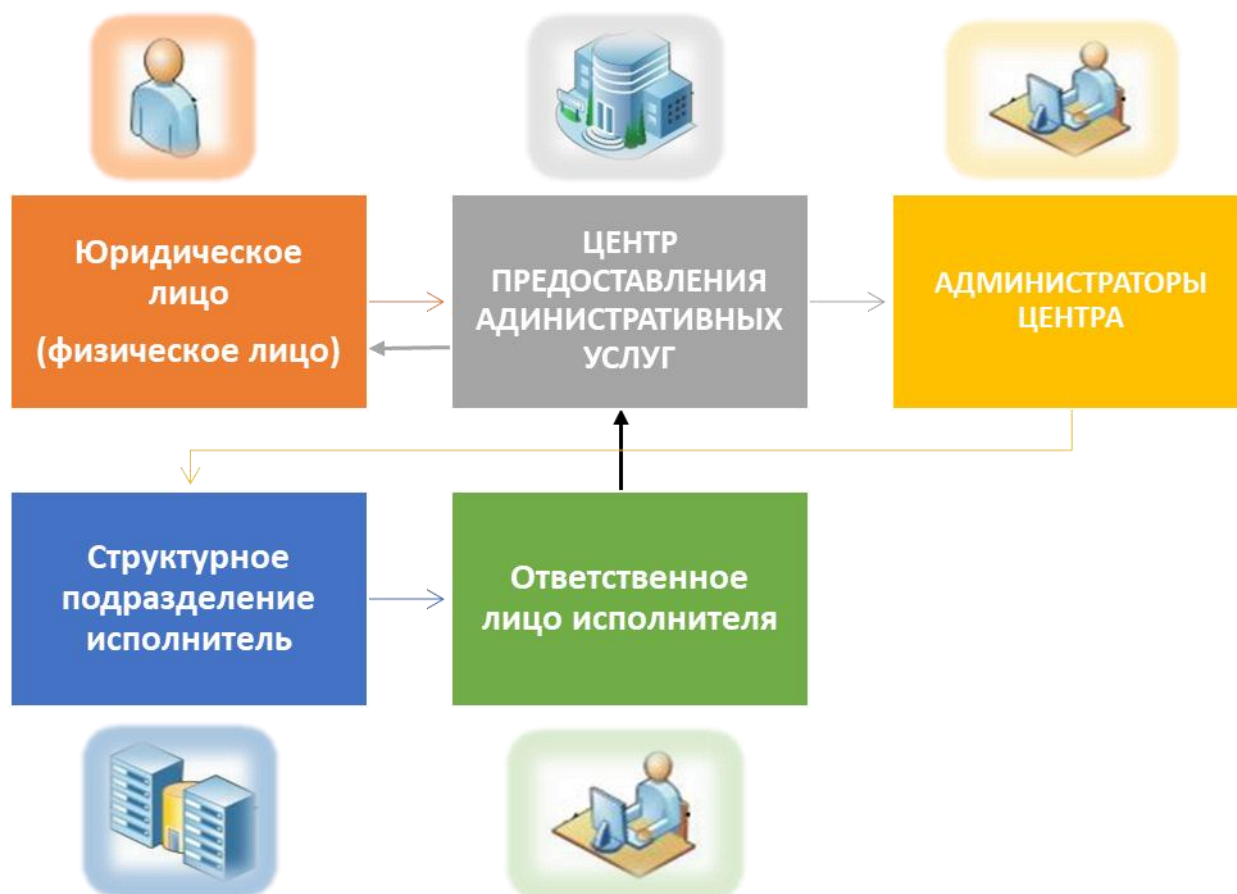
Таблица Л.2 – Набор факторов для разработки стратегий предприятия ЦПАУ администрации г. Донецка

	Сильные стороны S		Слабые стороны W	
	SO		WO	
Возможности О	Высокая степень приверженности покупателей к услугам предприятия; - имидж предприятия; - длительное сотрудничество с имеющимися поставщиками услуг; - предоставление поставщиками выгодных для предприятия форм оплаты; - увеличение контроля над отдельными поставщиками услуг; - расположение предприятия; - постоянное изменение и дополнение системы мотивации труда; - высокая квалификация персонала	Правовая база предпринимательства входит в рамки общеевропейской системы, что создает благоприятные условия для развития внешнеэкономической деятельности; Высокий научно-технический потенциал в регионе	Значительная привлекательность целевого сегмента для конкурентов	Внедрение новых технологий; Новые услуги
	ST		WT	
	ST		WT	
Угрозы Т	Ограниченная возможность клиентов в выборе других поставщиков услуг; - высокая чувствительность покупателей к рекламе, различным действиям по стимулированию сбыта; - благоприятное отношение покупателей к инновационным решениям предприятия в сфере муниципальных услуг; - низкая маркетинговая активность конкурентов; - внедрены основы корпоративной культуры; - отработанная технология предоставления услуг	Торможение экономических реформ; Постоянные изменения в законодательстве ДНР; Жесткая налоговая политика; Падение темпов производства; Инфляционные процессы; Низкая покупательная способность населения; Старение нации; Низкий жизненный уровень населения	Выявление неудовлетворенного спроса покупателей; Слабая способность предприятия к эффективному функционированию в муниципальном сегменте; Недостаточно квалифицированное управление финансами	Несогласованность действий Главы Республики и министерств; Отсутствие контроля соблюдения антимонопольного законодательства; Бартеризация экономики; Ухудшение демографической ситуации в Республике

Принципиальная структурная схема программного пакета «Адамант»



Алгоритм функционирования программного пакета «Адамант»



Технические возможности и характеристики программного пакета «Адамант»



Программный комплекс будет располагаться на мощностях ЦПАУ



Для удобства работы интерфейс программного комплекса «Город на ладони» будет адаптивным, для возможности его использовать на любом устройстве



Доступ к программному комплексу будет организован при помощи сети Internet, что даст возможность работать из любой точки страны



Доступ к программе осуществляется посредством организации закрытого VPN туннеля, между пользователем и сервером путем использования программного обеспечения OpenVPN



Двухфакторная аутентификация пользователей, защитит от несанкционированного доступа к программному комплексу

**Рамочный проект Концепции формирования комплексной системы
информационного обеспечения деятельности органов местного
самоуправления по предоставлению муниципальных услуг**

Проект
Утверждено
Решением Донецкого
городского совета
№ ____ от _____

КОНЦЕПЦИЯ

формирование комплексной системы информационного обеспечения
деятельности органов местного самоуправления по предоставлению
муниципальных услуг в г. Донецке

1. Целью Концепции формирования комплексной системы информационного обеспечения деятельности органов местного самоуправления по предоставлению муниципальных услуг в городе Донецке (далее - Концепция) является создание целостной социотехнической системы, функционирующей на современной информационно-коммуникационной базе и, поднущуы организационные, организационно-правовые, собственно информационные, методические, программно-технологические компоненты и средства, за счет рационального использования информационных ресурсов и информационных технологий позволяет достичь необходимого качества предоставления муниципальных услуг физическим и юридическим лицам (субъектам получения муниципальных услуг).

2. Для достижения цели должны быть реализованы следующие задачи:

- Сформировать совместный информационно-коммуникационное пространство территориального образования города Донецка за счет создания веб-портала государственных услуг и развития в пределах города Донецка сети Интернет, а также средств многоканального доступа к услугам;

- Обеспечить максимальную прозрачность и открытость деятельности субъектов предоставления муниципальных услуг, свободный доступ граждан и юридических лиц к необходимым информационным ресурсам;
- Обеспечить функционирование средств персонализации и идентификации субъектов получения муниципальных услуг;
- Перевести в электронную форму все возможные муниципальные услуги;
- Обеспечить эффективное информационное обслуживание субъектов получения муниципальных услуг в физической форме с использованием электронных информационно-коммуникационных средств;
- Обеспечить осуществление электронных платежей за муниципальные услуги, предоставляемые на платной основе;
- Обеспечить эффективное осуществление всеми уполномоченными и заинтересованными сторонами мониторинга, контроля и оценки деятельности по предоставлению муниципальных услуг.

4. Основными функциями системы являются:

- Информирование и консультирование субъектов предоставления и получения муниципальных услуг, а также их обучение в части владения информационно-коммуникационным инструментарием, который используется в этой системе;
- Формирование и ведение баз нормативно-правовой и справочной информации по вопросам предоставления муниципальных услуг;
- Идентификации субъектов получения муниципальных услуг и формирования и ведения базы их персональных данных;
- Обеспечение предоставления муниципальных услуг в электронной форме;
- Обеспечение электронных платежей за услуги, предоставляемые на платной основе;
- Осуществление мониторинга, контроля и оценки деятельности по предоставлению муниципальных услуг.

5. Основными направлениями развития системы являются:

- Совершенствование технической и технологической базы сферы предоставления муниципальных услуг в городе, в том числе развитие

информационно-телекоммуникационной инфраструктуры и веб-портала муниципальных услуг;

- Повышение квалификации персонала, оказывающего муниципальные услуги;
- Повышение компетентности субъектов получения муниципальных услуг по использованию этой системы.

6. Для реализации концепции должны быть задействованы такие механизмы: политический, правовой, организационный, экономический, социальный, информационный (с детализацией форм и средств реализации в зависимости от конкретной ситуации в городе Донецке).

7. Ожидаемые результаты влияния на процессы предоставления муниципальных услуг. В результате создания и функционирования системы должно быть достигнуто целенаправленного и обоюдного использования субъектами предоставления и получения муниципальных услуг информационных ресурсов и информационных технологий с целью качественного удовлетворения потребностей в этих услугах. Система должна обеспечить эффективную коммуникацию и взаимодействие территориального образования, органов местного самоуправления, других субъектов предоставления муниципальных услуг с целью получения/предоставления качественных муниципальных услуг. Административные муниципальные услуги должны быть переведены в электронную форму. Управление деятельностью по предоставлению муниципальных услуг в физической форме и информационное обслуживание субъектов получения этих услуг должно осуществляться с максимальным использованием информационно-коммуникационных технологий.

Этапы внедрения комплексной маркетинговой информационно-коммуникационной системы обеспечения деятельности органов местного самоуправления по предоставлению муниципальных услуг

Этап	Механизмы реализации	Основной результат
инициирование и анализа ситуации	политический социальный информационный	соглашение (меморандум) о создании КМИКСО
концептуальной разработки и планирования	организационный правовой политический информационный	концепция и план формирования КМИКСО, организационная структура по их внедрению
концентрации ресурсов	экономический организационный политический информационный	оценка наличия и привлечения финансовых, технических, технологических, кадровых ресурсов
реализации плана	организационный экономический социальный информационный	завершен (полностью или в заранее определенной стадии) процесс создания, интеграции, развития и применения подсистем КМИКСО
оценивания результатов	политический правовой социальный информационный	решение о продлении реализации или корректировки или разработки нового плана формирования (развития) КМИКСО