

ОТЗЫВ

официального оппонента

на диссертационную работу Гончаровой Татьяны Валериановны на тему «Формирование маркетинговой информационно-коммуникационной системы обеспечения муниципальных услуг», представленную на соискание ученой степени кандидата экономических наук по специальности 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством (по отраслям и сферам деятельности, в т.ч. маркетинг)

Актуальность темы.

Современные преобразования, происходящие в условиях формирования информационного общества в Донецкой Народной Республике, требуют использования субъектами для предоставления муниципальных услуг информационных ресурсов и информационных технологий с целью качественного удовлетворения потребностей населения в этих услугах и обеспечения полноценного информационного взаимодействия.

Тем не менее, в настоящее время отсутствует достаточное обоснование теоретико-методологических подходов к современному информационно-коммуникационному обеспечению органов публичной власти в Донецкой Народной Республике. Низкая эффективность работы органов публичной власти объясняется тем, что, к сожалению, 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 информатизации общества.

Несмотря на существенное количество трудов отечественных и зарубежных ученых по проблематике диссертационной работы, до сих пор остаются не в полной мере проработанными как теоретические, так и практические аспекты совершенствования информационно-коммуникационных систем и технологий при предоставлении муниципальных услуг. Кроме того, отсутствуют практические разработки в области использования маркетинговых подходов к определению потребностей населения в муниципальных услугах, а также методики обоснованного выбора и использования информационно-коммуникационного

инструментария повышения эффективности предоставления муниципальных услуг. Это требует решения задач по формированию комплексной маркетинговой системы информационно-коммуникационного обеспечения муниципальных услуг на местном и республиканском уровнях. В связи с этим актуальность диссертационной работы Гончаровой Т.В. не вызывает сомнения.

Степень обоснованности научных положений, выводов и рекомендаций.

Диссертация Гончаровой Т.В. на тему «Формирование маркетинговой информационно-коммуникационной системы обеспечения муниципальных услуг» отличается системностью, логичностью и последовательностью изложения. Поставленная цель и вытекающие из нее задачи исследования в работе решены на высоком научном уровне. Научные положения, вынесенные на защиту, аргументированы и являются закономерным результатом проведенного исследования.

Обоснованность положений, выводов и рекомендаций соискателя ученой степени обеспечивается глубокой научной проработкой трудов отечественных ученых и практиков по предметной области исследования. В представленной работе автором использован достаточно большой массив теоретического материала и эмпирических данных. Основные положения, рекомендации и выводы, содержащиеся в диссертации, представляются научно обоснованными и достоверными, что подтверждается глубоким анализом представительного объема информации при помощи различных методов: сравнительного, структурного и факторного анализа, построения классификаций и группировок, статистических методов, методов полевых и кабинетных маркетинговых исследований, а также экспертных оценок.

Цель и задачи диссертационной работы были достигнуты с использованием как общенаучных, так и специальных аналитических методов, среди которых: методы структурно-логического и семантического анализа, методы системного и комплексного анализа, методы логического анализа и анкетного опроса, методы

экспертной и рейтинговой оценки, методы сравнительного и экономического анализа, методы факторного анализа, экономико-математические методы, логического анализа, прогнозирования и регрессионного моделирования, экономико-статистические методы.

Терминология, стиль и язык изложения материала соответствуют принятым нормам научной литературы. Работа оформлена в соответствии с установленными Министерством образования и науки ДНР требованиями и стандартами. Содержание автореферата отражает основные положения диссертации. Работа соответствует области исследования специальности 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством (по отраслям и сферам деятельности, в т.ч. маркетинг) Паспорта научных специальностей.

Достоверность и новизна научных положений, выводов и рекомендаций.

В диссертации представлены самостоятельно полученные научные результаты, которые обеспечиваются репрезентативностью теоретической и информационно-эмпирической базы исследования, представленной статистическими данными Госкомстата РФ и Донецкой Народной Республики.

Выводы позволяют выделить элементы научной новизны и констатировать завершенность диссертационной работы, достижение цели исследования и выполнение всех поставленных задач, а также значительную теоретическую и практическую ценность диссертации.

Диссертация состоит из введения, трех разделов, заключения, списка литературы и приложений. Во введении обоснована актуальность темы исследования, кратко охарактеризована степень научной разработанности проблемы, сформулированы цель и задачи исследования, определены его объект и предмет, приведены наиболее существенные результаты работы, выносимые на защиту, обладающие научной новизной.

В первом разделе работы рассмотрены: этимология понятийного аппарата в области информационно-коммуникационного обеспечения муниципальных услуг; содержание информационного обеспечения муниципальных услуг; предпосылки развития информационно-коммуникационного обеспечения деятельности органов местного самоуправления по предоставлению муниципальных услуг.

На основании изучения опыта европейских стран по созданию единого коммуникационного пространства автором сформулированы критерии европейской информационно-коммуникационной модели публичного управления с позиций инновативной коммуникационной парадигмы и сделан вывод о необходимости синтеза сфер информационно-коммуникационного обеспечения (коммуникаций, вычислительной техники и информационного накопления), направленного на имплементацию новых требований по модернизации административной деятельности.

Отличается научной новизной предложенное автором определение маркетинговой информационно-коммуникационной системы обеспечения муниципальных услуг, которая представляет собой применение обоснованного ряда маркетинговых методов по сбору, анализу и мониторингу информационных потоков в цепи «потребитель – совокупность взаимодействий – местный орган власти».

Во втором разделе «Применение маркетинговых информационно-коммуникационных технологий в системе предоставления муниципальных услуг» проанализирован опыт Российской Федерации и уже имеющее место в Донецкой Народной Республике частичное применение информационно-коммуникационных систем и технологий при предоставлении муниципальных услуг; обоснован выбор маркетингового информационно-коммуникационного инструментария повышения эффективности предоставления муниципальных услуг; определены пути развития нормативно-правового обеспечения сферы предоставления муниципальных услуг в контексте маркетинговых информационно-коммуникационных технологий.

Заслуживает внимания проведенный автором статистический анализ основных показателей экономического развития Российской Федерации,

связанных с предоставлением муниципальных услуг. В процессе анализа выделены две группы показателей: показатели-индексы («индекс потребительских цен», «индексы физического объема валового внутреннего продукта», «удельный вес социальных выплат 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. Это позволило рассчитать корреляционную зависимости между группами экономических показателей развития рынка муниципальных услуг и вывести уравнение тренда.

Автором выдвинут тезис о том, что показатели экономического развития Российской Федерации могут являться аналогом для подобного анализа экономического развития Донецкой Народной Республики, который свидетельствует об общей положительной тенденции экономического развития Республики.

Следует положительно оценить проведенную в диссертации оценку уровня удовлетворенности потребителей качеством предоставляемых муниципальных услуг. Автором проведен мониторинг частоты и видовой структуры используемых муниципальных услуг населением; проанализирована осведомленность населения о местонахождении организаций, предоставляющих муниципальные услуги; определена удовлетворенность респондентов работой организаций, предоставляющих муниципальные услуги; проведен мониторинг ситуации на рынке муниципальных услуг по вопросам защиты прав потребителей; изучено мнение респондентов о качестве и эффективности получаемых муниципальных услуг. Это позволило провести интегральную оценку качества предоставляемых услуг, классифицировать муниципальные услуги по важности для качественной жизнедеятельности граждан Республики (индифферентные, необходимые и крайне необходимые), а также провести сегментацию муниципальных услуг.

На основании изучения опыта применения информационных систем и технологий при предоставлении муниципальных услуг, в работе определена степень готовности органов местного самоуправления к широкому внедрению отдельных подсистем разработанной и предложенной комплексной маркетинговой информационно-коммуникационной системы обеспечения муниципальных услуг, которая в настоящее время в Донецкой Народной Республике только начинает формироваться.

В третьем разделе «Концептуальный подход к формированию системы информационно-коммуникационного обеспечения муниципальных услуг» раскрыты структура и функции маркетинговой системы информационно-коммуникационного обеспечения муниципальных услуг в ДНР; обосновано экономико-математическое моделирование системы информационно-коммуникационного обеспечения муниципальных услуг; описан комплексный механизм внедрения маркетинговой системы информационно-коммуникационного обеспечения муниципальных услуг.

Заслуживает внимания и отличается новизной разработанная автором социо-технико-технологическая концепция маркетинговой информационно-коммуникационной системы обеспечения муниципальных услуг, которая предусматривает: создание единой общенациональной информационно-коммуникационной инфраструктуры; подключение всех центров муниципальных услуг органов местного самоуправления к общегосударственной информационной системе через соответствующий региональный ЦОД; оборудование центров муниципальных услуг рабочими местами (АРМ) администраторов, организацию информационно-коммуникационного взаимодействия; 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.

Достаточно интересным с научной точки зрения является предложенный автором комплексный механизм внедрения системы информационного обеспечения деятельности органов местного самоуправления по предоставлению муниципальных услуг в Донецкой Народной Республике, охватывающий комплекс политических, правовых, организационных, экономических, социальных, информационных механизмов, которые целесообразно применять для внедрения системы информационного обеспечения деятельности органов местного самоуправления по предоставлению муниципальных услуг.

Все перечисленные научные результаты являются достоверными, содержат научную новизну и отражают весомый вклад автора в решение актуальной задачи формирования комплексной маркетинговой системы информационно-коммуникационного обеспечения муниципальных услуг на местном и республиканском уровнях.

Результаты работы и ее достоверность подтверждаются апробацией основных идей на практике. Отдельные предложения исследования одобрены и внедрены в практику Управления Донецкого городского совета «Центр предоставления административных услуг» администрации города Донецка и Министерства юстиции Донецкой Народной Республики, что подтверждается соответствующими справками о внедрении. Основные положения и результаты, изложенные в диссертации, прошли апробацию на 10 конференциях разного уровня, которые проходили в Донецке, Алчевске, Пензе, Праге,

Теоретические разработки и практические рекомендации, содержащиеся в диссертации, используются в учебном процессе ГО ВПО «Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского» при изучении дисциплин «Защита прав потребителей», «Маркетинг», «Электронный маркетинг», «Информационные системы и технологии», «Информационно-коммуникационные услуги».

По результатам исследования опубликовано 23 научных труда, среди которых 5 статей в научных специализированных изданиях.

Дискуссионные положения и замечания относительно содержания диссертационной работы

Наряду с отмеченными положительными сторонами, диссертационная работа содержит ряд дискуссионных моментов:

1. Учитывая направленность диссертационной работы, при проведении мониторинга упоминаемости дефиниций в международной и отечественной электронных базах данных ScienceDirect и КиберЛенинка целесообразно было рассмотреть также понятия «маркетинговая информационно-коммуникационная система», «маркетинг муниципальных услуг», «цифровой маркетинг».

2. При проведении SWOT-анализа микросреды целесообразно было более подробно рассмотреть внутреннюю среду Центра предоставления административных услуг в разрезе основных ее составляющих (финансы, организация управления, материально-техническая база и др.)

3. Следует пояснить, чем объясняется незаполненность сегмента низкой удовлетворенности потребителя и низкой частоты использования в матрице сегментации муниципальных услуг (по автореферату рис. 9 с. 13). Кроме того очень спорным моментом является отнесение коммунальных услуг в сегмент с высоким уровнем удовлетворения потребителей. Скорее это сегмент повышенного спроса.

4. В третьем подразделе работы автором достаточно подробно рассмотрена структура системы информационного обеспечения деятельности органов местного самоуправления по предоставлению муниципальных услуг. Работа значительно выиграла, если бы были конкретизированы функции данной системы (возможно в табличной форме).

Выделенные дискуссионные положения не снижают научной и практической ценности диссертационной работы и направлены на дальнейшее развитие исследований обсуждаемой проблемы и ни в коей мере не влияют на общую положительную оценку диссертационной работы.

**Общий вывод по соответствию диссертационной работы
установленным требованиям**

Диссертация Гончаровой Т.В. на тему «Формирование маркетинговой информационно-коммуникационной системы обеспечения муниципальных услуг» является завершенной научно-квалификационной работой, выполненной на актуальную тему, отличается новизной полученных результатов, имеет как теоретическое, так и практическое значение и соответствует требованиям п. 2.2 Положения о присуждении ученых степеней, а ее автор – Гончарова Татьяна Валериановна заслуживает присуждения ученой степени кандидата экономических наук по специальности 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством (по отраслям и сферам деятельности, в т.ч. маркетинг).

Я, Припотень Владимир Юрьевич, согласен на автоматизированную обработку моих персональных данных

Официальный оппонент доктор
экономических наук по специальности
08.00.04 – Экономика управление предприятиями
(по видам экономической деятельности)
доцент, заведующий кафедрой менеджмента
ГОУ ВПО ЛНР «Донбасский
государственный технический университет»
(г. Алчевск)

В. Ю. Припотень

Подпись доктора экономических наук,
доцента Припотня В.Ю. удостоверено
Зам. начальника ОКиД



М.С. Бутковская

Государственное образовательное
учреждение высшего профессионального
образования Луганской Народной Республики
«Донбасский государственный
технический университет»,
94204, ЛНР, г. Алчевск
пр-т Ленина, 16
тел.: +38 (06442) 2-60-43
адрес сайта: <https://dstu.education/ru/>