

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. Одной из основных тенденций развития современного общества является формирование с помощью Интернета глобальной виртуальной среды и широкое внедрение информационно-коммуникационных технологий во все сферы деятельности. Идет процесс создания, быстрого распространения и освоения принципиально нового открытого информационного пространства с глобальными коммуникационными возможностями, специфическими экономическими отношениями и хозяйственными связями. Это обуславливает формирование и утверждение в Донецкой Народной Республике новых подходов к работе органов местного самоуправления к предоставлению услуг населению, а также важность их модернизации к должному удовлетворению потребностей членов территориальных образований в доступных и качественных муниципальных услугах.

Актуальность данного вопроса подтверждается большим количеством исследовательских работ по проблемным вопросам обеспечения доступности и качества публичных услуг, в том числе с использованием современных информационно-коммуникационных технологий. Однако отдельные вопросы связанные с использованием инновационных маркетинговых идей, приемов и методов, соответствующих принципиально другой Интернет-коммуникационной среде, рассмотрены недостаточно полно. В этих условиях важным является исследование новых рыночных и маркетинговых возможностей в виртуальной экономике, создание информационной системы, базирующейся на использовании маркетинговых подходов к определению

потребностей населения в муниципальных услугах и выбор информационно-коммуникационного инструментария повышения эффективности их предоставления, что обуславливает необходимость формирования маркетинговой информационно-коммуникационной системы обеспечения муниципальных услуг. В связи с этим тема диссертационной работы Гончаровой Т.В. является актуальной и востребованной.

Степень обоснованности научных положений, выводов и рекомендаций. Обоснованность выводов и рекомендаций, сформулированных в диссертационной работе, базируется на научных концепциях и подтверждена корректным теоретическим обоснованием разработок российских, украинских и зарубежных ученых по проблемам использования информационно-коммуникационных технологий в процессе предоставления муниципальных услуг. Все результаты подтверждены исследованиями, связанными с изучением статистической информации Российской Федерации и данных статистических отделов экономического развития, пенсионного фонда и центра занятости населения Донецкой Народной Республики.

Достоверность результатов исследования подтверждается глубоким анализом представительного массива информации с применением различных методологических подходов, в частности методов обобщения, абстракции и аналогии, индукции и дедукции, системного подхода, матричного метода (с целью уточнения категории «муниципальные услуги» и разработки матрицы АДЛ для рынка муниципальных услуг); системного анализа и обобщения показателей (для анализа современных тенденций динамики развития системы предоставления муниципальных услуг в Донецкой Народной Республике); метода корреляционно-регрессионного анализа – для изучения взаимосвязи показателей работы муниципальных учреждений в Донецкой Народной Республике; метода экспертных оценок, методы экономико-математического моделирования (для разработки комплексного механизма внедрения маркетинговой информационно-коммуникационной системы обеспечения муниципальных услуг).

Цель диссертационной работы состоит в обосновании подходов к формированию маркетинговой информационно-коммуникационной системы муниципальных услуг. Ознакомление с содержанием диссертации показало, что сформулированные в работе задачи и выдвигаемые на защиту основные научные положения, в полной мере соответствуют поставленной цели и обеспечивают ее достижение. Определенные положения позволяют сделать положительный вывод относительно научного уровня, достоверности анализа, экономической грамотности диссертанта, целесообразности теоретических обоснований и предъявляемых к защите положений.

Материал в диссертации изложен в соответствии с планом исследования. 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.

Работа оформлена в соответствии с установленными Министерством образования и науки ДНР требованиями и стандартами. Содержание автореферата идентично основным положениям диссертации. В опубликованных трудах в полной степени изложено содержание диссертационной работы.

Достоверность и новизна научных положений, выводов и рекомендаций. Изучение диссертации и работ соискателя, анализ основательности научных положений позволяют сделать вывод, что в процессе решения поставленной в работе задачи получены следующие научные результаты:

– раскрыта сущность и экономическое содержание дефиниции «маркетинговая система информационно-коммуникационного обеспечения муниципальных услуг», что позволило аргументировать и определить степень готовности к широкому внедрению отдельных подсистем предложенной комплексной маркетинговой информационно-коммуникационной системы обеспечения муниципальных услуг;

- получили дальнейшее развитие теоретические положения и научное обоснование необходимости концепции маркетинговой информационно-коммуникационной системы обеспечения муниципальных услуг в условиях развития информационного общества, которые основаны на применении технологий реинжиниринга в сервисной деятельности и широком внедрении информационно-коммуникационных систем обеспечения данной деятельности;

- разработаны методические положения по модернизации маркетингового информационно-коммуникационного инструментария повышения эффективности предоставления муниципальных услуг органами местного самоуправления в Донецкой Народной Республике, а именно обосновано создание специализированный портал, который рассматривается как форма функционирования своеобразного муниципального виртуального агентства по предоставлению услуг для граждан и бизнеса; проведено анкетирование потребителей о предоставляемых на территории Республики муниципальных услугах, что позволило определить уровень удовлетворенности респондентов работой организаций, предоставляющих муниципальные услуги; на основании изучения удовлетворенности населения услугами и частоты их использования проведена сегментация муниципальных услуг;

- определены направления развития нормативно-правовой базы деятельности органов местного самоуправления в Донецкой Народной Республике по предоставлению муниципальных услуг в электронной и физической форме в соответствии с Концепцией «Государственная информационная адресная система», а также выявлены проблемы законодательной поддержки системы информационного взаимодействия органов исполнительной власти и органов местного самоуправления;

- получила дальнейшее развитие социо-технико-технологическая концепция маркетинговой информационно-коммуникационной системы обеспечения муниципальных услуг, которая базируется на современном

понимании специфики предоставления муниципальных услуг как одного из ведущих направлений самоуправляющейся деятельности с использованием облачных вычислений;

- усовершенствован комплексный механизм внедрения маркетинговой информационно-коммуникационной системы обеспечения муниципальных услуг, который предполагает осуществление процессов целенаправленного совместного использования субъектами предоставления и получения муниципальных услуг информационных ресурсов и информационных технологий, что позволит обеспечить реализацию политических, правовых, организационных, экономических, социальных и информационных механизмов при внедрении комплексной системы информационного обеспечения деятельности органов местного самоуправления по предоставлению муниципальных услуг.

Практическая значимость результатов исследования определяется прикладным характером сделанных в работе выводов и предложенных рекомендаций, что подтверждается приведенными справками о внедрении от Управления Донецкого городского совета «Центр предоставления административных услуг» администрации города Донецка, Министерства юстиции Донецкой Народной Республики; ГОУ ВПО «Донецкая академия управления и государственной службы при Главе Донецкой Народной Республики»; ГО ВПО «Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского».

По результатам исследования опубликовано 23 научные работы, из которых 5 статей в специализированных научных изданиях. Основные идеи, положения и рекомендации диссертационной работы прошли апробацию на 5 конференциях разного уровня, которые проходили в Праге, Пензе, Алчевске, Днепропетровске, Донецке и Одессе.

В целом представленная работа свидетельствует о высокой квалификации соискателя как научного работника. Работа хорошо оформлена, в полной мере снабжена графическим материалом,

математическим аппаратом, изложена по существу, логически последовательно, грамотно. Терминология, стиль и язык изложения материала соответствуют принятым нормам научной литературы.

Наряду с изложенными достоинствами представленной диссертации, имеют отдельные дискуссионные моменты:

1. В предложенной структуре информационно-коммуникационного обеспечения потребностей потребителей услуг (стр. 48), автор выделяет в качестве одного из компонентов – программное обеспечение. Целесообразно было уточнить, какое именно программное обеспечение используется в процессе предоставления муниципальных услуг.

2. Представляя в подразделе 2.2 диссертации мониторинг рынка муниципальных услуг с использованием маркетингового информационно-коммуникационного инструментария, следовало отразить авторскую позицию, что понимается под таким инструментарием и показать его состав.

3. В представленных на рисунке 3.15 направлениях информационных потоков программного пакета «Адамант» наряду с Министерствами информации, здравоохранения, транспорта и юстиции указан отдел рекламы. Не совсем понятна принадлежность этого отдела к какому-либо управляющему органу.

4. Недостаточно в работе описан правовой механизм внедрения комплексной системы информационного обеспечения деятельности органов местного самоуправления по предоставлению муниципальных услуг (таблица 3.3).

В целом, приведенные замечания не снижают научной и практической ценности проведенного Гончаровой Т.В. исследования и не отражаются на общей положительной оценке диссертации.

Заключение о соответствии диссертации критериям, установленным п. 2.2 Положения о присуждении ученых степеней. Диссертация Гончаровой Татьяны Валериановны выполнена на достаточно высоком научном уровне, является законченной научно-квалификационной

работой, в которой получены новые научно обоснованные результаты, направленные на решение задачи формирования маркетинговой информационно-коммуникационной системы обеспечения муниципальных услуг.

По актуальности темы, степени обоснованности и достоверности результатов, научной новизне и практическому значению диссертационная работа соответствует требованиям, предъявляемым к соискателям ученой степени кандидата экономических наук, 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).

Официальный оппонент:
кандидат наук по государственному управлению,
доцент, доцент кафедры менеджмента
строительных организаций
ГОУ ВПО «Донбасская национальная
академия строительства
и архитектуры»

Н.А. Пушкарева

Я, Пушкарева Наталья Александровна, согласна на автоматизированную обработку моих персональных данных.

286123, ДНР, г. Макеевка,
ул. Державина, 2,
тел.: +38 (0623) 22-74-71,
e-mail: npushkaryova@rambler.ru
адрес сайта: <http://donnasa.org>

Личную подпись кандидата наук по государственному управлению, доцента, доцента кафедры менеджмента строительных организаций ГОУ ВПО «Донбасская национальная академия строительства и архитектуры» Пушкаревой Натальи Александровны заверяю.

Ученый секретарь ГОУ ВПО
«Донбасская национальная академия
строительства и архитектуры»
к.э.н., доцент



М.А. Гракова