

Ректор Государственного образовательного учреждения высшего профессионального образования «Донецкая академия управления и государственной службы при Главе Донецкой Народной Республики»
д.э.н., доцент

Л.Б. Костровец
«_____» _____ 2018 г.

ОТЗЫВ

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

Актуальность для науки и практики

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.

В то же время недостаточно исследованной остается проблема формирования маркетинговой информационно-коммуникационной системы обеспечения муниципальных услуг, недостаточно проработаны подходы к определению потребностей территориального образования в муниципальных услугах и выбору информационно-коммуникационного инструментария повышения эффективности предоставления муниципальных услуг органами местного самоуправления, что требует разработки методологических, технических, технологических, социальных и организационных подходов к ее решению. Поэтому особенно актуальными являются вопросы определения структуры и функций маркетинговой системы информационно-коммуникационного обеспечения муниципальных услуг, а также разработка комплексного механизма ее внедрения.

Основное внимание в диссертационной работе уделено рассмотрению теоретико-методологических основ информационно-коммуникационного обеспечения муниципальных услуг на основе маркетинга, исследованию

маркетинговых информационно-коммуникационных технологий в системе предоставления муниципальных услуг, разработке концептуального подхода к формированию системы информационно-коммуникационного обеспечения муниципальных услуг.

Выводы и рекомендации диссертационной работы могут быть использованы для формирования и развития информационно-коммуникационной инфраструктуры обеспечения муниципальных услуг в Донецкой Народной Республике. Вопросы формирования маркетинговой информационно-коммуникационной системы обеспечения муниципальных услуг имеют важное значение для ускорения информатизации и компьютеризации государственного управления в аспекте создания его электронной системы на всех уровнях - от парламента и правительства к органам местного управления и местного самоуправления.

Основные научные результаты и их значимость для науки и практики

Диссертационная работа Гончаровой Т.В. логично структурирована и содержит введение, 3 раздела, включающих 9 подразделов, и выводы по каждому разделу, заключение, список литературы и приложения. Содержание работы определяется поставленной целью и соответствует последовательности решения задач исследования. Выводы по разделам и заключение обобщают научные результаты.

К наиболее значимым новым научным результатам, полученным соискателем, относятся:

1. Научно обоснованы направления модернизации информационно-коммуникационного инструментария для определения потребностей территориальной общины в муниципальных услугах и повышения эффективности предоставления муниципальных услуг, предложено создание соответствующей информационно-аналитической системы, позволяющей повысить эффективность затрат ресурсов всех заинтересованных субъектов на предоставление и получение муниципальных услуг (105-122)

2. Предложена социо-технико-технологическая концепция системы информационно-коммуникационного обеспечения муниципальных услуг, которая базируется на использовании облачных технологий. Определено, что наиболее подходящей моделью информатизации государственного управления и местного самоуправления в ДНР на данном этапе является модель частного облака, которая предполагает создание единой государственной информационно-коммуникационной инфраструктуры, что будет способствовать более эффективному использованию имеющихся информационных ресурсов государственных и муниципальных органов (стр. 170-183).

3. Представлены теоретические положения и научное обоснование необходимости применения технологий реинжиниринга к сервисной деятельности по предоставлению муниципальных услуг с помощью информационно-коммуникационного инструментария, базовой составляющей которого является порталные технологии, способствующие реализации Е-услуг в режиме «24/7» (24 часа 7 дней в неделю), позволят значительно упростить их процедуру и существенно сократят бюджетные расходы, а также введут элементы электронной демократии (стр. 55-56, 184-187).

4. Разработана концепция системы информационного обеспечения деятельности органов местного самоуправления по предоставлению муниципальных услуг. Ключевыми элементами этой концепции являются: 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, в общегосударственной информационной системы через соответствующий региональный ЦОД; работа граждан и предпринимателей в информационной системе муниципальных услуг осуществляется по принципу «единого окна» через Интернет с помощью веб-браузера; наполнение информационной системы о гражданах; разработка типовых решений «Центр муниципальных услуг» для регионального и местного уровней (стр. 144-162).

5. Определены методы обоснования перспективных направлений развития в Донецкой Народной Республике нормативно-правовой базы деятельности органов местного самоуправления по предоставлению муниципальных услуг в электронной форме, а именно нормирование 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, в том числе с помощью мобильной электронной цифровой подписи (стр. 129-137).

6. Усовершенствован комплексный механизм внедрения маркетинговой информационно-коммуникационной системы обеспечения муниципальных услуг, основу которого составляет 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 (стр. 183-195).

Теоретическая значимость полученных результатов определяется целостностью концептуальной и аналитической работы по постановке и решению научной проблемы, а также достигнутым уровнем разработанности теоретико-

методологических основ информационно-коммуникационного обеспечения муниципальных услуг на основе маркетинга.

Практическая значимость полученных результатов заключается в том, что разработанные и предложенные в диссертационной работе научные идеи, научно-методические подходы и выводы 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; научно-методические рекомендации по выбору и применению информационно-коммуникационного инструментария повышения эффективности предоставления муниципальных услуг; научно-методические рекомендации по осуществлению приема граждан в Центрах социальной помощи и административных услуг, которые внедрены в практику деятельности администрации г. Донецка, государственных учреждений и Министерства юстиции Донецкой Народной Республики, что подтверждается соответствующими справками о внедрении.

Основные положения диссертационной работы используются в учебном процессе при преподавании учебных дисциплин: «Защита прав потребителей», «Маркетинг», «Электронный маркетинг», «Информационные системы и технологии», «Информационно-коммуникационные услуги» в ГО ВПО «Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского».

Личный вклад соискателя состоит в непосредственном участии при получении исходных данных и осуществлении эмпирических исследований, обработке и интерпретации полученных данных, в их теоретическом анализе и обобщении, подготовке основных публикаций по выполненной работе.

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 соискателя составляет 7,9 п.л.

Рекомендации по использованию результатов и выводов диссертации.

Считаем целесообразным продолжить работу в области повышения качества предоставления муниципальных услуг с использованием современных маркетинговых информационно-компьютерных технологий.

Основные результаты, выводы и рекомендации диссертационной работы Гончаровой Т.В. могут быть использованы в деятельности;

органов государственной власти на всех уровнях местного самоуправления; учреждений и предприятий государственной формы собственности, оказывающих муниципальные услуги, в частности, общеобразовательных учреждений, транспортных предприятий, учреждениях здравоохранения, предприятиях по предоставлению услуг почты и связи населению, учреждениях культуры и искусства, коммунальных учреждений и др.

Интересными для практического использования являются: рекомендации по изменению функций и структуры органов местного самоуправления и коммунальных организаций и предприятий, связанных с введением в действие системы информационного обеспечения по предоставлению муниципальных услуг; разработка типовых решений «Центр муниципальных услуг» для регионального и местного уровней; создание информационно-аналитической системы, позволяющей повысить эффективность затрат ресурсов всех заинтересованных субъектов на предоставление и получение муниципальных услуг; комплексный механизм внедрения маркетинговой системы информационно-коммуникационного обеспечения муниципальных услуг и ряд других.

Общие замечания

Отмечая безусловные преимущества работы, тем не менее, следует обратить внимание автора на ряд положений, которые требуют уточнения:

1. При рассмотрении теоретических основ становления информационно-коммуникационной системы обеспечения муниципальных услуг на основе маркетинговых технологий автором определен ряд проблем (стр. 165-166) и указано, что их можно решить за счет использования электронной цифровой подписи. Следовало бы дать оценку перспективам внедрения данной технологии в практику работы учреждений, оказывающих муниципальные услуги в Донецкой Народной Республике.

2. В представленной на рисунке 3.16 адаптированной АДЛ матрице отсутствует аргументация разделения муниципальных услуг в зависимости от темпов их развития на: не развивающиеся, минимально развивающиеся, менее интенсивно развивающиеся, интенсивно развивающиеся.

3. В диссертационной работе автором достаточно подробно описана методика комплексной оценки качества муниципальных услуг, однако в автореферате она не нашла свое отражение, поэтому возникает вопрос, в чем отличие между комплексной и интегральной оценкой качества муниципальных услуг. На наш взгляд, в автореферате этому моменту следовало уделить больше внимания.

4. Требуют более детального пояснения функции системы информационного обеспечения деятельности органов местного самоуправления по предоставлению муниципальных услуг (рисунок 3.3). Так, автором указывается, что транзакционная функция предназначена для обеспечения обменов информационными ресурсами, документами. Каково тогда назначение коммуникативной функции, поскольку она также предполагает обмен информацией?

Отмеченные замечания и недостатки, тем не менее, не являются принципиальными и не снижают общей положительной оценки, научной ценности и практической значимости выполненной Гончаровой Татьяной Валериановной работы, представленной 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).

Заключение

Диссертация представляет собой завершённую научно-исследовательскую работу, на актуальную тему. Новые научные результаты, полученные диссертантом, имеют существенное значение для экономической науки и практики. Выводы и рекомендации достаточно обоснованы. Научный уровень выполненного исследования и содержание работы свидетельствуют о глубоком знании автором предмета исследования, владении методическим аппаратом, умении дать критическую оценку большому объёму научной информации, навыкам обработки статистических и учетных данных, опыту использования в работе научного аппарата экономических наук и умение использовать в ходе исследования современные компьютерные технологии.

Содержание автореферата соответствует содержанию диссертационной работы и полностью освещает её основные научные и практические положения.

Язык диссертации лаконичен, корректен, понятен и соответствует современным научным нормам.

Содержание диссертации и автореферата соответствует Паспорту специальности 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством (по отраслям и сферам деятельности, в т.ч. маркетинг) по следующим пунктам: 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; 9.22 - разработка и эффективное использование комплекса маркетинговых коммуникаций в компании; 9.28 - формирование и развитие рынка маркетинговых услуг организациям и учреждениям.

Работа отвечает требованиям п. 2.2 Положения о присуждении ученых степеней, предъявляемым к кандидатским диссертациям, а ее автор – Гончарова Татьяна Валериановна заслуживает присуждения ей ученой степени кандидата экономических наук специальности 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством (по отраслям и сферам деятельности, в т.ч. маркетинг).

Отзыв обсужден и одобрен на заседании кафедры маркетинга и логистик Государственного образовательного учреждения высшего профессионального образования «Донецкая академия управления и государственной службы при Главе Донецкой Народной Республики» 06.02.2018 г., протокол № 6/1.

Я, Барышникова Леля Петровна, согласна на автоматизированную обработку моих персональных данных.

Доктор экономических наук, доцент,
зав. кафедрой маркетинга и логистики,
ГОУ ВПО «Донецкая академия
управления и государственной службы при
Главе Донецкой Народной Республики»



Л.П.Барышникова

283015, ДНР, г.Донецк,
пр. Б. Хмельницкого, 108,
телефон (062) 337-61-53,
e-mail: caf.mark.iog@mail.ru