

## ОТЗЫВ

на автореферат диссертации 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)

Тенденция широкомасштабного развития и внедрения информационно-коммуникационных и телекоммуникационных технологий во все без исключения сферы общественной жизни является основой организации эффективного управления деятельностью органов государственной власти и местного самоуправления, имеющих своей целью повышения качества предоставляемых населению услуг. В современном информационном обществе применение этих технологий является одновременно необходимым условием и незаменимым инструментом обеспечения соответствия управленческого воздействия ожиданиям и потребностям населения.

Следует отметить, что уровень развития сферы муниципальных услуг в настоящее время находится на более низком уровне, чем в развитых странах, и не удовлетворяет потребности рынка, что в перспективе создаст проблемы для инновационно-ориентированной экономики. Поэтому вопросы формирования маркетинговой информационно-коммуникационной системы обеспечения муниципальных услуг являются достаточно актуальными на сегодняшний день.

Наиболее весомыми научными результатами диссертационной работы являются следующие:

- представлено теоретические положения и научное обоснование необходимости применения технологий реинжиниринга к сервисной деятельности по предоставлению муниципальных услуг;
- получили дальнейшее развитие методические подходы к формированию технико-технологической концепции системы информационно-коммуникационного обеспечения муниципальных услуг;
- аргументированы направления модернизации информационно-коммуникационного инструментария для определения потребностей территориальной общины в муниципальных услугах и повышения эффективности предоставления муниципальных услуг;
- определены методы обоснования перспективных направлений развития в Донецкой Народной Республике нормативно-правовой базы деятельности органов местного самоуправления по предоставлению муниципальных услуг в электронной форме
- усовершенствован комплексный механизм внедрения маркетинговой информационно-коммуникационной системы обеспечения муниципальных услуг.

Отметим, что научная новизна, теоретическое и практическое значение проведенного исследования имеют достаточную степень обоснованности и

достоверности. Целостность методологической и методической основы обеспечена использованием следующих методов: методов обобщения, абстракции и аналогии, индукции и дедукции, системного подхода и системного анализа, экономико-математическое моделирование.

С положительной стороны следует отметить широкую апробацию и практическое внедрение результатов исследования. Так, по ряду научно-прикладных разработок имеют справки о внедрении от Управления Донецкого городского совета «Центр предоставления административных услуг» администрации города Донецка, ГОУ ВПО «Донецкая академия управления и государственной службы при Главе Донецкой Народной Республики»; Министерства юстиции Донецкой Народной Республики.

Вместе с общей положительной оценкой основных положений диссертационной работы Гончаровой Т.В., которые изложены в автореферате, следует отметить следующие замечания.

1) следовало дать пояснения по поводу сущности инновативной коммуникативной парадигмы, с позиций которой автор рассматривает систему информационно-коммуникационного обеспечения деятельности органов местного самоуправления (стр. 9);

2) текст автореферата не раскрывает методику и порядок проведения оценки качества муниципальных услуг, оказываемых населению ДНР (стр. 14).

Указанные замечания не влияют на существенную значимость проведенного исследования и полученных результатов. Диссертация Гончаровой Т.В. является законченным научным исследованием, в котором сделан весомый шаг к решению актуальной задачи формирования маркетинговой информационно-коммуникационной системы обеспечения муниципальных услуг. Диссертационная работа соответствует требованиям специальности 08.00.05 Экономика и управление народным хозяйством (по отраслям и сферам деятельности, в т.ч. маркетинг), а ее автор заслуживает присуждения ученой степени кандидата экономических наук.

*Согласен на автоматизированную обработку персональных данных.*

Кандидат экономических наук  
по специальности 08.00.04 «Экономика  
и управление предприятиями (по видам  
экономической деятельности)», доцент,  
директор Института экономики и бизнеса,  
и.о. зав. кафедрой маркетинга и менеджмента  
ЛНУ имени Тараса Шевченко

г. Луганск, ул. Оборонная, 2

[luganskigor@mail.ru](mailto:luganskigor@mail.ru)

тел: +380(0642)537342

сайт: <http://instituteofbusiness.ru/>



*И.А. Денисенко*

И.А. Денисенко

/Игорь Анатольевич Денисенко/

Сектор отдела кадров

*Писаренко Н.В.*

