

В диссертационный совет Д 01.004.01
при ГО ВПО «Донецкий национальный
университет экономики и торговли
имени Михаила Туган-Барановского»

Отзыв

*на автореферат диссертации Гончаровой Татьяны Валериановны
на тему: «ФОРМИРОВАНИЕ МАРКЕТИНГОВОЙ ИНФОРМАЦИОННО-
КОММУНИКАЦИОННОЙ СИСТЕМЫ ОБЕСПЕЧЕНИЯ
МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ», 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)*

Одной из неотъемлемых задач реформирования местного самоуправления в Донецкой Народной Республике является обеспечение доступности и качества муниципальных услуг органами местного самоуправления, коммунальными учреждениями и организациями, что 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.

Формирование маркетинговой информационно-коммуникационной системы обеспечения муниципальных услуг требует разработки методологических, технических, технологических и организационных подходов к его решению.

Исходя из автореферата, автор в диссертации выделяет главную цель исследования, которая заключается в теоретическом обосновании подходов к формированию маркетинговой информационно-коммуникационной системы муниципальных услуг и практических рекомендациям относительно их применения.

В авторефере диссертации сформулированы цель, задачи, предмет и объект научного исследования, а изучение его содержания позволяет констатировать достижение поставленной цели благодаря решению задач в полной мере. К основным задачам исследования (с. 2) отнесены: структурирование понятийно-этимологического аппарата в сфере муниципальных услуг; анализ научных подходов и методов исследования научных проблем и решение прикладных задач информационного обеспечения деятельности органов публичной власти на современном этапе

развития общества; изучение предпосылок развития и становления информационно-коммуникационного обеспечения предоставления населению услуг муниципальными органами; систематизация имеющегося зарубежного опыта применения информационно-коммуникационных систем и технологий при предоставлении муниципальных услуг; обоснование использования маркетинговых подходов к определению потребностей населения в муниципальных услугах; исследование состояния нормативно-правового поля сферы предоставления муниципальных услуг в Донецкой Народной Республике; уточнение структуры и функций маркетинговой информационно-коммуникационной системы обеспечения муниципальных услуг; разработка социо-технико-технологическую концепции маркетинговой информационно-коммуникационной системы обеспечения муниципальных услуг; обоснование механизма и разработка пути внедрения маркетинговой информационно-коммуникационной системы обеспечения муниципальных услуг в Донецкой Народной Республике.

Информационной базой исследования стали законодательные и нормативно-правовые акты, регулирующие деятельность субъектов хозяйствования, материалы министерств и ведомств ДНР; статистические материалы, отчеты международных организаций, научные труды ведущих отечественных и зарубежных ученых, Интернет-ресурсы.

Важно отметить, что автором в работе усовершенствованы 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 (с. 3).

Следуя логике авторского подхода получили дальнейшее развитие теоретические положения и научное обоснование необходимости концепции маркетинговой информационно-коммуникационной системы обеспечения муниципальных услуг; научно-методический подход к формированию социо-технико-технологической концепции маркетинговой информационно-коммуникационной системы обеспечения муниципальных услуг; методические положения по модернизации маркетингового информационно-коммуникационного инструментария повышения эффективности предоставления муниципальных услуг органами местного самоуправления в Донецкой Народной Республике; методические положения по модернизации

маркетингового информационно-коммуникационного инструментария повышения эффективности предоставления муниципальных услуг органами местного самоуправления в Донецкой Народной Республике в электронной и физической форме; 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 (с. 3-4).

Основные научные положения диссертационной работы доведены до уровня практических рекомендаций и научно-методических подходов. Практическое значение полученных результатов заключается в разработанных автором методических подходах и практических рекомендациях по формированию маркетинговой информационно-коммуникационной системы предоставления муниципальных услуг; главные выводы и предложения исследования рекомендованы к использованию при формировании и развитии информационно-коммуникационной инфраструктуры обеспечения муниципальных услуг в Донецкой Народной Республике.

Существенный перечень результатов внедрения научной работы согласно автореферату, широкая база применения научных методов исследований, а также степень раскрытия сформулированных положений исследования в публикациях свидетельствуют о теоретической и практической значимости диссертации.

Изложенные автором научные разработки, выводы и предложения являются достаточно обоснованными, логическими и достоверными, поскольку они базируются на фундаментальных положениях современной экономической теории.

Стоит особо отметить, что наиболее важное практическое значение имеет разработанная автором Концепция маркетинговой информационно-коммуникационной системы обеспечения муниципальных услуг, при этом в отдельную компоненту автором выделена подсистема формирования пользовательского интерфейса, которая при взаимодействии с API функциональных сервисов формирует унифицированный веб-интерфейс (с. 16, рис. 11).

Тем не менее, к автореферату есть отдельное замечание к изложенному материалу, а именно: требует уточнения тезис относительно параметров качества предоставления муниципальных услуг населению ДНР (о каких именно услугах идёт речь), и на основе какой информационной базы автором проведено обобщение результатов комплексной оценки качества предоставления муниципальных услуг населению ДНР (с. 12, таблица).

Указанное замечание не снижает общей ценности диссертационной работы и не влияет на главные теоретические и практические результаты диссертации. Автореферат является полноценным научно-исследовательским трудом, выполненным автором самостоятельно на высоком научном уровне,

а его содержание позволяет сделать вывод о том, что диссертационное исследование Гончаровой Т.В., является самостоятельным, логически последовательным, обоснованным и завершенным исследованием в области экономических наук.

В целом содержание автореферата показывает, что диссертационная работа на тему «Формирование маркетинговой информационно-коммуникационной системы обеспечения муниципальных услуг», отвечает требованиям ВАК, предъявляемым к кандидатским диссертациям, 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)

Согласен на автоматизированную обработку моих персональных данных.

Заведующий кафедрой
экономики предприятия
и управления трудовыми
ресурсами ГОУ ЛНР
«Луганский национальный
аграрный университет»

prof., д. э. н. В.Н. Гончаров

/Валентин Николаевич Гончаров/



Доктор экономических наук по
специальности 08.00.05 -
Экономика и управление
народным хозяйством

Контактные данные:
91008, ЛНР, г. Луганск,
городок ЛНАУ, 1
тел.: +38(0642) 96-74-52
e-mail: rector@lnau.su
сайт: http://lnau.su