

## **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)**

Автореферат диссертанта Гончаровой Т.В. касается актуальных вопросов формирования маркетинговой информационно-коммуникационной системы обеспечения муниципальных услуг на местном и республиканском уровнях, что позволит достичь необходимого качества публичных услуг, в частности, административного, управленческого, социального, жилищно-коммунального характера, предоставляемых под ответственность и в пределах компетенции органа местного самоуправления.

Содержание автореферата позволяет сделать вывод, что в диссертационной работе получены результаты, имеющие научную новизну и практическую значимость. Автором проведена серьезная работа по изучению теоретико-методологических основ информационно-коммуникационного обеспечения муниципальных услуг на основе маркетинга; 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, что позволило разработать концептуальный подход к формированию системы информационно-коммуникационного обеспечения муниципальных услуг.

Научные положения, выводы и рекомендации, представленные в работе, отличаются новизной, обоснованностью и достоверностью. Практическая значимость результатов диссертационного исследования подтверждена актами о внедрении, среди которых особо следует отметить Министерство юстиции и

Управление Донецкого городского совета «Центр предоставления административных услуг» администрации города Донецка. Основные результаты диссертационной работы опубликованы в 23 научных публикациях, из которых 5 статей в научных специализированных изданиях.

С положительной точки зрения следует отметить предложенную структуру комплексной маркетинговой информационно-коммуникационной системы обеспечения деятельности органов местного самоуправления по предоставлению муниципальных услуг, которая охватывает шесть подсистем, функционирующих в едином пространстве, созданном с использованием разнообразного информационно-коммуникационного инструментария, где ключевую роль должен играть специализированный веб-портал муниципальных услуг. В автореферате также указаны предпосылки функционирования маркетинговой информационно-коммуникационной системы обеспечения деятельности органов местного самоуправления по предоставлению муниципальных услуг, что будет способствовать улучшению коммуникаций в рамках указанных отношений.

Вместе с тем, следует указать автору на некоторые замечания:

- 1) недостаточно полно в автореферате, на наш взгляд, раскрыт комплексный механизм внедрения маркетинговой системы информационно-коммуникационного обеспечения муниципальных услуг;
- 2) следовало дать пояснения относительно методики оценки качества предоставления муниципальных услуг населению, результаты которой представлены в таблице на стр. 12.

Однако, эти замечания, судя по содержанию автореферата, не затрагивают концепцию работы, ее основные содержательные моменты и не снижают положительное впечатление о диссертационной работе, представляющей собой самостоятельное научное исследование, имеющее научную новизну, теоретическое и практическое значение.

Диссертация Гончаровой Т.В. на тему: «Формирование маркетинговой информационно-коммуникационной системы обеспечения муниципальных услуг» по новизне, теоретической и практической значимости отвечает требованиям,

предъявляемым к диссертациям на соискание ученой степени кандидата экономических наук, а ее автор – 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, Ирина Валентиновна Петенко, согласна на автоматизированную обработку моих персональных данных.*

Доктор экономических наук по  
специальности 08.07.01 -  
экономика промышленности  
профессор, ГОУ ВПО «Донецкий  
национальный университет»,  
профессор кафедры маркетинга и  
логистики

**И.В. Петенко**

83001, г. Донецк,  
ул. Университетская, 24,  
тел. +38062 302-06-00,  
donnu.rector@mail.ru  
сайт: <http://www.donnu.ru>



УЧЕНЫЙ СЕКРЕТАРЬ

*М.Н. МИХАЛЬЧЕНКО*