

Кобзева Екатерина Васильевна
кандидат экономических наук, доцент

Титаренко Наталья Александровна
магистрантка
ГОУ ВО ЛНР «ЛГУ им. В. Даля»

СТРУКТУРА МАРКЕТИНГОВОЙ ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАЦИОННОЙ СИСТЕМЫ ОБЕСПЕЧЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ ЛНР

В статье рассмотрены особенности маркетинговой информационно-коммуникационной системы обеспечения муниципальных услуг ЛНР. Предложена компонентная структура системы информационного обеспечения деятельности органов местного самоуправления по предоставлению муниципальных услуг.

***Ключевые слова:** маркетинговая информационно-коммуникационная система, муниципальные услуги, государство, местное самоуправление*

Постановка проблемы. Современный этап развития местного самоуправления в Луганской Народной Республике обостряет важность модернизации подходов к должному удовлетворению органами местного самоуправления, а также созданными ими учреждениями, предприятиями и организациями потребностей членов территориальных образований в доступных и качественных публичных услугах, в том числе муниципальных.

Анализ последних исследований и публикаций. Развитие современного сервис-ориентированного подхода к модернизации местного самоуправления, решение проблем обеспечения доступности и качества публичных услуг, в том числе с использованием современных информационно-коммуникационных технологий, исследуются многими учеными. В частности, эта тема раскрыта в научных трудах В. Бакуменко, М. Баймуратова, А. Бобровской, В. Вакуленко, В. Дзюндзюк, В. Дорофиенко, В. Дрешпак, И. Дробота, С. Кандзюбы, А. Карпенко и др. Однако, несмотря на широкий круг научных работ в сфере указанной проблематики, остаются требующие дальнейшего изучения вопросы.

Целью данной статьи является теоретическое обоснование структуры маркетинговой информационно-коммуникационной системы муниципальных услуг.

Изложение основного материала. Рассматривая структуру и функции информационно-коммуникационной системы обеспечения деятельности органов местного самоуправления по предоставлению муниципальных услуг, целесообразно исходить из следующих предпосылок. Во-первых, муниципальные услуги предоставляются в системе публично-правовых отношений «гражданин – член территориального образования – субъект

получения муниципальной услуги» – «организация (предприятие, учреждение) – орган местного самоуправления – субъект предоставления муниципальной услуги». Таким образом, эта система информационного обеспечения должна улучшить коммуникацию в рамках указанных отношений, по возможности переводя их часть в опосредованный, и даже в автоматический режим.

Что касается деятельности органов местного самоуправления по предоставлению муниципальных услуг, то подразумевается, что она направлена не только на непосредственное оказание услуг (это, как правило, административные и управленческие), но и на создание, привлечение других организаций, непосредственно предоставляющих муниципальные услуги (преимущественно социальные и жилищно-коммунальные), координацию их работы, а также на обеспечение контроля.

Во-вторых, часть услуг (административные, отдельные управленческие, социальные, образовательные) могут быть переведены в электронную форму (и, как показывает зарубежный опыт, уже переводятся). Это влечет за собой необходимость первоочередного решения вопросов идентификации субъектов получения услуг, установления режимов доступа к создаваемым базам данных, а также обеспечения непосредственного интерактивного взаимодействия субъектов предоставления и получения этих услуг с целью обмена определенными документами (информацией), что составляет содержание этих услуг.

В-третьих, администрирование муниципальных услуг, которые принципиально не могут быть переведены в электронную форму (жилищно-коммунальные, медицинские, социального обеспечения, большая часть образовательных и т.д.) и предоставляются в физической форме, также требует применения новых подходов в информационном обеспечении. Поэтому данной маркетинговой системой должны быть созданы возможности информационно-консультативного обеспечения такой сервисной деятельности, а также проведение расчетов за услуги, предоставляемые на платной основе, мониторинга и контроля качества предоставляемых услуг, обжалование некачественных услуг.

В соответствии с описанными выше условиями по структуре и принципам функционирования такая маркетинговая информационно-коммуникационная система обеспечения деятельности органов местного самоуправления по предоставлению муниципальных услуг должна быть комплексной (ранее этот термин уже употреблялся). Понятие комплексной системы содержится, в частности, в законе «О защите информации в информационно-телекоммуникационных системах», где комплексная система защиты информации толкуется как «взаимосвязанная совокупность организационных и инженерно-технических мероприятий, средств и методов защиты информации» [1].

С учетом вышеизложенного и сформулированного определения понятия информационно-коммуникационного обеспечения деятельности органов местного самоуправления о предоставлении муниципальных услуг система такого обеспечения должна формироваться из ряда подсистем (рис. 1), которые

в комплексе позволят достичь необходимого качества муниципальных услуг благодаря рациональному использованию информационных ресурсов и информационных и маркетинговых технологий.

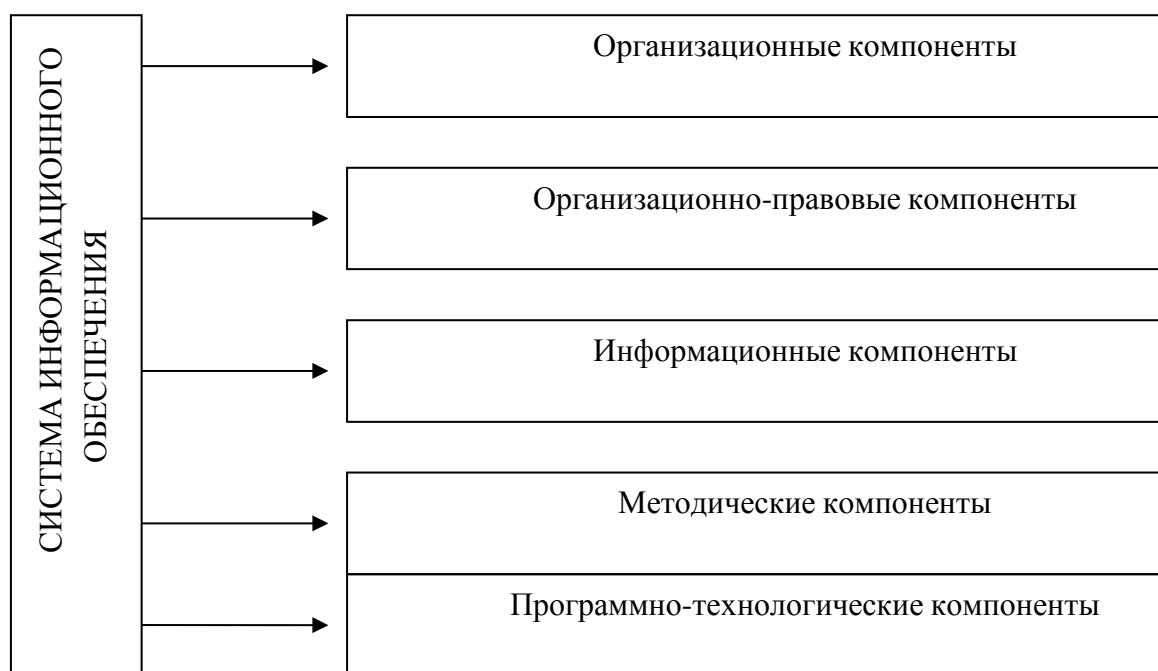


Рис. 1. Компонентная структура системы информационного обеспечения деятельности органов местного самоуправления по предоставлению муниципальных услуг

Выводы. Указанные подсистемы функционируют путем использования различных информационно-коммуникационных инструментов, ведущим из которых является специализированный веб-портал. Кроме того, для реализации отдельных функций могут применяться другие информационно-коммуникационные инструменты. Каждая отдельная подсистема связана с определенным ключевым процессом деятельности по предоставлению муниципальных услуг и предназначена для реализации отдельной функции в пределах целой системы.

Литература

1. Алексеев, А. Использование информационно-коммуникационных технологий в модернизации жилищно-коммунального хозяйства в России / А. Алексеев, Б. Кристальный, О. Поздняков // «информационные ресурсы России». - №5. – 2011. [Электронный ресурс]. –Режим доступа:

<http://www.aselibrary.ru/press_center/journal/irr/irr2725/irr27253582/irr272535823587/irr2725358235873596/>

2. Тарусина, Н.Э. Концепция подготовки специалистов по информационным технологиям для постиндустриального общества / Н.Э. Тарусина // Научный журнал «Менеджер. Вестник ДонДУУ». – 2014. – № 3 (69). – С. 145-151.