

ВІДГУК ОФІЦІЙНОГО ОПОНЕНТА

на дисертацію Красникова Євгена Володимировича «Механізми підвищення якості надання публічних послуг», подану до захисту на засіданні Спеціалізованої вченої ради Д 64.707.03 у Національному університеті цивільного захисту України на здобуття наукового ступеня доктора наук з державного управління за спеціальністю 25.00.02 – механізми державного управління

Актуальність теми дисертаційної роботи. Актуальність теми дослідження обумовлена тією обставиною, що у багатьох країнах, зокрема в Україні, триває процес модернізації державних органів з метою підвищення ефективності їх роботи. Це включає удосконалення механізмів надання послуг населенню та зменшення рівня бюрократії. Сучасні суспільства стають все більш вимогливими до якості послуг, що надаються публічними організаціями. Від органів державної влади та місцевого самоврядування громадяни очікують прозорості, швидкості, доступності та зручності отримання публічних послуг. Впровадження нових технологій, таких як електронне урядування, створює можливості для значного покращення якості послуг, зменшуючи витрати та час на їх отримання. Це також дозволяє зробити послуги доступними для більш широких верств населення. В той же час комунікації продовжують відігравати ключову роль у сфері надання послуг. Для країн, що прагнуть до інтеграції з Європейським Союзом, підвищення якості публічних послуг є обов'язковою умовою відповідності міжнародним стандартам управління та прозорості. Якість публічних послуг прямо впливає на економічний розвиток країни, її привабливість для інвесторів та рівень довіри з боку міжнародної спільноти. Підвищення якості публічних послуг є не лише внутрішньою потребою держави, але й важливим фактором міжнародного іміджу та розвитку. Дослідження та впровадження механізмів для цього є важливим елементом сучасної публічної політики.

Зв'язок роботи з науковими програмами, планами, темами.

Дисертаційна робота є частиною наукового дослідження питань формування та реалізації публічного управління в соціально-економічній сфері, виконаного безпосередньо автором і з його участю в межах науково-дослідної роботи Національного університету цивільного захисту України за такою темою: «Розробка механізмів державного управління соціально-економічною сферою та її галузями в контексті забезпечення безпеки українського суспільства» (ДР № 0118U001007). У межах цієї теми дисертантка визначила підходи до підвищення якості публічних послуг в контексті європейської інтеграції України.

Ступінь обґрунтованості й достовірність основних наукових положень, висновків і рекомендацій, сформульованих в дисертації. Основні наукові положення, висновки і практичні рекомендації, що викладені в дисертації, є логічними і послідовними. Обґрунтованість представлених здобувачем наукових положень базується на аналізі інформаційно-нормативної бази, законодавчих актів України, вітчизняних і зарубіжних публікацій.

Теоретичну та методологічну основу дослідження становлять фундаментальні положення теорії державного управління, а також наукові праці вітчизняних і зарубіжних вчених із питань державного регулювання туристичної сфери України.

Автором використано низку наукових методів, зокрема, метод критичного аналізу наукової і методичної літератури для аналізу різноманітних джерел і документів, що стосуються публічних послуг та їх якості. Цей метод дозволив оцінити наявність і достовірність інформації, а також здійснити критичний аналіз попередніх досліджень у цій області. Історичний метод був використаний для дослідження етапів розвитку систем надання публічних послуг, дозволяючи зрозуміти їхні зміни та еволюцію протягом часу. Порівняльний аналіз дозволив порівняти концепції та практики

забезпечення якості публічних послуг у різних країнах і на різних етапах їхнього розвитку, що сприяло узагальненню та формулюванню власних висновків. Метод ретроспективного аналізу був використаний для вивчення розвитку парадигми якості публічних послуг на різних етапах її становлення, що дозволило виявити тенденції та зміни у цій області. Метод формалізації дозволив чітко визначити суб'єктів та об'єктів системи забезпечення якості публічних послуг, що було важливим для подальшого аналізу та управління цим процесом. Метод систематизації та узагальнення був використаний для систематизації та узагальнення теоретичних підходів до управління якістю публічних послуг, що дозволило зробити висновки та висунути пропозиції щодо подальшого розвитку цієї області. Метод аналізу та синтезу був використаний для з'ясування змісту системи забезпечення якості публічних послуг та визначення детермінант її ефективності. Метод спостереження і аналізу діяльності був використаний для спостереження за роботою публічних органів та процесів надання публічних послуг з метою виявлення можливостей для покращення. Метод SWOT-аналізу дозволив оцінити сильні та слабкі сторони, можливості та загрози в контексті підвищення якості надання публічних послуг. Експертне опитування (інтерв'ю) було використано для збору експертної думки щодо різних аспектів підвищення якості надання публічних послуг. Анкетування і опитування були використані для збору даних від споживачів публічних послуг щодо їхніх потреб та задоволеності якістю послуг. Методичний підхід було використано для оцінювання ефективності діяльності органів публічної влади. Метод дослідження випадкового вибору був використаний для отримання статистичних даних щодо рівня задоволеності споживачів публічних послуг та ідентифікації проблемних аспектів. Метод кейс-стаді був використаний для дослідження конкретних випадків підвищення якості публічних послуг для виявлення ключових факторів успіху або невдачі. Прогнозний метод був використаний для визначення прогнозних індикаторів досягнення підвищення якості

публічних послуг. Абстрактно-логічний метод використовувався для формулювання висновків та пропозицій за напрямками дослідження.

Ознайомившись з дисертацією, зазначимо, що робота відрізняється змістовністю, логічною побудовою викладенням матеріалу, комплексним розкриттям досліджуваної проблеми.

Перейдемо до змісту дисертаційної роботи.

Після вступу, який написано в повній відповідності до вимог МОН України, дисертант перший розділ *«Передумови підвищення якості надання публічних послуг»* присвятив дослідженню передумов підвищення якості надання публічних послуг, розкрив особливості реформування систем надання публічних послуг у різних країнах світу, здійснив комплексний аналіз впровадження нових організаційних структур в публічному секторі, з'ясував особливості управління змінами для підвищення якості послуг та можливості використання комунікативних підходів до організаційних змін щодо підвищення якості публічних послуг.

У другому розділі – *«Чинники впливу на підвищення якості надання публічних послуг в Україні»* - проведено комплексний аналіз загальної ефективності і виконання місії діяльності органів публічної влади та узагальнено відомості соціологічних досліджень. Показано найбільш важливі результати даних досліджень: оцінки загальної ефективності діяльності місцевих органів влади, оцінки перспектив діяльності публічних організацій та їх місії, оцінки можливості підвищення ефективності роботи публічної організації, оцінки рівня матеріального забезпечення публічної організації, рівня залучення представників громадськості до розробки певних рішень, що стосуються розвитку громад, рівня прозорості діяльності публічних організацій та рівня інформованості населення про діяльність публічних організацій. Здійснено комплексний аналіз організаційної структури місцевих органів влади як чинника їхньої ефективної діяльності та організації робочого часу і якості кадрового забезпечення цих органів. Визначено рівень володіння

працівниками органів публічної влади необхідними знаннями, вміннями і навичками у сучасних умовах.

У третьому розділі – *«Практичні аспекти управління наданням публічних послуг»* - проаналізовано особливості управління якістю надання публічних послуг. Досліджено проблематику управління якістю надання публічних послуг, управління ринком публічних послуг, управління ефективністю надання публічних послуг та розкрито етичні аспекти у цій сфері.

У четвертому розділі – *«Механізм підвищення якості надання публічних послуг в сучасних умовах»* – окреслено напрями впровадження стратегічного управління змінами до надання публічних послуг, застосування проектного підходу до управління операційними змінами, сформовано стратегічний механізм управління культурними змінами та впровадження комунікативного підходу до прийняття управлінських рішень. Зазначені механізми направлені на підвищення якості надання публічних послуг.

Розділи власних досліджень адекватно розкривають поставлені задачі містять посилання на власні публікації.

Таким чином у дослідженні запропоновано розв'язання актуальної наукової проблеми, що полягає в теоретико-методологічному обґрунтуванні й розробленні практичних рекомендацій щодо підвищення якості надання публічних послуг в сучасних умовах.

Повнота висвітлення результатів дослідження в опублікованих працях та рефераті. Основні результати дисертаційного дослідження оприлюднені на міжнародних наукових конгресах та науково-практичних конференціях в різних містах України, а також за кордоном.

Основні положення дисертації викладено автором у 33 наукових працях, зокрема, 6 – статтях у виданнях які включені до міжнародних наукометричних баз даних Scopus та Web of Science, 18 – статтях у наукових виданнях, включених до Переліку наукових фахових видань України, а також 9 тезах матеріалів науково-практичних конференцій.

Тематика наукових праць в повній мірі відображає всі розділи рецензованої дисертації.

Оцінка оформлення дисертації. Зміст дисертації повністю корелюється з темою, та повністю розкриває її. Дисертація й реферат оформлені відповідно до чинних вимог. Зміст реферату ідентичний основним положенням дисертації.

Робота написана науковим стилем, її оформлення відповідає існуючим стандартам, у тексті роботи зроблені необхідні посилання на цитовані джерела. Реферат дисертаційної роботи повною мірою розкриває зміст проведеного дослідження і не містить інформації, відсутньої в дисертації. Структура дисертації повністю узгоджується з її новизною, метою і завданням дослідження, наукові положення викладені достатньо логічно і конкретно, висновки і рекомендації ґрунтуються на результатах власних авторських досліджень.

В цілому дисертаційна робота та автореферат, написані літературною українською мовою, легко читаються і сприймаються.

Практичне значення дисертаційної роботи. Полягає в тому, що теоретичні та методологічні положення дисертаційної роботи доведено до рівня конкретних рекомендацій і пропозицій, які можуть використовуватись у науково-дослідній діяльності – як підґрунтя для подальшої розробки концептуальних засад розвитку державної політики в Україні у сфері надання публічних послуг; у процесі надання публічних послуг – як механізми підвищення якості надання публічних послуг; у процесі розробки нормативно-правового інструментарію – під час формування понятійно-категоріального апарату державної політики у галузі надання публічних послуг.

Теоретичні та практичні напрацювання в дисертаційному дослідженні знайшли своє відображення в роботі Харківської обласної ради (довідка про впровадження від 24.04.2024 р. №01-44/1127), Департаменту освіти та науки Івано-Франківської обласної державної адміністрації (довідка про використання результатів № 361/01-13/01 від 22.03.2024 р.), Навчально-

наукового інституту публічного управління та державної служби Київського національного університету імені Тараса Шевченка (довідка про впровадження від 11.04.2024 р. №074-16-08.1-94), Лозівської міської ради Харківської області (довідка про використання результатів №02-13-12/346 від 21.02.2024), Солоницівської селищної ради Харківського району Харківської області (довідка про використання результатів №02-20/К-331 від 15.02.2024 р.).

Авторські пропозиції щодо механізмів підвищення якості надання публічних послуг було рекомендовано Департаментом освіти та науки Сумської обласної державної адміністрації закладам вищої освіти до використання при підготовки здобувачів за спеціальністю 281 «Публічне управління та адміністрування» (лист Департаменту освіти та науки Сумської обласної державної адміністрації № 20-К/01-18 від 23.02.2024 р.).

Дискусійні положення та зауваження щодо змісту дисертації.

1. В дисертаційній роботі автор пропонує напрями вдосконалення підходів до впровадження органічних організаційних структур в органах публічної влади, проте не зазначає, які з цих напрямів можуть бути більш результативними для підвищення якості надання публічних послуг в Україні.

2. На нашу думку, дисертаційне дослідження тільки виграло б якби автор проаналізував механізми співпраці, комунікації, взаємозв'язку органів державної влади, місцевого самоврядування та інститутів громадянського суспільства. Крім того, було б доцільно визначити, які існують проблеми в управлінні ринком публічних послуг в Україні.

3. Незначна увага приділена залученню до активної участі в прийнятті рішень стосовно процесів, що відбуваються в публічній сфері, які сприятимуть розвитку громадянського суспільства, розкриттю потенціалу населення, що в свою чергу стане поштовхом для розвитку систем надання публічних послуг.

4. Потребують більшої конкретності узагальнення та пропозиції щодо імплементації позитивного зарубіжного досвіду в системі публічного

управління України.

5. У русі реалізації політики європейської інтеграції України конкретизації вимагають детермінанти ефективного механізму підвищення якості надання публічних послуг для успішної реалізації реформи державного управління в Україні.

Однак висловлені зауваження не знижують наукової цінності та практичного значення дисертаційної роботи і не впливають на її загальну позитивну оцінку.

Загальний висновок. Таким чином, слід зазначити, що дисертаційна робота Красникова Євгена Володимировича «Механізми підвищення якості надання публічних послуг», відповідає вимогам МОН України, постанові Кабінету міністрів України «Про порядок присудження та позбавлення наукового ступеня доктора наук» від 17 листопада 2021 р. № 1197 а саме: є завершеною кваліфікаційною науковою працею, у якій отримано нові науково обґрунтовані результати в галузі науки державного управління, що розв'язують конкретну наукову проблему, а її автор заслуговує на присудження наукового ступеня доктора наук з державного управління за спеціальністю 25.00.02 – механізми державного управління.

Офіційний опонент:

Професор кафедри управління та адміністрування
Запорізького національного університету,
доктор наук з державного управління, професор

М.А. АЖАЖА

ВЧЕНИЙ СЕКРЕТАР
Запорізький національний
університет



О.А. Троцько