

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.

Проблема якості надання публічних послуг є надзвичайно актуальною в сучасних умовах. Це обумовлено низкою факторів, зокрема, зростанням вимог суспільства. Громадяни стають більш вимогливими до якості публічних послуг, очікуючи більшої прозорості, оперативності та ефективності від органів державної влади та місцевого самоврядування. Особливо гостро цей попит проявився під час війни в Україні. Також в умовах проведення адміністративних реформ в Україні та інших країнах актуальним є вдосконалення системи надання публічних послуг. Це включає цифровізацію, оптимізацію адміністративних процесів та зменшення бюрократичних бар'єрів. Європейські стандарти управління, які націлені на підвищення якості державних послуг, вимагають адаптації механізмів надання цих послуг до сучасних викликів. Це стосується як питань управління персоналом, так і застосування нових технологій, таких як електронне урядування. Якість надання публічних послуг впливає на загальний рівень довіри до влади та держави, що є важливим фактором для розвитку економіки та суспільного благополуччя. Розробка механізмів підвищення якості публічних послуг допоможе не тільки покращити функціонування державних інститутів, але й підвищити рівень задоволення потреб громадян, сприяти прозорості та підзвітності влади.

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

Дисертаційне дослідження проведено в межах науково-дослідної роботи, яка виконувалась навчально-науково-виробничим центром Національного університету

цивільного захисту України за темою: «Розробка механізмів державного управління соціально-економічною сферою та її галузями в контексті забезпечення безпеки українського суспільства» (ДР № 0118U001007). Роль автора полягає в визначенні основних напрямів підвищення якості публічних послуг в контексті європейської інтеграції України.

***Ступінь обґрунтованості й достовірність основних наукових положень,
висновків і рекомендацій, сформульованих в дисертації***

Мета, що сформульована автором та логічно відображає суть роботи, полягає в теоретико-методологічному обґрунтуванні та розробці практичних рекомендацій щодо підвищення якості надання публічних послуг в сучасних умовах в Україні.

Перейдемо до змісту дисертаційної роботи.

Після вступу, який написано в повній відповідності до вимог МОН України, дисертант перший розділ 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.

Другий розділ автор присвятив чинникам, які впливають на підвищення якості надання публічних послуг в Україні. Для цього було проведено комплексний аналіз загальної ефективності і виконання місії діяльності органів публічної влади та узагальнено відомості соціологічних досліджень. Визначено 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.

Логічно дисертацію завершує заключний четвертий розділ *«Механізм підвищення якості надання публічних послуг в сучасних умовах»*, в якому запропоновано підходи до впровадження стратегічного управління змінами до надання публічних послуг та механізм підвищення якості надання публічних послуг. А саме механізми щодо підвищення якості публічних послуг: 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.

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

Наукова новизна дисертаційної роботи й отриманих результатів полягає в розв'язанні актуальної наукової проблеми теоретико-методологічного обґрунтування та розробки практичних рекомендацій щодо підвищення якості надання публічних послуг в сучасних умовах.

Серед найбільш значущих результатів дослідження, що мають наукову новизну можна відзначити те, що:

– обґрунтовано комплексну модель трансформації системи надання публічних послуг в Україні на засадах управління якістю та клієнтоорієнтованості,

яка, на відміну від фрагментарних підходів, що фокусуються на окремих аспектах реформування, органічно поєднує процесний і проектний підходи, сучасні методи управління якістю та цифрові технології, забезпечує організаційно-правові, кадрові та фінансово-економічні механізми її реалізації на державному, регіональному та місцевому рівнях, передбачає розширення участі громадян та зовнішню оцінку якості послуг, що дозволить суттєво підвищити ефективність і результативність публічної сфери та забезпечити задоволеність споживачів;

– запропоновано комунікативний підхід до управління стратегічними змінами в системі надання публічних послуг, який концептуально відрізняється від традиційних директивних підходів та ґрунтується на використанні партисипативних комунікативних практик для подолання опору і забезпечення залученості персоналу до процесу перетворень; новизна даного підходу полягає в обґрунтуванні доцільності зміщення акцентів в управлінській діяльності керівників органів публічної влади з адміністрування та контролю на налагодження комунікативної взаємодії зі співробітниками шляхом роз'яснення сутності змін, використання методів переконання, фасилітації, делегування, мотивування та спільного прийняття рішень, що передбачає, зокрема, розвиток у менеджерів публічної сфери специфічного набору поведінкових компетентностей «комунікативного менеджера», що дасть змогу ефективно впроваджувати стратегічні зміни та забезпечувати підвищення якості публічних послуг;

- обґрунтовано комплексний механізм підвищення якості надання публічних послуг, який, на відміну від існуючих підходів, поєднує взаємопов'язані управлінські впливи на рівні стратегії організації (через стратегічне управління змінами), операційної діяльності (через проектний менеджмент) та організаційної культури (через управління цінностями та моделями поведінки), що дозволяє забезпечити узгодженість і сталість результатів з покращення роботи організацій, що надають публічні послуги.

Автором обґрунтовано та удосконалено:

– підходи до впровадження органічних організаційних структур в органах публічної влади; на відміну від традиційних підходів, зорієнтованих на

бюрократичні та ієрархічні форми, удосконалені методичні засади базуються на принципах децентралізації повноважень, розвитку горизонтальної взаємодії між структурними підрозділами, використанні проектних і матричних форм організації діяльності, а також передбачають етапність процесу трансформації та необхідність розвитку відповідних компетентностей персоналу;

– систему критеріїв та показників оцінювання якості публічних послуг шляхом доповнення традиційних параметрів (результативність, своєчасність, доступність тощо) показниками, що характеризують ступінь клієнтоорієнтованості (задоволеність споживачів, врахування їх потреб та очікувань), інноваційності (впровадження нових підходів і технологій) та рівень використання сучасних інформаційних технологій (доступність електронних сервісів, оперативність комунікації онлайн тощо);

– маркетингову модель для застосування у сфері публічних послуг, яка, на противагу класичній моделі маркетинг-міксу 4Р, доповнена п'ятою ключовою компонентою – «людьми» (споживачами, персоналом, стейкхолдерами) та максимально адаптована до особливостей публічного сектору шляхом обмеження використання підходів сегментації ринку, конкурентної боротьби та пріоритезації взаємовідносин зі стейкхолдерами;

– методологічний підхід до використання проектного менеджменту для підвищення якості публічних послуг, який, на відміну від традиційної логіки управління проектами, доповнено управлінням емоційними та міжособистісними аспектами можливого опору змінам; він передбачає дослідження явних і прихованих побоювань та тривог учасників і стейкхолдерів проекту, налагодження довірливої комунікації з ними та спільний пошук прийнятних рішень, що дозволяє подолати ірраціональні перешкоди на шляху впровадження змін і забезпечити вмотивовану підтримку покращень з боку залученого персоналу;

Окремою позитивною рисою дослідження Красникова Є.В., є те, що механізми надання публічних послуг досліджується комплексно, з позицій не лише державного управління, а й соціології, політології та інших наук соціогуманітарного циклу та з урахуванням економічної складової.

Побудова дисертантом положень роботи на базі використання здобутків соціологічної, економічної та управлінської думки, що відносяться як до минулого, так і сучасного періодів забезпечила достовірність і обґрунтованість цих положень. Доведення багатьох пропозицій і концептуальних положень до рівня їх практичного запровадження, тобто переведення їх у ранг розробок, позитивні відгуки стосовно запровадження результатів дисертаційного дослідження – це є важливим доказом їх достовірності та обґрунтованості.

Наукові положення, розроблені дисертантом, базуються на використанні відповідних методів наукових досліджень та використанні фундаментальних положень економічної теорії та теорії державного управління, інших наук, що також підтверджує достовірність та обґрунтованість наукових положень представлених в дисертації.

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.

У наукових працях в повній мірі відзеркалено всі розділи рецензованої дисертації.

Оцінка оформлення дисертації та змісту реферату.

Дисертаційна робота подана за традиційною схемою, викладена українською мовою. Робота складається зі вступу, чотирьох розділів, висновків, списку використаних джерел (352 найменувань) і додатків. Загальний обсяг роботи –

383 сторінок, з них – 315 основного тексту що дозволило автору запропонувати ряд наукових положень, висновків і рекомендацій, отриманих на основі вивчення цієї значної кількості наукової літератури з даної проблематики.

Зміст реферату повністю відображає основні положення дисертаційної роботи, а висунуті висновки і практичні рекомендації роботи повністю відповідають меті та задачам дослідження. Зауважень, щодо оформлення реферату та його змісту немає, і він повністю відповідає існуючим вимогам МОН України.

В дисертаційній роботі на тему «Механізми підвищення якості надання публічних послуг» не використовуються положення кандидатської дисертації автора.

В цілому дисертаційна робота та реферат, написані літературною українською мовою, легко читається і сприймається.

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 підготовці 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.

В процесі рецензування дисертаційної роботи Красникова Євгена Володимировича «Механізми підвищення якості надання публічних послуг» виникли такі зауваження та побажання:

1. У вступі дисертаційної роботи надається перелік як українських так і закордонних науковців, які займалися дослідженням визначеної проблеми, але відсутнє посилання на їхні наукові праці у списку використаних джерел у дисертації.

2. Дисертанту доцільно було б більш ретельно підійти до аналізу саме наявних проблем та суперечностей у діючому законодавстві та внесення яких саме змін до нормативно-правової бази потребує реалізація запропонованої комплексної моделі трансформації системи надання публічних послуг в Україні.

3. В роботі зазначено, що управління ефективністю надання публічних послуг повинно ґрунтуватися на моделі, яка враховує інтереси та очікування різних стейкхолдерів. Однак в дисертації недостатньо висвітлені питання місця та ролі стейкхолдерів у забезпеченні якості надання публічних послуг.

4. Дисертаційна робота виграла якби автор приділив більшу увагу обґрунтуванню комплексного механізму підвищення якості надання публічних послуг. На наш погляд, це логічно впливає зі змісту авторських пропозицій щодо забезпечення системності вдосконалення ефективності і результативності публічної сфери та забезпечення задоволеності споживачів.

5. В дисертації досить докладно аналізуються зарубіжні підходи до управління ринком публічних послуг, але не зрозуміло які переваги зарубіжного законодавства треба перейняти для реалізації в Україні.

В той же час слід відзначити, що вказані зауваження ні в якій мірі не знижують загальної наукової і практичної цінності роботи і не впливають на достатньо позитивну оцінку дисертації Красникова Євгена Володимировича.

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 менеджменту та публічного адміністрування Таврійського державного агротехнологічного університету імені Дмитра Моторного, доктор наук з державного управління, професор



Ганна ОРТИНА

Підпис: Ганни ОРТИНОЇ
Засвідчую.
Начальник відділу кадрів




Катерина ГАНЧУК