

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.

Публічні послуги грають ключову роль у забезпеченні добробуту громадян і розвитку суспільства в цілому. Підвищення їх якості має прямий вплив на показники задоволеності населення, ефективність управлінських процесів, а також на зростання довіри до державних установ. Особливо актуальна зазначена проблематика під час дії правового режиму воєнного стану в Україні та військової агресії з боку росії. Крім того, у сучасному світі цифровізації та впровадження новітніх технологій, таких як штучний інтелект, виникає необхідність у нових підходах до організації та надання публічних послуг. Вивчення механізмів, які можуть сприяти покращенню цього процесу, є важливим для розробки інноваційних рішень, що відповідають потребам суспільства. Оскільки питання якості публічних послуг цікаве не лише з теоретичної, але й з практичної точки зору, дослідження в цій галузі можуть стати основою для рекомендацій щодо оптимізації діяльності державних органів і підвищення рівня обслуговування.

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 й розробці практичних рекомендацій щодо підвищення якості надання публічних послуг в сучасних умовах.

Обґрунтованими є такі пункти наукової новизни. Так вперше у дисертаційному дослідженні:

– 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 проєктний 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;

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 4P, 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;

дістало подальшого розвитку:

– науково-методологічний інструментарій управління публічними послугами в частині розробки комплексного механізму управління знаннями, який охоплює етапи збору релевантної інформації з внутрішніх і зовнішніх джерел, її аналізу та інтерпретації відповідно до організаційних цінностей, поширення отриманих знань всередині організації, їх застосування у процесі надання послуг та збереження у формі кращих практик і організаційної пам'яті, що забезпечує більш системний підхід до використання інтелектуальних ресурсів організації та сприяє досягненню якісно нового рівня її здатності до постійного самовдосконалення;

– концептуальні засади побудови організацій, що надають якісні публічні послуги, шляхом інтеграції в єдиній моделі управління клієнтоорієнтованого, процесного та ціннісного підходів, що дозволяє одночасно досягати максимального задоволення потреб клієнтів, операційної досконалості сервісних процесів та генерування цінності для стейкхолдерів при дотриманні суспільно значущих цінностей;

– методологічні засади управління організаційними змінами в публічній сфері в частині розробки цілісного покрокового механізму здійснення культурної трансформації, який, на відміну від існуючих розрізнених рекомендацій, являє собою замкнений управлінський цикл, що охоплює етапи від діагностики поточної організаційної культури до моніторингу результатів змін і робить особливий наголос на подоланні можливого індивідуального та колективного опору новим цінностям і моделям поведінки; перевагою такого механізму є забезпечення синхронізованого переходу організації до бажаної культури;

– методичний підхід до проведення функціональних обстежень процесів надання публічних послуг шляхом їх доповнення процедурами побудови дерева цілей, що дозволяє чітко визначити очікувані результати та показники якості послуг на кожному етапі, а також інструментами стратегічного аналізу (SWOT, PESTLE тощо) для виявлення проблемних зон і можливостей для вдосконалення із активним залученням зовнішніх стейкхолдерів (громадян, представників бізнесу та

експертів) до обстеження наявних процесів та їх перепроєктування, що забезпечує врахування реальних потреб та очікувань споживачів послуг;

– обґрунтування необхідності цілеспрямованого розвитку ключових компетентностей керівників в органах публічної влади у сферах управління змінами, управління якістю, управління персоналом та клієнтоорієнтованості як важливої передумови ефективної трансформації системи надання публічних послуг; доведено, що розвиток відповідних поведінкових компетенцій та лідерських якостей має поєднуватись із удосконаленням професійних знань та вмінь у сфері публічного управління і адміністрування.

Побудова дисертантом положень роботи на базі використання здобутків соціологічної, економічної, 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.

Дослідниця робить слушний висновок, що нею вирішено актуальну наукову проблему, що полягає в теоретико-методологічному обґрунтуванні й розробленні практичних рекомендацій щодо підвищення якості надання публічних послуг в сучасних умовах. Отримані у процесі дослідження результати підтверджують загальну методологію, покладену в його основу.

Повнота висвітлення результатів дослідження в опублікованих працях та авторефераті.

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 автореферату.

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.

В цілому дисертаційна робота та реферат, написані літературною українською мовою, легко читаються 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 підвищенню ефективності діяльності як окремих органів влади, так і системи публічного управління в цілому; у процесі формування управлінських засад сферою публічних послуг – як основа для вдосконалення державної політики України в сфері надання публічних послуг; у процесі розробки нормативно-правового інструментарію – під час формування понятійно-категоріального апарату державної політики у галузі надання публічних послуг.

Основні теоретичні положення і висновки дисертаційної роботи були враховані, впроваджені та використані у практичній діяльності 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), Лозівською міською радою Харківської області (довідка про використання результатів №02-13-12/346 від 21.02.2024), Солоницівською селищною радою Харківського району Харківської області (довідка про використання результатів №02-20/К-331 від 15.02.2024 р.).

Крім того, теоретичні положення і наукові результати дослідження 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 роботі автор детально розглядає загальносвітовий контекст, який визначає необхідність і можливість підвищення якості публічних послуг (стор. 54-95), але не показує їх впровадження на рівні України, як було зазначено у завданнях дослідження.

2. Дисертаційна робота мала б містити результати порівняльного аналізу відповідей респондентів, які мешкають на території різних областей, щодо оцінювання особливостей діяльності органів публічної влади в Україні (с. 117–135 дисертаційної роботи). На нашу думку, порівняння відповідей респондентів, які мешкають у різних регіонах України, надало б можливість автору з'ясувати деякі з регіональних особливостей розвитку діяльності органів публічної влади.

3. В тексті дисертаційного дослідження не достатньо приділено уваги аналізу основних наукових публікацій за темою дисертаційної роботи з використанням вітчизняних джерел, переважно за останній період. 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 Є.В.

4. Запропоновану «модель управління культурними змінами в публічних організаціях», яка має три етапи даного процесу: отримання інформації про

організаційну культуру, інтерпретація отриманої інформації та впровадження змін. (розділ 4) варто було б доповнити конкретизацією умов, що сприяють підвищенню якості надання публічних послуг.

5. Бракує системності у розкриті особливостей механізмів підвищення якості надання публічних послуг на загальнонаціональному та регіональному рівнях сучасної України.

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:

Завідувач кафедри публічного управління та адміністрування
Університету Григорія Сковороди в Переяславі,
доктор наук з державного управління, професор



Оксана ПАРХОМЕНКО-КУЦЕВІЛ
Засвідчую:
Мач. ВК

Оксана Пархоменко-Кучевіл