

АНОТАЦІЯ

Сізоненко С.В. Управлінські інновації у сфері надання адміністративних послуг в умовах діджиталізації. – Кваліфікаційна наукова праця на правах рукопису.

Дисертація на здобуття наукового ступеня доктора філософії за спеціальністю 073 – Менеджмент – Державний університет «Одеська політехніка» МОН України, Одеса, 2021.

Дисертацію присвячено вирішенню актуального наукового завдання щодо розроблення теоретико-методичних засад використання управлінських інновацій у сфері надання адміністративних послуг в умовах діджиталізації.

У розділі 1 висвітлено термінологічні характеристики управлінських інновацій у сфері надання адміністративних послуг в умовах діджиталізації. Дослідження управлінських інновацій як об'єкта наукового дослідження та його ретроспективних змін дозволило сфокусуватись на двовекторності його розвитку. Перший – вектор внутрішньосистемної трансформації управління, який відображає безпосередній вплив інновацій на процеси в системі управління. Ці інновації мають відношення до функціонального вдосконалення механізмів управління за рахунок збільшення виконавської дисципліни, зменшення нераціональних операцій, удосконалення розподілу функціональних ролей, технологічної переорієнтації управління. Другий – вектор управлінських змін, які перебувають під впливом зовнішньо-системних чинників і поза межами прямого контролю. Це стосується децентралізації управління, застосування самоорганізаційних методик стосовно об'єктів управління.

Якщо традиційні методи управління можуть забезпечити лише експлуатацію об'єкта, передусім персоналу, то інноваційні розкривають можливості використання ресурсів для людей і ведуть до соціальної

переорієнтації управління. Оновлене сприйняття об'єкту дослідження надало можливості систематизації та вдосконалення існуючих класифікацій інновацій щодо виділення окремого блоку інноваційності персоналу і додавання фактору діджиталізації в першому векторі та цілей соціальної спрямованості у другому векторі розвитку інновацій.

Дослідження управлінських процесів у сфері надання адміністративних послуг дозволило надати структурно-змістовну характеристику адміністративних послуг. Визначено перелік типових адміністративних послуг в залежності від повноважень сільських, селищних, міських рад та їх виконавчих органів. Систематизовано та класифіковано адміністративні послуги, виокремлено спільні характеристики процесів управління під час надання адміністративних послуг.

Запропоновано типологізаційні засади управління технологічними процесами у сфері надання адміністративних послуг, співставлення якої із фактичним переліком адміністративних послуг та результатами власного моніторингу дозволило виділити типові проблеми в наданні адміністративних послуг, до яких насамперед можна віднести розрізненість форматів надання послуг в обласних центрах та територіальних громадах, невідповідність очікувань громадян та реальності процесів діджиталізації, недостатня кваліфікація кадрів, особливо в територіальних громадах, незадоволеність громадян рівнем сервісу.

Реформи децентралізації в державі накладають суттєві обмеження на механізми розвитку системи надання адміністративних послуг, що приводить до необхідності дослідження особливостей надання адміністративних послуг в нових умовах. Зроблено висновок, що управлінські послуги – це результат формування та реалізації сервісно-орієнтованої державної політики для забезпечення інтересів, прав, потреб громадянина. Становленню і розвитку інституту управлінських послуг сприятиме послідовна реалізація ефективної реформи управління разом із чіткою системою моніторингу якості послуг на

місцях.

Типологізація вимог до децентралізації адміністративних послуг в умовах реформування територіальної організації влади дозволила сформувати принципи системи управління якістю в органах виконавчої влади. Проведений аналіз систем надання адміністративних послуг провідних країн Європи дозволив запропонувати інструменти оцінювання якості адміністративних послуг, оскільки в Європейських країнах факт централізованого надання адміністративних послуг не сприймається за «суперпослугу» – це звичайна практика, яка може бути відповідно оцінена.

Таким чином, відсутність стандартизації адміністративних послуг призводить до високого рівня адміністративного розсуду, невизначеності зобов'язань органів виконавчої влади перед їх клієнтами і корупції; надлишкового державного втручання і пов'язаними з ним додатковими видатками бюджету і заявників; зниження якості надання адміністративних послуг і обслуговування; недостатня відповідальності органів виконавчої влади за виконання своїх повноважень.

В розділі 2 досліджено сучасний стан процесів надання адміністративних послуг в Україні. Поширення захворювань вірусом COVID-19 стало індикативним фактором аналізу заходів щодо організації роботи Центрів надання адміністративних послуг та реальної картини стану діджиталізації системи управління адміністративно-територіальними одиницями України. Порівняльний аналіз функціонування центрів надання адміністративних послуг в Україні, Одесі та Одеській області дозволив виділити перелік основних причин та проблем щодо функціонування центрів надання адміністративних послуг та згрупувати їх як: відсутність матеріальних стимулів для підвищення якості (як наслідок – відсутність висококваліфікованих кадрів, неналагодження електронного документообігу; недостатні умови для осіб з інвалідністю та відвідувачів з дітьми; обмеженість інструментів для з'ясування думки відвідувачів; фіктивна

діджиталізація); ненормоване розширення асортименту послуг самими центрами; невідповідність послуг чи невідповідність результатів очікуванню громадян (як наслідок – незадоволеність, несприйняття технологій, бойкотування програм розвитку та інших інновацій місцевої влади).

Таким чином, з метою підвищення якості життя громадян при набутті адміністративних послуг електронного вигляду необхідно сформувати нові механізми щодо організації роботи центрів надання адміністративних послуг.

В розділі 3 удосконалено науково-методичний підхід до системної інтеграції управлінських інновацій у сферу надання адміністративних послуг в умовах діджиталізації, який сформовано на основі: 1) планового підвищення кваліфікації кадрів в центрах надання адміністративних послуг; 2) організаційному забезпеченні впровадження управлінських інновацій у сфері надання адміністративних послуг; 3) моніторингу якості надання адміністративних послуг. Впровадження запропонованого базису дозволяє нівелювати основні негативні фактори активного впровадження діджитал технологій у сфері надання адміністративних послуг.

Запропоновані блоки рекомендацій щодо підвищення кваліфікації кадрів в центрах надання адміністративних послуг містить тематику семінарів та тренінгів для підвищення кваліфікації кадрів, рекомендований перелік методів підвищення кваліфікації, а також етапність процесу розробки та впровадження технології обраного методу підвищення кваліфікації персоналу в Центрах надання адміністративних послуг.

Організаційне забезпечення впровадження управлінських інновацій у сфері надання адміністративних послуг містить переліки рекомендацій щодо організації роботи Центрів надання адміністративних послуг за напрямками: організація, розташування, облаштування роботи персоналу, аналізу діяльності.

Запропонований інструментарій електронного документообігу та порівняння комплексних систем автоматизації роботи дозволяють

організувати роботу Центрів надання адміністративних послуг у відповідності до регіональних особливостей та соціальних потреб населення з урахуванням фінансових можливостей громади та перспектив розвитку.

Апробація запропонованого базису управління процесом у сфері надання адміністративних послуг довело його реальний характер в умовах діджиталізації та децентралізації влади в Україні, а дослідження підтвердило робочу гіпотезу дисертації.

Практичне значення одержаних результатів полягає у тому, що використання теоретичних та методологічних положень, зазначених у дисертаційній роботі можуть бути використані підприємствами, установами та організаціями сфери надання адміністративних послуг.

Наукові результати дисертації впроваджено у діяльність: Департаменту надання адміністративних послуг Одеської міської ради (довідка № 01-22/6295 від 17.12.2020р.), Апарату Одеської обласної ради для включення у Стратегію розвитку Одеської області на 2021-2027 роки (довідка від 21.12.2020р.), Доброславської селищної ради Одеської області (довідка № 02-15/583 від 17.12.2020р.), Великодальницької сільської ради Одеської області (довідка № 37в/02-2 від 02.04.2021р.), Подільської районної ради Одеської області (довідка № 02-19/73 від 23.03.2021р.). Результати використані у науково – дослідницькій діяльності Одеського національного політехнічного університету (довідка № 526/67-06 від 19.03.2021р.).

Результати дисертації впроваджено у навчальний процес Одеського національного політехнічного університету МОН України, де їх використано при підготовці навчальних програм і методичного забезпечення дисциплін «Електронні адміністративні послуги», «Територіальна організація влади в Україні», «Державне управління і регіональний розвиток», «Інформаційні системи та технології в публічному управлінні та адмініструванні», «Управління персоналом в територіальних громадах», «Місьцеве самоврядування і джерела розвитку громад» (довідка № 525/67-06 від

19.03.2021 р.).

Ключові слова: управлінські інновації, адміністративні послуги, діджиталізація, децентралізація, класифікація, методика, модель, соціальна сфера.

СПИСОК ПУБЛІКАЦІЙ ЗДОБУВАЧА

Статті у періодичних наукових виданнях інших держав, які входять до Організації економічного співробітництва та розвитку та/або Європейського Союзу

1. Serhii Sizonenko. Digitalization of the Management System of Administrative-Territorial Units of Ukraine. / Natalya Metelenko, Iryna Khlivna, Yevheniia Syta, Nazar Hlynskyu, Anton Simonenko, Serhii Sizonenko. / Journal of Optimization in Industrial Engineering – Universidad de Almería. – Almeria, Spain. / Vol 38, No 4 (2020). DOI: <http://dx.doi.org/10.25115/eea.v38i4.4051>. Режим доступу до журналу: <http://ojs.ual.es/ojs/index.php/eea/article/view/4051?fbclid=IwAR3sOZ4u5BmbU944qutycgfgUU-PUAJZxMxXoGdtvqG3n5RbIVSVbFm9Kuc> (Scopus).

Статті в наукових виданнях, включених до переліку фахових видань України

2. Сізоненко С.В. Адміністративні послуги як результат прийняття управлінських рішень / О. С. Балан, С. В. Сізоненко // Економічний журнал Одеського політехнічного університету. – 2018. – № 2 (4). – С. 23– 29. – Режим доступу до журн.: <https://economics.net.ua/ejoru/2018/No2/23.pdf>. DOI: 10.5281/zenodo.1423360.

3. Сізоненко С.В. Управлінські процеси у сфері надання

адміністративних послуг / М.Х. Корецький, С.В. Сізоненко // Економічний журнал Одеського політехнічного університету. – 2018. – № 3 (5). – С. 40– 47. – Режим доступу до журн.: <https://economics.net.ua/ejopu/2018/No3/40.pdf>. DOI: 10.5281/zenodo.2352957.

4. Syzonenko S.V. Financial resources of the administrative service center: structure, formation and use / Н.О. Hratsiotova, V.K. Safronova, S.V. Syzonenko // Економічний журнал Одеського політехнічного університету. – 2020. – № 1 (11). – С. 5-10. – Режим доступу до журн.: <https://economics.net.ua/ejopu/2020/No1/5.pdf>. DOI: 10.15276/EJ.01.2020.1. DOI: 10.5281/zenodo.3974843

5. Sizonenko S.V. Current state of administrative services provision in conditions of decentralization of power in Ukraine / N. S. Zgadova, S. V. Sizonenko, A. O. Bondarenko // Економічний журнал Одеського політехнічного університету. – 2020. – № 4 (14). – С. 11-16. – Режим доступу до журн.: <https://economics.net.ua/ejopu/2020/No4/11.pdf>. DOI: 10.15276/EJ.04.2020.2. DOI: 10.5281/zenodo.4438767

Опубліковані праці апробаційного характеру

6. Буковський Д.А., Сізоненко С.В. Актуальні проблеми місцевого самоврядування в умовах децентралізації влади в Україні. Публічне управління і адміністрування: сучасний стан, проблеми та перспективи розвитку: матеріали Всеукраїнської студентської науково – практичної конференції – Одеса: ОНПУ. 2018 – с.7-8 с.

7. Костюк Д.О. Сізоненко С.В. Значення планування для ефективного управління персоналом на державній службі. Публічне управління і адміністрування: сучасний стан, проблеми та перспективи розвитку: матеріали Всеукраїнської студентської науково – практичної конференції – Одеса: ОНПУ. 2020 – с.45-46 с.

8. Бондаренко А.О. Сізоненко С.В., Сучасний стан процесів надання адміністративних послуг в умовах децентралізації влади в Україні // Сучасні управлінські та соціально-економічні аспекти розвитку держави, регіонів та суб'єктів господарювання в умовах трансформації публічного управління: Матеріали III Міжнародної науково-практичної конференції (5 листопада 2020 року). — Одеса: Одеський національний політехнічний університет, 2020. — с. 233-235.

SUMMARY

S.V. Sizonenko. Management Innovations in the Field of Administrative Services in Digitalization Context. – Qualifying scientific work as a manuscript. Thesis for the Philosophy Doctor degree in specialty 073 – Management. – Odessa Polytechnic State University, Ministry of Science and Education of Ukraine, Odessa, 2021.

The dissertation is dedicated to the decision of an actual scientific problem concerning the development of theoretical and methodical bases of using administrative innovations in the field of administrative services provision in the conditions of digitalization.

The theoretical foundations of using management innovations in the administrative services provision in the context of digitalization conditions have been highlighted. The study of management innovations as an object of scientific research and its retrospective changes has allowed to focus on the two-vector nature of its development. The first one is the vector of intrasystem management transformation which reflects the direct impact of innovations on processes in the management system. These innovations are related to the functional improvement of management mechanisms by increasing executive discipline, reducing irrational operations, improving the functional roles distribution, technological reorientation of management. The second one is the vector of management changes that are under the influence of external systemic factors and beyond direct control. This

refers to the management decentralization, self-organizing methods application for the management objects.

If traditional management methods can only ensure the facility operation, especially personnel, the innovative ones reveal the possibilities of using resources for people and lead to social reorientation of management. The updated perception of the research object has provided the opportunities to systematize and improve the existing classifications of innovations concerning the allocation of a separate block of innovations to the personnel and adding the factor of digitalization in the first vector and the goals for social orientation in the second vector of innovations development.

The study of management processes in the field of administrative services provision has allowed to develop a structural and substantive characteristics of administrative services. The list of typical administrative services depending on the powers of village, township, city councils and their executive bodies has been determined. Administrative services have been classified and the characteristics of management processes during the provision of administrative services have been singled out.

A typical scheme of technological processes management in the field of administrative services provision has been proposed, the comparison of which with the actual list of administrative services and the results of own monitoring allowed to identify typical problems in the administrative services provision which can be attributed first of all to the difference of formats of rendering services in regional centres and territorial communities, lack of compliance with citizens' expectations and the reality of the digitalization processes, insufficient qualification of personnel, especially in territorial communities, citizens' dissatisfaction with the level of service.

Decentralization reforms in the state impose significant restrictions on the mechanisms of developing the administrative services system which leads to the need to study the peculiarities of the administrative services provision in new

conditions. It has been concluded that management services are the result of formation and implementation of service-oriented state policy to ensure the citizens' interests, rights and needs. The establishment and development of the Institute of Management Services will be facilitated by the consistent implementation of effective management reform together with a clear system of monitoring the services quality on the ground.

The classification of requirements for the administrative services decentralization in the context of reforming the territorial organization of power has allowed to form the principles of the quality management system in the executive authorities. The conducted analysis of administrative service delivery systems of the leading European countries has allowed to offer tools for assessing the quality of administrative services, as in European countries the fact of centralized provision of administrative services is not perceived as "superservice" – is a common practice that can be assessed accordingly.

Thus, the lack of administrative services standardization leads to a high level of administrative discretion, uncertainty of the obligations of executive authorities to their clients and corruption; excessive government intervention and related additional budget and applicant expenditures; reducing the quality of administrative services provision and maintenance; insufficient responsibility of executive authorities for the exercise of their powers.

The current state of administrative services provision processes in Ukraine has been examined in part 2. The spread of the COVID-19 virus diseases has become an indicative factor in the analysis of measures to organize the work of centres for the administrative services provision and a realistic picture of the state of digitalization of the management system of the administrative-territorial units of Ukraine. The comparative analysis of functioning the Centres for administrative services provision in Ukraine, Odessa and the Odessa region has allowed to identify a list of the main reasons and problems of functioning the Centres for administrative service provision and group them as: lack of material incentives to

improve quality (as a result – lack of highly qualified personnel, failure to establish electronic document management; insufficient conditions for disabled people and visitors with children; limited tools for finding out what visitors think; fictitious digitalization); unregulated expansion of the services range by the centers themselves; services inconsistency or results inconsistency with the citizens' expectations (as a result – dissatisfaction, technology rejection, boycott of development programmes and other innovations of local authorities).

Thus, in order to improve the citizens' life quality when purchasing administrative services of electronic form, new mechanisms should be established for organizing the work of centres for administrative services provision.

The methodology for system integration of management innovations in the field of administrative services provision in the context of digitalization, which is formed on the bases of: 1) planned advanced professional training of personnel in the centers for administrative services provision; 2) organizational support for the management innovations implementation in the field of administrative services provision; 3) monitoring the quality of administrative services provision has been improved in part 3. The introduction of the proposed basis allows to eliminate the main negative factors of active implementation of digital technologies in the field of administrative services provision.

The proposed methodological support for personnel advanced professional training in the centres for administrative service provision includes topics for seminars and workshops for personnel advanced professional training, the recommended list of methods for advanced professional training, as well as the stages of process for development and implementation of the chosen method of the personnel advanced professional training in the Centers for administrative services provision.

Organizational support of management innovations implementation in the field of administrative services provision includes the following recommendations concerning organization of work of Centers for administrative services provision

by areas : organization, location, arrangement of the personnel work, the activity analysis.

The proposed apparatus for electronic document management and comparison of complex automation systems allow to organize the work of the Centers for administrative services provision in accordance with regional characteristics and social needs of the population, taking into account the financial capabilities of the community and development prospects.

The appraisal of the methodological basis of process management in the field of administrative services provision has proved its real nature in the context of digitalization and decentralization of power in Ukraine, and the study has confirmed the working hypothesis of the dissertation.

The practical significance of the obtained results is that using the theoretical and methodological provisions specified in the dissertation can be used by enterprises, institutions and organizations in the field of administrative services provision.

The scientific results of the dissertation have been implemented in the activities of: the Department of Administrative Services of the Odessa City Council (reference № 01-22 / 6295 dated 17 December 2020), the Office of the Odessa Regional Council for Inclusion in the Development Strategy of the Odessa Region for 2021-2027 (dated 12 December 2020), the Dobroslav village council of the Odessa region (reference № 02-15 / 583 dated 17 December 2020), the Velykodalnytsia village council of the Odessa region (reference № 37v / 02-2 dated 02 April 2021), the Podil district council of the Odessa region (reference № 02-19 / 73 dated March, 2021). The results have been used in research activities of Odessa National Polytechnic University (reference № 526 / 67-06 dated 19 April 2021).

The dissertation results are introduced into the educational process of Odessa National Polytechnic University of Ministry of Education and Science of Ukraine, where they have been used in the preparation of curricula and

methodological support for courses such as “Electronic Administrative Services”, “Territorial Organization of Power in Ukraine”, “Public Administration and Regional Development”, “Information Systems and Technologies in Public Administration”, “Personnel Management in Territorial Communities”, “Local Self-government and Sources for Community Development ” (reference № 525 / 67-06 dated 19 March 2021).

Key words: management innovations, administrative services, digitalization, decentralization, classification, methodology, model, social sphere.

LIST OF THE APPLICANT'S PUBLICATIONS

Articles in scientific periodicals of other states

1. Serhii Sizonenko. Digitalization of the Management System of Administrative-Territorial Units of Ukraine. / Natalya Metelenko, Iryna Khlivna, Yevheniia Syta, Nazar Hlynsky, Anton Simonenko, Serhii Sizonenko. / Journal of Optimization in Industrial Engineering – Universidad de Almería. – Almeria, Spain. / Vol 38, No 4 (2020). DOI: <http://dx.doi.org/10.25115/eea.v38i4.4051>. Режим доступа до журналу: <http://ojs.ual.es/ojs/index.php/eea/article/view/4051?fbclid=IwAR3sOZ4u5BmbU944qutycgfgUU-PUAJZxMxXoGdtvqG3n5RbIVSVbFm9Kuc> (Scopus).

Articles in professional publications of Ukraine

2. Sizonenko S. V. Administrative services as a result of making managerial decisions / O. S. Balan, S. V. Sizonenko // Economic journal Odessa polytechnic university. – 2018. – № 2 (4). – С. 23-29. – Retrieved from <https://economics.opu.ua/ejopu/2018/No2/23.pdf>. DOI: 10.5281/zenodo.1423360.

3. Sizonenko S. V. Administrative processes in the field of providing administrative services / M. Kh. Koretsky, S. V. Sizonenko // Economic journal Odessa polytechnic university. – 2018. – № 3 (5). – С. 40-47. – Retrieved from <https://economics.opu.ua/ejopu/2018/No3/40.pdf>. DOI: 10.5281/zenodo.2352957

4. Syzonenko S.V. Financial resources of the administrative service center: structure, formation and use / H.O. Hratiotova, V.K. Safronova, S.V. Syzonenko // Економічний журнал Одеського політехнічного університету. – 2020. – № 1 (11). – С. 5-10. – Режим доступу до журн.: <https://economics.net.ua/ejopu/2020/No1/5.pdf>. DOI: 10.15276/EJ.01.2020.1. DOI: 10.5281/zenodo.3974843

5. Sizonenko S.V.. Current state of administrative services provision in conditions of decentralization of power in Ukraine / N. S. Zgadova, S. V. Sizonenko, A. O. Bondarenko // Economic journal Odessa polytechnic university. – 2020. – № 4 (14). – P. 11-16. – Retrieved from <https://economics.opu.ua/ejopu/2020/No4/11.pdf>. DOI: 10.15276/EJ.04.2020.2. DOI: 10.5281/zenodo.4438767.

Published works of approbation nature

6. Bukovsky D.A., Sizonenko S.V., Actual problems of local self-government in the conditions of decentralization of power in Ukraine. Public administration and administration: current status, problems and prospects of development: materials of the All – Ukrainian student scientific – practical conference – Odessa: ONPU. 2018 – p.7-8 p.

7. Kostyuk D.O., Sizonenko S.V. The importance of planning for effective personnel management in the civil service. Public administration and administration: current status, problems and prospects of development: materials of the All – Ukrainian student scientific – practical conference – Odessa: ONPU. 2020 – p.45-46 p.

8. Bondarenko A.O., Sizonenko S.V., The current state of processes of administrative services in the decentralization of power in Ukraine // Modern management and socio-economic aspects of the state, regions and businesses in the transformation of public administration: III Proceedings of the International scientific-practical conference (November 5, 2020). – Odessa: Odessa National Polytechnic University, 2020. – p. 233-235.