

ВІДГУК ОФІЦІЙНОГО ОПОНЕНТА

на дисертаційну роботу Сізоненко Сергія Вадимовича
на тему «Управлінські інновації у сфері надання адміністративних послуг в умовах діджиталізації» представлену на здобуття наукового ступеня доктора філософії за спеціальністю 073 – Менеджмент

Актуальність теми наукового дослідження

Сучасний світовий простір за короткий проміжок часу набув докорінних змін, особливо в питаннях налагодження комунікацій у суспільстві. Відтак, набули змін управлінські процеси і застосовані технології. Відбувається розбудова «цифрової економіки», яка тягне за собою діджиталізацію комунікаційних процесів, зміну акцентів і форм управління, зокрема у сфері надання адміністративних послуг.

Результати і дослідження щодо означеної проблематики публікуються дослідниками Запорізької, Львівської, Київської, Харківської та Сумської наукових шкіл. Узагальнюючи їх, можна виділити спільні риси, а саме: сфера надання адмінпослуг потребує швидких, сучасних і дієвих управлінських дій; впровадження подібних новацій залежить від ряду факторів, зокрема технічної готовності суб'єктів управління до діджиталізації. Але успішність подібного заходу залежатиме від множини факторів.

Зокрема, динамічність зовнішнього середовища потребуватиме постійної актуалізації аналітичної інформації, яка в сукупності із світовими тенденціями розвитку управлінських інновацій у сфері надання адміністративних послуг в умовах діджиталізації повинна демонструвати актуальні результати.

Специфічність послуг, що надаються широкому колу населення в різних куточках країни з одного боку має бути стандартизована державою, а з іншого, має бути гнучкою та клієнтоорієнтовано. Означене кидає виклик існуючим підходам в теорії управлінських інновацій.

Незважаючи на широкий спектр досліджень із зазначених проблем, питання системної інтеграції управлінських інновацій у сферу надання адміністративних послуг в умовах діджиталізації, із урахуванням регіональних особливостей, соціальних потреб населення, фінансових можливостей, перспектив розвитку громади в умовах діджиталізації

досліджено неповно. І саме це актуалізує тему дослідження, обрану Сізоненко С.В.

Дисертаційна робота виконана відповідно до тематики науково-дослідних робіт Державного університету «Одеська політехніка».

Ступінь обґрунтованості наукових положень, висновків і рекомендацій

Наукові положення, висновки та рекомендації виконаного дослідження базуються на застосуванні загальнонаукових і спеціальних методів дослідження. Основні положення представленого матеріалу, які містять певну наукову новизну, базуються на вивченні та застосуванні автором результатів сучасних фундаментальних та прикладних досліджень вітчизняних та зарубіжних вчених, законів, нормативних актів України, розпоряджень і постанов Уряду, матеріалів науково-практичних конференцій з економічної проблематики, результатах власних досліджень. Обґрунтованість результатів роботи підтверджується використанням сучасних методів дослідження – узагальнення, систематизації, системного, логічного, емпіричного дослідження, діалектичного, порівняльного, класифікаційно-аналітичного, проблемно-цільового, статистичного та порівняльного аналізу, інструментів аналізу Microsoft Excel.

Відповідно до мети дослідження, яка полягає в розробленні теоретико-методичних засад використання управлінських інновацій у сфері надання адміністративних послуг в умовах діджиталізації, у роботі досліджено: а) теоретичне підґрунтя впровадження управлінських інновацій; б) структурна характеристика та типологія управлінських процесів у сфері надання адміністративних послуг; в) існуючі механізми розвитку системи надання адміністративних послуг в умовах діджиталізації. Проаналізовано: а) сучасний стан та функціонування системи надання адміністративних послуг в Україні; б) тенденції й проблеми в роботі центрів надання адміністративних послуг. Обґрунтовано: а) систематизацію та класифікаційні ознаки адміністративних послуг з урахуванням повноважень сільських, селищних, міських рад та їх виконавчих органів; б) структурно-змістовну характеристику адміністративних послуг в умовах діджиталізації; в) термінологічну характеристику управлінських інновацій, що проваджуються під впливом процесів діджиталізації, децентралізації та соціальної спрямованості.

Запропоновано та розроблено: а) науково-методичний підхід до системної інтеграції управлінських інновацій у сферу надання адміністративних послуг в умовах діджиталізації; б) типологізаційні засади управління технологічними процесами у сфері надання адміністративних послуг; в) науково-методичні підхід та інструментарій оцінювання якості адміністративних послуг в центрах надання адміністративних послуг, їх розташування, роботу персоналу, рівень діджиталізації процесів.

Структура роботи логічна і завершена. Її зміст відповідає назві теми, засвідчує завершеність дослідження. Поставлені завдання, елементи авторської новизни та висновки свідчать про строгу відповідність роботи «науковій формулі» дисертації.

Основні наукові результати дисертації

Основні наукові результати дисертації такі:

Дістало подальшого розвитку: систематизація адміністративних послуг, визначено їх відмінності та класифікація в залежності від повноважень сільських, селищних, міських рад та їх виконавчих органів; змістовна характеристика адміністративних послуг, за рахунок виокремлення спільних характеристик процесів управління під час надання адміністративних послуг; термінологічне поняття двовекторності розвитку управлінських інновацій, яка, на противагу існуючим, надає можливість враховувати та систематизувати вплив процесів діджиталізації та децентралізації.

Набули удосконалення науково-методичні підходи до: а) комплексної інтеграції управлінських інновацій у сферу надання адміністративних послуг, який відрізняється поєднанням програм підвищення кваліфікації кадрів, організаційного забезпечення впровадження управлінських інновацій і моніторингу якості надання послуг з урахуванням регіональних особливостей, соціальних потреб населення, фінансових можливостей, перспектив розвитку громади в умовах діджиталізації; б) оцінювання якості адміністративних послуг, який відрізняється складом принципів, що враховують організацію роботи центрів надання адміністративних послуг, їх розташування, роботу персоналу, рівень діджиталізації процесів.

Запропоновані типологізаційні засади управління технологічними процесами у сфері надання адміністративних послуг, що доповнено обґрунтуванням проблемо-орієнтованості в наданні адміністративних послуг

як необхідної умови і комплексного чиннику використання управлінських інновацій у сфері надання адміністративних послуг в умовах діджиталізації. До основних проблем автором віднесено розрізненість форматів надання послуг в обласних центрах та територіальних громадах, невідповідність очікувань громадян та реальності процесів діджиталізації, недостатня кваліфікація кадрів.

Достовірність результатів, повнота відображення висновків і пропозицій дисертації в опублікованих автором роботах

Наукові положення, висновки й рекомендації, сформульовані у дисертації, є достовірними. Достовірність забезпечено значним обсягом наукових джерел, дотичних прямо чи опосередковано впровадженню управлінських інновацій, особливостям діяльності у сфері надання адміністративних послуг, технологіям діджиталізації (цифровізації), питанням децентралізації, розвитку соціальної сфери, використанням матеріалів чинного законодавства і нормативно-правових актів, даних державної служби статистики України, результатів власних досліджень, використанням сучасних методів досліджень, апробацією на наукових конференціях.

Висновки дисертації і основні пропозиції, відображені у відповідних елементах наукової новизни, у повній мірі та з достатньою аргументованістю знайшли відображення у 8 наукових працях, з яких: 4 статті у наукових фахових виданнях України, що включені у міжнародні наукометричні бази, 1 стаття у науковому періодичному виданні іншої держави, що індексується у міжнародній наукометричній базі Scopus. Основні положення дисертації доповідались на 3 науково-практичних конференціях, за результатами участі у яких опубліковано тези доповідей.

Вимоги Постанови КМУ від 06.03.2019 № 167 «Про проведення експерименту з присудження ступеню доктора філософії» зі змінами, згідно Постанови КМУ від 21.10.2020 № 979, до кількості публікацій у спеціалізованих виданнях виконано. Наукові результати, викладені у дисертації та публікаціях, одержані автором самостійно та повною мірою відображають основні результати та наукову новизну дослідження.

Порушень академічної доброчесності у наукових публікаціях не виявлено. Кількість, обсяг і якість друкованих праць надають авторові право публічного захисту дисертації.

Практичне значення результатів дослідження

Практичне значення одержаних результатів полягає в розробці науково обґрунтованих і методично завершених рекомендацій щодо розроблення теоретико-методичних засад використання управлінських інновацій при наданні адміністративних послуг в умовах діджиталізації, які дозволяють керівництву відповідних установ удосконалити процес управління. Рекомендації впроваджені діючими установами, про що є відповідні довідки.

Академічна доброчесність

Порушень академічної доброчесності (академічного плагіату, само плагіату, фабрикації, фальсифікації) в дисертації та наукових працях, у яких висвітлені основні наукові результати дисертаційного дослідження Сізоненко Сергія Вадимовича не виявлено.

Дискусійні положення та зауваження до дисертації

До недоліків та зауважень дискусійного характеру слід віднести таке:

1. Досліджуючи управлінські інновації як об'єкт (п. 1.1) автор виходить із загальнонаукового погляду на інновації, не загострюючись на управлінських інноваціях для сфери, в якій основна діяльність формується у взаємовідносинах персоналу і клієнтів, тобто без вираженої ієрархії та виробничих фондів, але *огляд мав би більшу дослідницьку цінність, якщо до б охоплював відмінні особливості інновацій саме сфери послуг.*

2. У своєму дослідженні управлінських процесів у сфері надання адміністративних послуг (п. 1.2) автор наводить типовий перелік відомих проблем в наданні адміністративних послуг та схему управління технологічними процесами у сфері надання адміністративних послуг. *Було б доречно відобразити місця виникнення проблем в наданні адміністративних послуг або на наведеній схемі управління технологічними процесами, або згрупувати їх за умовами виникнення.*

3. в п. 1.3 автор досліджує механізми розвитку системи надання адміністративних послуг в умовах діджиталізації. *Нажаль, автором не наведено схематичного зображення поєднання всіх діючих механізмів розвитку системи надання адміністративних послуг та присутності впливу на них діджиталізації.*

4. В розділі 2 автор наводить вичерпні результати дослідження сучасного стану процесів надання адміністративних послуг, проте *було б доречно навести приклади методичного забезпечення, що було використано при дослідженні.*

5. В п. 3.1 автор, пропонуючи включення планування підвищення кваліфікації кадрів у науково-методичний підхід до системної інтеграції управлінських інновацій у сферу надання адміністративних послуг наголошує на необхідності універсалізації персоналу, як цільової функції програми, проте, не приводить аргументи на користь такого твердження.

6. в п.3.3 при створенні методів моніторингу якості надання адміністративних послуг в Центрах надання адміністративних послуг в Одеській області *автором не виділено особливості моніторингу в залежності від регіональних особливостей та перспектив розвитку громади,* що є частиною попередньо розробленого науково-методичного підходу до системної інтеграції управлінських інновацій у сферу надання адміністративних послуг.

Проте, наведені зауваження та дискусійні моменти роботи є непринциповими та не знижують значущості її наукових та практичних результатів, а вказують на можливість продовження здобувачем досліджень з проблематики використання управлінських інновацій у сфері надання адміністративних послуг.

Загальний висновок

Дисертаційна робота Сізоненко Сергія Вадимовича на тему «Управлінські інновації у сфері надання адміністративних послуг в умовах діджиталізації» є самостійною кваліфікаційною науковою працею, яка виконана на актуальну тему. За своїм змістом відповідає спеціальності 073 – Менеджмент. Отримані результати та висновки мають наукову новизну, важливе теоретичне та практичне значення, роблять безперечний внесок у теорію та практику управління підприємствами.

Дослідження виконано на достатньо високому науковому рівні, матеріал викладено чітко й обґрунтовано з вмілим використанням графічного підходу до викладення, що значно полегшує сприйняття матеріалу. Усі положення, результати і висновки є аргументованими.

Впровадження результатів дисертаційної роботи підтверджено документально, про що свідчать акти про впровадження, наведені у додатках

дисертації.

Опубліковані роботи відображають основні положення дисертації. Основні результати дослідження представлено на 1 міжнародній та 2-х всеукраїнській наукових конференціях.

Порушень академічної доброчесності у роботі не виявлено.

Усе вище перераховане дає підстави стверджувати, що дисертаційна робота Сізоненко Сергія Вадимовича на тему «Управлінські інновації у сфері надання адміністративних послуг в умовах діджиталізації» є закінченим самостійним науковим дослідженням, у якому отримані нові науково-обґрунтовані результати в певній галузі науки, що в сукупності вирішують важливе наукове завдання.

За змістом, актуальністю, науковою новизною та практичною цінністю дисертація на тему «Управлінські інновації у сфері надання адміністративних послуг в умовах діджиталізації» відповідає вимогам: пунктів 10, 11, 12 «Порядку проведення експерименту з присудження ступеня доктора філософії», затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 06.03.2019 р. № 167 зі змінами згідно Постанови КМУ від 21.10.2020 № 979 та чинним вимогам МОН України, а її автор – Сізоненко Сергій Вадимович – заслуговує на присудження наукового ступеня доктора філософії за спеціальністю 073 – Менеджмент.

Офіційний опонент:

доктор економічних наук, професор,
Завідувач кафедри адміністративного та
фінансового менеджменту
Національного університету
«Львівська політехніка»



Н.Ю. Подольчак

15.12.2021

підпис професора Н. Ю. Подольчака засвідчую

Вчений секретар

Національного університету
«Львівська політехніка»

к.т.н., доцент



Р. Б. Брилинський