

Облікова картка дисертації

I. Загальні відомості

Державний обліковий номер: 0822U100255

Особливі позначки: відкрита

Дата реєстрації: 17-01-2022

Статус: Захищена

Реквізити наказу МОН / наказу закладу:



II. Відомості про здобувача

Власне Прізвище Ім'я По-батькові:

1. Сізоненко Сергій Вадимович

2. Sizonenko Serhii V.

Кваліфікація:

Ідентифікатор ORCID ID: Не застосовується

Вид дисертації: доктор філософії

Аспірантура/Докторантура: так

Шифр наукової спеціальності: 073

Назва наукової спеціальності: Управління та адміністрування. Менеджмент

Галузь / галузі знань:

Освітньо-наукова програма зі спеціальності: Не застосовується

Дата захисту: 30-12-2021

Спеціальність за освітою: Менеджмент організації і адміністрування

Місце роботи здобувача:

Код за ЄДРПОУ:

Місцезнаходження:

Форма власності:

Сфера управління:

Ідентифікатор ROR: Не застосовується

III. Відомості про організацію, де відбувся захист

Шифр спеціалізованої вченої ради (разової спеціалізованої вченої ради): ДФ 41.052.024

Повне найменування юридичної особи: Державний університет "Одеська політехніка"

Код за ЄДРПОУ: 43861328

Місцезнаходження: пр. Шевченка, буд. 1, м. Одеса, Одеська обл., 65044, Україна

Форма власності:

Сфера управління: Міністерство освіти і науки України

Ідентифікатор ROR: Не застосовується

IV. Відомості про підприємство, установу, організацію, в якій було виконано дисертацію

Повне найменування юридичної особи: Державний університет "Одеська політехніка"

Код за ЄДРПОУ: 43861328

Місцезнаходження: пр. Шевченка, буд. 1, м. Одеса, Одеська обл., 65044, Україна

Форма власності:

Сфера управління: Міністерство освіти і науки України

Ідентифікатор ROR: Не застосовується

V. Відомості про дисертацію

Мова дисертації:

Коди тематичних рубрик: 06.54.31.03

Тема дисертації:

1. Управлінські інновації у сфері надання адміністративних послуг в умовах діджиталізації.
2. Management Innovations in the Field of Administrative Services in Digitalization Context.

Реферат:

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. 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. Типологізація вимог до децентралізації адміністративних послуг в умовах реформування територіальної організації влади дозволила сформулювати 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. 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). 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. 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. 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.

2. 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 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. 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. 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). The methodology for system integration of management innovations in the field of administrative services provision has been improved 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. 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. 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 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.

Державний реєстраційний номер ДіР:

Пріоритетний напрям розвитку науки і техніки:

Стратегічний пріоритетний напрям інноваційної діяльності:

Підсумки дослідження:

Публікації:

Наукова (науково-технічна) продукція:

Соціально-економічна спрямованість:

Охоронні документи на ОПВ:

Впровадження результатів дисертації:

Зв'язок з науковими темами:

VI. Відомості про наукового керівника/керівників (консультанта)

Власне Прізвище Ім'я По-батькові:

1. Балан Олександр Сергійович

2. Balan Oleksandr S

Кваліфікація: д. е. н., 08.00.04

Ідентифікатор ORCID ID: Не застосовується

Додаткова інформація:

Повне найменування юридичної особи:

Код за ЄДРПОУ:

Місцезнаходження:

Форма власності:

Сфера управління:

Ідентифікатор ROR: Не застосовується

VII. Відомості про офіційних опонентів та рецензентів

Офіційні опоненти

Власне Прізвище Ім'я По-батькові:

1. Ілляшенко Сергій Миколайович

2. Illiashenko Sergeii M.

Кваліфікація: д.е.н., 08.00.04

Ідентифікатор ORCID ID: Не застосовується

Додаткова інформація:

Повне найменування юридичної особи:

Код за ЄДРПОУ:

Місцезнаходження:

Форма власності:

Сфера управління:

Ідентифікатор ROR: Не застосовується

Власне Прізвище Ім'я По-батькові:

1. Подольчак Назар Юрійович

2. Podolchak Nazar Yu.

Кваліфікація: д.е.н., 08.00.04

Ідентифікатор ORCID ID: Не застосовується

Додаткова інформація:

Повне найменування юридичної особи:

Код за ЄДРПОУ:

Місцезнаходження:

Форма власності:

Сфера управління:

Ідентифікатор ROR: Не застосовується

Рецензенти

Власне Прізвище Ім'я По-батькові:

1. Добрянська Наталя Анатоліївна

2. Dobrianska Natalia A.

Кваліфікація: д. е. н., 08.00.04

Ідентифікатор ORCID ID: Не застосовується

Додаткова інформація:

Повне найменування юридичної особи:

Код за ЄДРПОУ:

Місцезнаходження:

Форма власності:

Сфера управління:

Ідентифікатор ROR: Не застосовується

Власне Прізвище Ім'я По-батькові:

1. Гусаріна Наталія Вікторівна

2. Gusarina Nataliia V

Кваліфікація: д. е. н., 08.00.04

Ідентифікатор ORCID ID: Не застосовується

Додаткова інформація:

Повне найменування юридичної особи:

Код за ЄДРПОУ:

Місцезнаходження:

Форма власності:

Сфера управління:

Ідентифікатор ROR: Не застосовується

VIII. Заключні відомості

**Власне Прізвище Ім'я По-батькові
голови ради**

Філіппова Світлана Валеріївна

**Власне Прізвище Ім'я По-батькові
головуючого на засіданні**

Філіппова Світлана Валеріївна

**Відповідальний за підготовку
облікових документів**

Реєстратор

**Керівник відділу УкрІНТЕІ, що є
відповідальним за реєстрацію наукової
діяльності**



Юрченко Т.А.