Облікова картка дисертації

I. Загальні відомості

Державний обліковий номер: 0421U100554

Особливі позначки: відкрита

Дата реєстрації: 18-03-2021

Статус: Захищена

Реквізити наказу МОН / наказу закладу:

II. Відомості про здобувача

Власне Прізвище Ім'я По-батькові:

1. Лілікович Павло Вікторович

2. LILIKOVYCH PAVLO

Кваліфікація:

Ідентифікатор ORCID ID: Не застосовується

Вид дисертації: кандидат наук

Аспірантура/Докторантура: ні

Шифр наукової спеціальності: 25.00.02

Назва наукової спеціальності: Механізми державного управління

Галузь / галузі знань: Не застосовується

Освітньо-наукова програма зі спеціальності: Не застосовується

Дата захисту: 25-02-2021

Спеціальність за освітою: Публічне управління та адміністрування

Місце роботи здобувача: Регіональний сервісний центр МВС в Чернігівській області

Код за ЄДРПОУ: 40112715

Місцезнаходження: вул. Шевченка, 26, м. Чернігів, Чернігівський р-н., Чернігівська обл., 14013, Україна

Форма власності:

Сфера управління: Міністерство внутрішніх справ України

Ідентифікатор ROR: Не застосовується

III. Відомості про організацію, де відбувся захист

Шифр спеціалізованої вченої ради (разової спеціалізованої вченої ради): К 79.051.05

Повне найменування юридичної особи: Національний університет "Чернігівська політехніка"

Код за ЄДРПОУ: 05460798

Місцезнаходження: вул. Шевченка, буд. 95, м. Чернігів, Чернігівський р-н., Чернігівська обл., 14035, 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: Національний університет "Чернігівська політехніка"

Код за ЄДРПОУ: 05460798

Місцезнаходження: вул. Шевченка, буд. 95, м. Чернігів, Чернігівський р-н., Чернігівська обл., 14035, Україна

Форма власності:

Сфера управління: Міністерство освіти і науки України

Ідентифікатор ROR: Не застосовується

V. Відомості про дисертацію

Мова дисертації:

Коди тематичних рубрик: 82.13

Тема дисертації:

1. МЕХАНІЗМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ СЕРВІСНИМИ ЦЕНТРАМИ МВС УКРАЇНИ

2. Mechanisms for quality management of public services provided by service centers of the Ministry of Internal Affairs of Ukraine

Реферат/анотація:

1. Дисертація на здобуття наукового ступеня кандидата наук з державного управління за спеціальністю 25.00.02 – механізми державного управління. – Національний університет «Чернігівська політехніка». – Чернігів, 2021. Дисертацію присвячено розробці теоретичних положень, методичних підходів і практичних рекомендацій щодо вдосконалення механізмів управління якістю надання адміністративних послуг сервісними центрами МВС України. У роботі обґрунтовано теоретичне підґрунтя інструментарію оцінки якості надання адміністративних послуг в діяльності сервісних центрів. Визначено основні поняття у сфері надання послуг. Побудовано схему логічних зв'язків понятійно-категоріального апарату державного управління в частині визначення механізму управління якістю надання адміністративних послуг.

Охарактеризовано стандарти якості адміністративних послуг. На основі систематизації зарубіжного досвіду щодо управління якістю надання адміністративних послуг було доведено доцільність його впровадження в діяльність сервісних центрів МВС України. Досліджено і систематизовано нормативно-правову базу регулювання якості надання адміністративних послуг сервісними центрами МВС України. Ідентифіковано основні перспективи подальшого розвитку законодавчого забезпечення процесів надання адміністративних послуг. Визначено основні функції та адміністративні послуги регіональних сервісних центрів МВС України на прикладі роботи сервісних центрів в Чернігівській області. Запропоновано теоретико-методологічну конструкцію механізмів управління якістю надання адміністративних послуг сервісними центрами МВС України. Проаналізовано діяльність сервісних центрів МВС України. Визначено основні тенденції управління якістю надання адміністративних послуг. Запропоновано основні критерії оцінювання якості послуг і розроблено положення моніторингу якості надання адміністративних послуг сервісними центрами МВС України.

2. Thesis for a Candidate of Sciences in public administration on a specialty 25.00.02 - mechanisms of public administration. - Chernihiv Polytechnic National University. - Chernihiv, 2021. The thesis is devoted to the development of theoretical provisions, methodological approaches and practical recommendations for improving the quality management mechanism of public services provided by the service centers of the Ministry of Internal Affairs of Ukraine. The assessment of the quality of service provision is, in fact, an inspection of the activity of the entity providing services for compliance with the result of the provided service to the officially established requirements. It requires a comprehensive approach to solving the tasks. In particular, streamlining the system of public services requires a systematic approach, improving the procedure for their provision - the process approach, selection, training, staff competence. One of the basic bases for formation of methodology of an estimation of activity of service centers and quality of services can be the operating quality management system ISO 9001. The basic principle of this system is orientation on needs and expectations of customers provided by creation and functioning of the client-oriented system of rendering of services. receiving feedback and comments and takes into account the comments and suggestions of customers. The scheme of logical connections of the conceptual and categorical apparatus of public administration in the part of definition of the mechanism of management of quality of rendering of public services is constructed. The paper substantiates the theoretical basis of the tools for assessing the quality of public services in the activities of service centers. The basic concepts in the field of service provision are defined. Quality standards of public services are characterized. Public services are divided into state and municipal, they can also be paid and free, social, business, registration and so on. An important aspect of providing services is their quality. When assessing the quality of services, you can use parameters such as openness and transparency; efficiency and timeliness; availability of information on the provision of public services; rational minimization of the number of documents and procedural actions that are necessary to obtain public services; accessibility and convenience for the subjects of appeals. The principles on which the provision of services is based are: efficiency, timeliness, accessibility, convenience, openness, respect, professionalism. Many methods are used to assess the quality of service delivery, from surveys to internal and external audits. Based on the systematization of foreign experience in quality management of public services, the feasibility of its implementation in the service centers of the Ministry of Internal Affairs of Ukraine was proved. The normative-legal base of regulation of quality of rendering of public services by service centers of the Ministry of Internal Affairs of Ukraine is investigated and systematized. The main prospects for further development of legislative support of public services are identified. The main functions and public services of the regional service centers of the Ministry of Internal Affairs of Ukraine are determined on the example of the work of the service centers of the Chernihiv region. The theoretical and methodological construction of mechanisms for quality management of public services provided by service centers of the Ministry of Internal Affairs of Ukraine is proposed. The activity of service centers of the Ministry of Internal Affairs of Ukraine is analyzed. The main trends in the quality management of public services are identified. The main criteria for assessing the quality of services are proposed and the provisions for monitoring the quality of public services provided by the service centers of the Ministry of Internal Affairs of Ukraine are developed. There are five most common criteria by which consumers

assess the quality of service, namely: reliability or ability to perform the promised service in a predetermined period $ friendliness, ie the desire and willingness of employees to provide service; security, ie customers must be confident in the professionalism of the service provider; mutual understanding with customers is defined as care and personalized attention given to customers; Evidence takes into account the physical aspects of the service, such as the means of service, the appearance of the staff, the tools or equipment used to provide the service, the physical embodiment of the service and the availability of other customers.

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 ОПІВ:

Впровадження результатів дисертації:

Зв'язок з науковими темами:

VI. Відомості про наукового керівника/керівників (консультанта)

Власне Прізвище Ім'я По-батькові:

1. Ткаленко Наталія Валеріївна
2. Tkalenko Nataliia Valeriivna

Кваліфікація: д.е.н., 08.00.03

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. Іванова Тамара Вікторівна

2. Ivanova Tamara V.

Кваліфікація: д. держ. упр., 25.00.02

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. Ющенко Людмила Іванівна

2. Yushchenko Ludmyla

Кваліфікація: к. держ.упр., 25.00.02

Ідентифікатор ORCID ID: Не застосовується

Додаткова інформація:

Повне найменування юридичної особи:

Код за ЄДРПОУ:

Місцезнаходження:

Форма власності:

Сфера управління:

Ідентифікатор ROR: Не застосовується

Рецензенти

VIII. Заключні відомості

Власне Прізвище Ім'я По-батькові голови ради Олійченко Ігор Михайлович

Власне Прізвище Ім'я По-батькові головуючого на засіданні Олійченко Ігор Михайлович

Відповідальний за підготовку облікових документів

Реєстратор

Керівник відділу УкрІНТЕІ, що є відповідальним за реєстрацію наукової діяльності



Юрченко Т.А.