

Голові разової спеціалізованої вченої ради Державного некомерційного підприємства «Державний університет «Київський авіаційний інститут»,
доктору наук з державного управління,
професору, завідувачу аспірантури та докторантури
Анжелі ЛЕЛЕЧЕНКО

РЕЦЕНЗІЯ

доктора юридичних наук, професора кафедри публічного управління та адміністрування Факультету економіки та бізнес-адміністрування Державного некомерційного підприємства «Державний університет «Київський авіаційний інститут» КОЧЕРОВА Михайла Вікторовича на дисертаційну роботу Андріянова Ігоря Олександровича на тему: «Управління процесами надання адміністративних послуг органами місцевої влади мегаполісу (на прикладі міста Києва)», подану на здобуття ступеня доктора філософії за спеціальністю 281 «Публічне управління та адміністрування» з галузі знань 28 «Публічне управління та адміністрування»

Актуальність теми дисертації. Актуальність теми визначається необхідністю забезпечення ефективного управління процесами надання адміністративних послуг, відповідно до стратегічних орієнтирів державної політики. Зокрема, відповідно до Стратегії розвитку сфери інноваційної діяльності на період до 2030 року, пріоритетом стає створення інноваційних механізмів управління, зокрема в сфері публічних сервісів, що передбачає впровадження цифрових технологій, автоматизації процесів та підвищення прозорості взаємодії держави і громадян. Це особливо важливо для м. Києва – столичного мегаполісу, яке має виступати драйвером упровадження інновацій у сфері публічного управління. Згідно положень Стратегії реформування державного управління України на 2022-2025 роки, одним із ключових напрямів є підвищення клієнтоорієнтованості та ефективності публічних інституцій. Це безпосередньо стосується удосконалення процесів надання адміністративних послуг, які повинні стати зручними, прозорими та доступними для громадян і бізнесу. У столиці це завдання набуває особливого значення, оскільки саме Київ задає стандарти державного управління для всієї країни, зокрема і стандарти

надання адміністративних послуг.

Державна стратегія регіонального розвитку на 2021-2027 роки підкреслює важливість децентралізації, підвищення доступності та якості надання адміністративних послуг у регіонах. У цьому контексті ефективна організація системи адміністративних сервісів у м.Києві є не лише локальним завданням, а й національним орієнтиром розвитку регіональної політики. Не менш значущою є Національна стратегія зі створення безбар'єрного простору в Україні на період до 2030 року, яка визначає пріоритети забезпечення інклюзивності, рівного доступу та усунення бар'єрів у сфері публічних послуг. Для Києва це означає необхідність побудови адміністративного сервісу, який враховує потреби людей з інвалідністю, внутрішньо переміщених осіб, людей похилого віку та інших вразливих груп.

Важливим орієнтиром також виступає Концепція розвитку електронного врядування, спрямована на переведення максимальної кількості адміністративних процедур у цифровий формат, що забезпечує принципи «paperless» та «one-stop-shop». Для столиці це є визначальним фактором підвищення ефективності управління процесами надання послуг, зменшення бюрократичних бар'єрів та розвитку відкритого врядування. Тож управління процесами надання адміністративних послуг у м. Києві є надзвичайно актуальним, оскільки воно прямо пов'язане з реалізацією національних стратегій, спрямованих на формування клієнтоорієнтованої, цифрової та правової держави, що ґрунтується на принципах інклюзивності, інноваційності та сталого розвитку. Київ як столиця має не лише впроваджувати ці принципи на практиці, а й формувати модель, яка стане орієнтиром для інших міст та регіонів України.

З огляду на актуальність теми, достатньо логічним є зв'язок роботи з науковими програмами, темами. Дисертація виконана в межах науково-дослідних робіт: кафедри публічного управління та адміністрування «Державного університету «Київський авіаційний інститут», тема НДР «Теоретико-методологічні засади трансформації публічного управління в умовах дії воєнного стану та післявоєнного відновлення» (ДР № 0125U002024),

а також Хмельницького університету управління та права імені Леоніда Юзькова за темами: «Управлінські та правові засади забезпечення сталого розвитку України як європейської держави» (ДР 0117U000103, термін дії: 2017-2026 рр.) та «Шляхи удосконалення механізмів публічного управління та адміністрування в сфері національної безпеки в умовах євроінтеграції України» (ДР 0120U104417, термін дії: 2020-2030 рр.), в яких здобувач на громадських засадах дослідив оптимізацію процесів надання адміністративних послуг в мегаполісі (на прикладі міста Києва) та застосування адміністративних регламентів і єдиних стандартів надання адміністративних послуг у процесі регулювання порядку їх надання.

Оцінка обґрунтованості наукових результатів дисертації, їх достовірності та новизни.

Наукова новизна результатів дисертаційного дослідження полягає в особистому внеску автора у вирішення актуального наукового завдання в галузі публічного управління та адміністрування.

Обґрунтованість отриманих наукових результатів підтверджується їх логічною послідовністю, внутрішньою узгодженістю та відповідністю сучасним науковим підходам до вдосконалення публічного управління й адміністрування. Розробка моделі комплексного (інтегрального) механізму управління процесами надання адміністративних послуг органами місцевої влади мегаполісу, яка базується на структурно-функціонально-процесній схемі та інтегрує ключові організаційно-правові, фінансові, інформаційні, технологічні, комунікаційні, мотиваційно-психологічні та інклюзивні механізми, є науково обґрунтованою. Це забезпечується широким використанням положень системного, процесного, інституційного та інноваційного підходів у поєднанні з сучасними методами цифровізації та інструментами моніторингу.

Запропонована структурно-функціонально-процесна схема управління процесами надання адміністративних послуг є логічним відображенням процесного підходу до надання адміністративних послуг, оскільки вона інтегрує три взаємопов'язані блоки («суб'єкти звернення та надання послуг», «управління процесами», «взаємодія органів місцевої влади»). Це дозволяє не лише

визначити основні механізми та інструменти управління, а й акцентувати увагу на важливості зворотного зв'язку та моніторингу ефективності, що відповідає світовим практикам good governance та клієнтоорієнтованого сервісу.

Запропоноване автором удосконалення принципів надання адміністративних послуг за рахунок введення нових (безперервності, проактивності, беззаявного порядку, коректності, динамічності, захисту персональних даних) обґрунтовано сучасними викликами цифровізації, потребами громадян та міжнародним досвідом. Запропоновані принципи узгоджуються з положеннями національних стратегій реформування державного управління та сприяють підвищенню прозорості, довіри й інклюзивності системи.

Запропоновані підходи до визначення інституційної структури та управління процесами надання послуг підтверджують свою обґрунтованість завдяки системному впорядкуванню складових: методологічної парадигми, поведінкової моделі людини, механізмів прийняття рішень та інституційної архітектури. Це відповідає як сучасним науковим дослідженням у сфері публічного управління, так і практиці функціонування мегаполісів.

Розроблені автором оцінні критерії комплексного моніторингу обґрунтовані застосуванням міжнародно визнаних моделей (TQM, EFQM, CAF 2020, PDCA), що підтверджує їх наукову та практичну цінність. Вони дозволяють здійснювати багатовимірне оцінювання діяльності органів влади у сфері надання послуг з урахуванням правових, організаційних, інклюзивних, інформаційних та етичних аспектів.

Подальший розвиток понятійно-категоріального апарату свідчить про глибоку теоретичну обґрунтованість результатів, адже уточнені дефініції відображають специфіку мегаполісу як складної урбанізованої системи з високою щільністю населення, багаторівневою структурою управління та значним попитом на адміністративні послуги.

Узагальнення зарубіжного досвіду щодо процесів надання адміністративних послуг у мегаполісах, зокрема у Лондоні, Нью-Йорку, Берліні, Сеулі, Дубай та ін. і пропозиції його адаптації в Україні підтверджують наукову

й практичну обґрунтованість роботи, оскільки демонструють, що запропоновані підходи не лише враховують, але й інтегрують найкращі міжнародні практики в національний контекст.

Тож результати дослідження Андріянова І. О. є обґрунтованими, оскільки вони спираються на сучасні методології публічного управління, відповідають стратегічним пріоритетам державної політики України, а також узгоджуються з міжнародними стандартами та практиками і підтверджені логічною структурою, системним підходом і прикладними можливостями впровадження у практику діяльності органів місцевої влади мегаполісу.

Достовірність дослідження забезпечується використанням сучасних методів наукового пізнання, а також апробацією результатів на науково-практичних конференціях. Особистий внесок автора у вирішення актуального завдання у галузі публічного управління та адміністрування щодо формування нових управлінських підходів до управління процесами надання адміністративних послуг органами місцевої влади мегаполісу є значним, оскільки всі етапи дослідження були виконані самостійно, а отримані результати є оригінальними та науково обґрунтованими.

Тож поставлене в дисертаційній роботі наукове завдання виконано повністю, здобувач повною мірою оволодів методологією наукової діяльності.

Оцінка змісту дисертації, її завершеність та дотримання принципів академічної доброчесності.

За своїм змістом дисертаційна робота здобувача Андріянова Ігоря Олександровича повністю відповідає проєкту Стандарту вищої освіти зі спеціальності 281 «Публічне управління та адміністрування» та напрямкам досліджень відповідно до освітньо-наукової програми «Публічне управління та адміністрування».

Дисертаційна робота є завершеною науковою працею і свідчить про наявність особистого внеску здобувача у науковий напрям з публічного управління та адміністрування.

Розглянувши звіт подібності за результатами перевірки дисертаційної роботи на текстові співпадіння, можна зробити висновок, що дисертаційна

робота Андріянова Ігоря Олександровича є результатом самостійних досліджень здобувача і не містить елементів фальсифікації, компіляції, фабрикації, плагіату та запозичень. Використані ідеї, результати і тексти інших авторів мають належні посилання на відповідне джерело, а виявлені в рукописі текстові збіги та можливі запозичення обумовлені використанням усталених і загальноприйнятих термінів та понять.

Мова та стиль викладення результатів

Дисертаційна робота написана українською мовою. Стиль та мова викладення наукових положень дисертації та публікацій автора послідовні, спостерігається логічний зв'язок задач, що досліджуються.

Дослідження складається із вступу, списку умовних позначень, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел та додатків. Загальний обсяг дисертації становить 253 сторінки. Робота містить 7 рисунків, 5 таблиць, 6 додатків. Список використаних джерел налічує 226 найменувань.

У вступі відображено актуальність проблеми, визначену мету та завдання дослідження, наукову новизну і практичну цінність роботи, наведено відомості щодо апробації результатів дослідження.

У першому розділі дисертаційної роботи досліджено сутність поняття «адміністративні послуги» як дії, що здійснюється уповноваженим суб'єктом на користь іншого та виступає різновидом державної функції, спрямованої на задоволення суспільно значущих потреб. Наголошено, що порядок їх надання визначається виключно законом, а надавачем може бути не лише орган влади, але й інший уповноважений суб'єкт публічної адміністрації. У контексті Києва як мегаполісу, що характеризується високою концентрацією населення, економічною та адміністративною активністю, підвищується навантаження на систему надання адміністративних послуг. Виконання цього завдання є обов'язком місцевої влади та способом реалізації конституційного права громадян на звернення. Адміністративні послуги розглядаються як суспільне благо та ключовий елемент демократичної, сервісно-орієнтованої держави, який має динамічний характер і потребує адаптивних моделей управління відповідно до викликів урбанізації та цифровізації.

У другому розділі проаналізовано сучасний стан управління процесами надання адміністративних послуг органами місцевої влади мегаполісу (на прикладі міста Києва). Досліджено організаційно-правові аспекти процесів надання адміністративних послуг в ЦНАП. З'ясовано, що результати роботи ЦНАП демонструють: скорочення термінів отримання адміністративних послуг, зниження міжвідомчого документообігу, досягнення суттєвого антикорупційного ефекту за рахунок відсутності безпосередньої взаємодії з державними та комунальними службами, доступність та комфортність отримання громадянами адміністративних послуг відповідно до затверджених адміністративних регламентів та укладених угод.

Розглянуто інструменти уніфікації процесів надання адміністративних послуг, серед яких адміністративні регламенти, яким належить основна роль у регулюванні порядку надання адміністративних послуг.

У третьому розділі запропоновано практико-орієнтовані рекомендації удосконалення процесів надання адміністративних послуг, що охоплюють широкий спектр рекомендованих до запровадження наукових підходів та інструментів з метою удосконалення управління процесами надання адміністративних послуг органами місцевої влади столичного мегаполісу.

Основні положення дисертації доведені до рівня конкретних практичних рекомендацій, які можуть бути цілеспрямовано використані в процесі формування та реалізації антикорупційної політики.

Дисертаційна робота оформлена відповідно до вимог наказу МОН України від 12 січня 2017 р. № 40 «Про затвердження вимог до оформлення дисертації».

Оприлюднення результатів дисертаційної роботи

Наукові результати дисертації висвітлені у 10 наукових публікаціях здобувача, серед яких: 5 статей у наукових виданнях, включених на дату опублікування до переліку наукових фахових видань України.

Також результати дисертації були апробовані на 5 наукових фахових конференціях.

Аналіз опублікованих наукових праць Андріянова І. О. свідчить про належний рівень опанування теоретичними засадами та сучасними підходами до

вирішення досліджуваної проблематики управління процесами надання адміністративних послуг органами місцевої влади мегаполісу. Зміст публікацій відповідає основним положенням дисертаційного дослідження, що свідчить про послідовність, логічність та наукову зрілість автора. Здобувач дотримується належного рівня академічної етики, коректно посилається на джерела, уникає необґрунтованих запозичень та надає належне авторство. Тож публікації відповідають вимогам до наукових робіт, а здобувач демонструє високий рівень наукової культури.

Таким чином, наукові результати описані в дисертаційній роботі повністю висвітлені у наукових публікаціях здобувача.

Недоліки та зауваження до дисертаційної роботи

Дисертаційне дослідження Ігоря Олександровича Андріянова на тему «Управління процесами надання адміністративних послуг органами місцевої влади мегаполісу (на прикладі міста Києва)» беззаперечно є актуальним, ґрунтовним дослідженням, яке містить наукову новизну, демонструє високий теоретичний рівень та суттєву значущість отриманих результатів, проте, як і будь-яке наукове дослідження, воно містить дискусійні положення та зауваження, які можуть бути предметом подальшого обговорення та вдосконалення.

1. На нашу думку подальшої розробки та вдосконалення потребують слушно запропоновані здобувачем рекомендації щодо присутності в ЦНАПах міста Києва консультантів з різних видів адміністративних послуг (різних напрямів життєвих ситуацій). Ці пропозиції є дійсно актуальними, тому, необхідно було їх більш ґрунтовно описати в дисертаційній роботі.

2. Впродовж першої рекомендації, яких консультантів найбільш потребують мешканці столичного мегаполісу при отриманні адміністративних послуг і з чим пов'язаний такий попит?

3. На с. 154 є рекомендація щодо залучення в діяльність ЦНАПів міста Києва представників виконавчої служби Міністерства юстиції з метою консультування щодо накладення або зняття арешту з майна, як нерухомого так і рухомого, або майна, що знаходиться в іпотечі для надання довідки щодо

реєстрації місця проживання. Яким чином з практичної точки зору це можливо реалізувати?

4. Під час дії правового режиму воєнного стану актуальним є чітка взаємодія всіх органів і служб, дотичних до забезпечення безпеки і оборони України. В дисертаційній роботі зазначено, що з метою удосконалення процесів надання адміністративних послуг доцільно в кожному ЦНАП міста Києва організувати робоче місце представнику Територіального центру комплектування та соціальної підтримки з метою негайного внесення змін у тимчасові військово-облікові посвідчення для подальшого уникнення порушень термінів реєстрації та перереєстрації місця проживання і, щоб не змушувати суб'єктів звернень звертатися до інших установ різних територіальних підрозділів ТЦК та СП. Чи застосовується наразі запропонований підхід? Чи розглядалися практичні аспекти впровадження такого підходу?

Вважаємо, що висловлені зауваження не є визначальними і не зменшують загальну наукову новизну та практичну значимість результатів та не впливають на позитивну оцінку дисертаційної роботи.

Висловлені зауваження мають, здебільшого, дискусійну та рекомендаційну спрямованість, а виявлені недоліки та побажання, насамперед, окреслюють можливі перспективні напрями подальшої наукової роботи і творчих пошуків у розробці проблематики управління процесами надання адміністративних послуг органами місцевої влади.

Висновок про дисертаційну роботу

Вважаю, що дисертаційна робота здобувача ступеня доктора філософії Андріянова Ігоря Олександровича на тему «Управління процесами надання адміністративних послуг органами місцевої влади мегаполісу (на прикладі міста Києва)» виконана на високому науковому рівні, не порушує принципів академічної доброчесності та є закінченим науковим дослідженням, сукупність теоретичних та практичних результатів якого розв'язує наукове завдання, що має істотне значення для галузі знань «Публічне управління та адміністрування».

Дисертаційна робота за актуальністю, практичною цінністю та науковою новизною повністю відповідає спеціальності 281 «Публічне управління та

адміністрування» та вимогам постанови Кабінету Міністрів України «Про затвердження Порядку присудження ступеня доктора філософії та скасування рішення разової спеціалізованої вченої ради закладу вищої освіти, наукової установи про присудження ступеня доктора філософії» № 44 від 12.01.2022, а також нормам наказу Міністерства освіти і науки України № 40 від 12 січня 2017 року (із змінами) щодо структури та оформлення дисертаційних робіт.

З огляду на викладене, здобувач Андріанов Ігор Олександрович заслуговує на присудження ступеня доктора філософії за спеціальністю 281 «Публічне управління та адміністрування».

Рецензент:

професор кафедри публічного
управління та адміністрування
Факультету економіки та бізнес-адміністрування
Державного некомерційного підприємства
«Державний університет
«Київський авіаційний інститут»
доктор юридичних наук

Михайло КОЧЕРОВ

18 серпня 2025 року

