

RECENZJA

pracy doktorskiej Mgr Bernarda MAZURA

nt. „*Nowe Zarządzanie Publiczne a procesy obsługi klienta w administracji skarbowej*”

1. Oryginalność podejmowanych przez Doktoranta zagadnień; teza pracy

Problemy o charakterze społecznym będące istotą funkcjonowania instytucji publicznych, to, jak dobitnie uzasadnia praktyka, szczególnie ważne, ale zarazem złożone zagadnienia, rozwiązywanie których decyduje wręcz o jakości życia społeczeństw regionów. Złożoność i waga tych problemów wymaga wykorzystania różnych dziedzin nauki, w tym w szczególności nauk o organizacji i zarządzaniu; dla których to nauk skuteczne i efektywne rozwiązywanie tych problemów społecznych to wręcz podstawowe wyzwanie, żeby przywołać znane tezy Petera Druckera, który w swoich ostatnich pracach twierdził, iż: rozwiązanie zagadnień społecznych to kluczowe wyzwanie obecnie, właśnie i w szczególności, dla nauk zarządzania. Stąd na gruncie rzeczywistych potrzeb współczesnych społeczeństw i na podstawach nauk zarządzania intensywnie rozwijają się dziedziny badań wspierających i racjonalizujących procesy zarządzania publicznego; ukształtowała się wręcz praktyczna platforma metodologiczna wykorzystywania instrumentów zarządzania publicznego ze szczególnym wykorzystaniem technologii przesyłania informacji i współczesnych technik komunikowania się (e-administracja). Platforma ta przyjęła nazwę: Nowe Zarządzanie Publiczne.

Za szczególnie zasadne i praktycznie użyteczne uznają podjęcie przez Doktoranta właśnie problemów racjonalnego wykorzystania i wdrażania w praktyce zarządzania publicznego, współczesnych technik i metod tego nowego zarządzania; i to właśnie dla racjonalizacji procesów składających się na administrację skarbową – procesów jakże ważnych dla kształtowania jakości życia mieszkańców społeczności lokalnych. Autorowi niewątpliwie posłużyły pomocą w formułowaniu Jego tez i propozycji rozwiązań, osiągnięcia ośrodków naukowych skupionych na naszym terenie (UE Katowice Politechniki: Częstochowska, Śląska; Uniwersytet Jagielloński), w zakresie rozwoju i implementacji tego Nowego Zarządzania Publicznego (NZP).

Zamysłem badawczym Autora tj. obszarem problemowym Jego rozprawy doktorskiej jest: ocena wpływu na racjonalizację procesów zarządzania w jednostkach sektora administracji skarbowej (w szczególności procesów obsługi klientów) wybranych instrumentów współczesnego zarządzania.

Autor wyraźnie ogranicza zakres swoich rozważań do procesów zarządzania operacyjnego w organizacjach sektora skarbowego, jakkolwiek tyle to zaznacza wagę i rolę instrumentów NZP (Nowego Zarządzania Publicznego) w racjonalizacji procesów zarządzania strategicznego, w tym sektorze organizacji publicznych.

Tezę swojej dysertacji rozwija On w formie pytań badawczych:

- o wpływ tych współczesnych instrumentów zarządzania na jakość obsługi klientów urzędów skarbowych z uwzględnieniem ich cech demograficznych (poziomu wykształcenia),
- o wpływ zmian w kierunku zindywidualizowanego podejścia personelu urzędów – na procesy obsługi klientów,
- o wpływ instrumentów wchodzących w zakres e-administracji na system obsługi klientów.

Tak sformułowane pytania badacze posłużyły Doktorantowi do sformułowania hipotez badawczych, które poddaje On weryfikacji w autorsko zaprojektowanym procesie badawczym. Efekty przeprowadzonych badań, w tym wyniki badań literaturowych posłużyły Autorowi do opracowania koncepcji modelowego systemu obsługi klientów w urzędach skarbowych, a także do zdefiniowania kierunków przeobrażeń tego systemu, w szczególności w kontekście rozwoju e-administracji.

2. Zakres pracy doktorskiej, realizacja założonych celów pracy, zasadność doboru metod badawczych

W strukturze pracy zaznaczają się dwie jej części składowe: część badawcza oraz analiza kwerendy literaturowej oraz dokumentacji w zakresie podejmowanych zagadnień.

Część badawczą zaprojektowano dla celów analizy poziomu wpływu instrumentów zarządzania na jakość obsługi klientów (osoby fizyczne, organizacje gospodarcze) w Urzędach Skarbowych w województwie śląskim. Dla tych celów zaprojektowano zasadnie aktorski program badawczy, na który złożyły się:

- badania ankietowe,
- analiza wyników badań z wykorzystaniem technik statystycznych,
- weryfikacja sformułowanych hipotez, a także implementacja wyników badań dla rekomendacji, jak to autor zaplanował: koncepcji modelowego systemu obsługi klientów w Urzędach Skarbowych.

Poziom jakości obsługi klientów scharakteryzowano dziewięcioma atrybutami (zmiennymi), z których część powiązana jest z instrumentami e-administracji.

Zastosowanie analizy wieloczynnikowej, techniki obliczania wskaźników korelacji między zmiennymi poziomu jakości obsługi klientów, a zmiennymi określającymi poziom zadowolenia klientów oceniam jako uzasadnione z punktu widzenia celów badań, a w szczególności weryfikacji hipotez.

Część druga opracowania to analiza literaturowa wraz z prezentacją i interpretacją różnych aktów prawnych związanych z zagadnieniami będącymi przedmiotem dysertacji.

Dla oceny zasadności merytorycznej jakości analizowanych oraz dyskutowanych źródeł wyróżniam dwie części tej analizy:

Część pierwsza to studia literaturowe dotyczące współczesnych, aktualnych zagadnień funkcjonowania sektora publicznego, jego specyfiki, w kontekście uwarunkowań wdrażania koncepcji NZP. W pracy zaprezentowano także poddając ogólnej ocenie wykorzystanie instrumentów NZP w funkcjonowaniu administracji skarbowej w Polsce. Dalej, z dużą dozą wiedzy praktycznej, Autor

poddał analizie procesy zarządzania w jednostkach administracji skarbowej, z uwzględnieniem procesów rekomendowanych przez instytucje ponadnarodowe.

Tą część studiów literaturowych oceniam bardzo pozytywnie. Autor zaprezentował się jako doświadczony praktyk zarządzania w organizacjach publicznych.

Natomiast część drugą analiz literaturowych Doktoranta nt. specyfiki roli i wagi instrumentów zarządzania strategicznego w kontekście podejmowanych pracy problemów oceniam już mniej pozytywnie. Autor powinien zdawać sobie sprawę, iż rola i miejsce współczesnych regionów gospodarczych dla koniecznego postępu jakości życia lokalnej, dalej rola i miejsce koniecznych zmian w funkcjonowaniu organizacji publicznych, wobec złożoności współczesnych problemów społecznych, to wręcz wyzwania właśnie dla zarządzania strategicznego. Wyzwania te z sukcesami podejmowane są w ośrodkach badawczych świata, Polski oraz ośrodkach badawczych naszego regionu, żeby wspomnieć prace takich centrów naukowych jak: Uniwersytet Ekonomiczny w Katowicach, Politechniki: Śląska i Częstochowska. Szkoda, że Autor nie uwzględnił tego w pracy. Recenzent jest przekonany, że Doktorant zgłębi wyniki tych prac i wykorzysta je w praktyce zarządzania publicznego.

3. Konkluzja

Oceniam pozytywnie założone cele pracy oraz ich podjęcie i realizację: choć zaplanowana przez Autora koncepcja modelowego systemu obsługi klienta w Urzędach Skarbowych tyle co dość ogólnie została podjęta w pracy. Rekomendacje Autora zawarte w rozdziale 5.4. to niestety ogólne i mało oryginalne (ale użyteczne) zalecenia dla projektowanego, jakże potrzebnego modelu.

Zaprojektowany i zrealizowany przez Doktoranta proces badawczy uznaję za merytorycznie zasadny, techniki i metody badawcze prawidłowo dobrane dla realizacji celów pracy. Sformułowane hipotezy badawcze zostały zweryfikowane, wyniki tego procesu wykorzystano częściowo dla doskonalenia zarządzania w organizacjach publicznych regionu. Recenzent ma jednak nadzieję, że w dalszych pracach badawczych Autora hipotezy badawcze – słuszne i zasadne – znajdą bardziej oryginalną formę naukową.

Oceniam, że praca doktorska Mgr Bernarda Mazura podejmuje i rozwiązuje oryginalny problem o charakterze naukowym; Autor dla tych celów stosuje metody naukowe i wykazuje się dobrym poziomem wiedzy specjalistycznej w zakresie podejmowanych zagadnień.

Praca spełnia wszystkie wymogi ustawowe określone dla prac doktorskich w dziedzinie nauk ekonomicznych, dyscyplinie nauki o zarządzaniu.

Wnioskuje do Rady Wydziału Politechniki Częstochowskiej o przyjęcie rozprawy doktorskiej i dopuszczenie Mgr Bernarda Mazura do publicznej obrony.



