

## **ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ НАДАННЯ ПОСЛУГ ДЕРЖАВНОЮ СЛУЖБОЮ ЗАЙНЯТОСТІ УКРАЇНИ**

В сучасних умовах людський фактор здійснює великий вплив на ефективність роботи організацій соціальної сфери. Кожна організація надає велике значення підбору персоналу для того, щоб забезпечити надання соціальних послуг на зрозумілому, доступному та якісному рівні. Велика кількість організацій соціальної сфери стикається з проблемою некваліфікованого персоналу, в наслідок чого зменшується кількість населення, які користуються їх послугами, та виникає небажання іншої частини людей звертатися в такого роду заклади для надання консультаційних послуг.

Людський фактор – це досить широке філософсько-соціальне поняття, оскільки немає такого аспекту людського існування, яке б в принципі не потрапляло під це визначення.

В загальному людський фактор визначається як сукупність основних соціальних якостей людини, які історично склалися в суспільстві. До них відносяться: ціннісні орієнтири, моральні принципи, норми поведінки, життєві плани, рівень знань та інформованості, характер трудових та соціальних навичок, установки та уявлення про особисто значимі елементи соціального життя – соціальну справедливість, про права і свободи людини, про громадянський обов'язок [1].

Зараз в науковій літературі немає конкретного визначення поняття «людський фактор», у різних галузях та сферах професійної діяльності є своє визначення. В практичному застосуванні цей фактор розглядають при прийнятті співробітником певного рішення в певній конкретній ситуації або сукупність певних особистих якостей. Застосовуючи свої професійні навички та здібності в процесі надання послуг, людина завжди орієнтується на оптимальний визначений баланс між витратами і її компенсацією. Економічна поведінка сукупного працівника характеризується поняттям ефективність.

Визначити рівень якості послуг та розглянути вплив людського фактору на ефективність діяльності організацій соціальної сфери можна на прикладі Державної служби зайнятості України, яка покликана задовольняти постійно зростаючі потреби людей в якісному та швидкому забезпеченні їх роботою, що максимально відповідає їх особистим та професійним якостям.

Центр зайнятості забезпечує реалізацію питань, пов'язаних з регулюванням зайнятості населення, професійною орієнтацією,

професійним навчанням, працевлаштуванням та соціальною підтримкою тимчасово непрацюючих громадян на підвідомчій території

Вплив людського фактору на організацію роботи із надання послуг полягає у відповідальності, визначенні повноважень та взаємодії персоналу. Ця діяльність включає виявлення претензій, скарг, проведення заходів для підвищення кваліфікаційного рівня персоналу, забезпечення необхідними засобами контролю.

На практиці якість соціальних послуг визначається: оперативністю роботи по підборі соціальних послуг для клієнтів (швидкість обслуговування в комплексі визначає ступінь задоволення кожного клієнта); термінами отримання довідкової інформації; ввічливістю обслуговування, яке виражається в привітності працівників, їх увазі до запитань та зауважень кожного клієнта; наявністю узгодження всіх складових частин комплексного обслуговування [3, с. 55].

До соціальних послуг, які надає служба зайнятості, належать: організація прийому осіб, що звернулися за послугами до СЗ; надання інформаційних консультаційних та профорієнтаційних послуг; пошук підходящої роботи; організація професійної підготовки та перепідготовки; нарахування та організація виплат усіх видів матеріального забезпечення відповідно до Закону України „Про загальнообов'язкове державне соціальне страхування на випадок безробіття”; робота з роботодавцями та підбір кадрів на їх замовлення; реєстрація платників та контроль за надходженням до Фонду; організація діяльності картотеки; формування статистичних та аналітичних звітів.

Удосконалення надання послуг клієнтам служби зайнятості доцільно здійснити шляхом: орієнтації на швидке, якісне та повноцінне обслуговування клієнтів служби зайнятості за допомогою інформаційної підтримки процесів надання послуг, спеціалізації інтерфейсів і функціонального складу системи; переходу від системи обліку подій до системи підтримки ділових процедур надання послуг клієнтам; автоматизація процесу підбору роботи та претендентів на заміщення вільних робочих місць та вакантних посад; визначення набору правил та стимулів, що враховують роль людського фактору в системі.

У межах єдиного інформаційного середовища доцільно передбачити електронний обмін даними з Пенсійним фондом, органами державної влади, субсидій, статистики, податкової адміністрації та іншими. Це дасть змогу скоротити термін обслуговування клієнтів, зменшити кількість довідок, які видаються клієнтам, та розбіжність даних.

З метою підвищення функціональної ефективності та якості надання соціальних послуг в ЄТНасП передбачено складання разом з клієнтом - безробітним плану дій щодо власного працевлаштування або Соціального контракту, які оформлюються окремими документами та

відображають відносини між центром зайнятості та клієнтом щодо виконання визначених заходів. Саме такий підхід, коли зобов'язання постачальника послуги та споживача (клієнта) офіційно оформлені, повністю відповідає вимогам міжнародних стандартів серії ІСО 9000 стосовно можливості оцінки якості наданої послуги. [5, с.15]

Підвищення якості обслуговування шукачів роботи та роботодавців, в тому числі із застосуванням сучасних методів інформаційно-роз'яснювальної роботи та інформаційних технологій, доцільно здійснити шляхом: здійснення моніторингу та прогнозування потреби в кадрах за окремими видами економічної діяльності; посилення індивідуального підходу до підбору претендентів для задоволення заявлених вимог роботодавців (на засадах рекрутингу); забезпечення клієнто-центрованого підходу при підборі підходящої роботи особам, зокрема учасникам антитерористичної операції та внутрішньо переміщеним особам, з урахуванням їх професійного досвіду, індивідуальних здібностей та спроможності конкурування на ринку праці; поетапного запровадження соціального супроводу вразливих категорій населення після працевлаштування; застосуванням сучасних методів інформаційно-роз'яснювальної роботи та інформаційних технологій; впровадження інноваційних форм та інформаційних технологій в організацію навчально-виробничого процесу в центрах професійно-технічної освіти (ЦПТО) Служби; здійснення моніторингу рівня задоволеності клієнтів Служби наданими послугами, дієвості рішень та результативності технологічних нововведень; модернізації персонального та масового електронного інформування громадян через засоби мобільного зв'язку, електронну пошту тощо; впровадження «Електронного кабінету роботодавця» для забезпечення значного спрощення надання інформації про потребу у робочій силі та звітності, скорочення часу на її подачу, можливості отримання послуг Служби та необхідної інформації без відвідування центрів зайнятості тощо.

#### *Бібліографія*

1. Бочковський А. П. «Людський фактор» та професійний ризик: випадковість чи закономірність — 2014. — № 4. — С. 7-13.
2. Мазур І.І. Управління якістю / І.І. Мазур, Шапіро В.Д. - М: Вища школа, 2007; Орлов А.В. Менеджмент: учеб. / А.І. Орлов. - М.: Смарагд, 2010. - 298 с.
3. Шаповал М.І. Менеджмент якості / М.І. Шаповал - К.: Знання, 2003. - 475 с.
4. <http://www.dcz.gov.ua/control/uk/index> - Державний центр зайнятості.
5. Журавська В.Г. Управління якістю надання соціальних послуг: системний підхід / В.Г. Журавська // Соціальний захист. - 2007.