

Галина ПРОЦИК

здобувачка освітньо-професійної програми

«Публічне управління та адміністрування» ТНЕУ

Науковий керівник – к.е.н., доцент, доцент кафедри менеджменту,
публічного управління та персоналу ТНЕУ Наталія КРИВОКУЛЬСЬКА

ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ ПЕРСОНАЛУ ДЕРЖАВНОГО ОРГАНУ В ПРОЦЕСІ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ

Демократизація публічно-правових процесів вимагає реформування сфери адміністративних послуг, що надаються суб'єктами владних повноважень, у напрямі їх публічно-сервісного наповнення і ефективність яких залежить від рівня задоволення потреб споживача. Публічно-сервісне спрямування адміністративних послуг означає, що їх надання має виходити з необхідності забезпечення реалізації прав і свобод приватних осіб органами публічного управління (державного і самоврядного) та їх персоналом.

Сфера адміністративних послуг є пріоритетним об'єктом уваги останні декілька років. У цей період суспільно-політичного розвитку держава повинна забезпечити необхідні умови для якнайкращої реалізації громадянами своїх прав і свобод, що неможливо зробити без надання якісних адміністративних послуг.

У науковій роботі [1] вказується, що на доктринальному рівні адміністративну послугу можна розглядати у двох аспектах, зокрема, як:

- публічно-владну діяльність уповноваженого органу, спрямовану на забезпечення (юридичне оформлення) умов для реалізації прав фізичної або юридичної особи, яка здійснюється за заявою цієї особи;
- результат публічно-владної діяльності адміністративного органу, спрямованої на забезпечення (юридичне оформлення) умов для реалізації суб'єктивних прав фізичної або юридичної особи, яка здійснювалась за заявою особи.

Формалізоване визначення цього терміну містить Закон України «Про адміністративні послуги» від 06.09.2012 р. №5203-VI: «адміністративна послуга – це результат здійснення владних повноважень суб'єктом надання адміністративних послуг за заявою фізичної або юридичної особи, спрямований на набуття, зміну чи припинення прав та/або обов'язків такої особи відповідно до закону» [2].

Досліджуючи існуючі у науковій літературі підходи до визначення адміністративної послуги, автор наукової роботи [3] резюмує, що І.Коліушко та В.Петьовка погоджуються із законодавцем і дотримуються підходу до визначення адміністративної послуги, де остання виступає як результат здійснення владних повноважень органами державної влади щодо громадян, підприємств, організацій. В.Сороко, В.Тимошук та А.Юрмач дають визначення

адміністративної послуги в рамках підходу, де адміністративна послуга визначається як діяльність державного органу з приводу забезпечення прав, інтересів і свобод громадян, підприємств, організацій. Також, існує підхід, за яким такі автори, як І.Котюк та Г.Писаренко сутнісно адміністративної послуги вважають процес реалізації фізичною або юридичною особою своїх суб'єктивних прав. Узагальнюючи існуючі у літературних джерелах підходи до визначення адміністративної послуги, автор наукової роботи [3] резюмує, що адміністративна послуга здійснюється в процесі реалізації своїх владних повноважень суб'єктом надання адміністративних послуг для забезпечення прав, інтересів і свобод громадян, підприємств, організацій.

У зв'язку з демократизацією публічно-правових процесів найпріоритетнішим напрямом діяльності держави у сфері публічної влади є реформування сфери адміністративних послуг. Адміністративна послуга є ефективною та спрямованою на повне задоволення потреб споживача лише тоді, коли вона носить публічно-сервісний характер діяльності суб'єктів владних повноважень. Органи державної влади і органи місцевого самоврядування є найбільш близькими до населення і як центри публічної влади можуть зробити більше ніж інші суб'єкти публічної влади. Делегування повноважень щодо надання найбільш актуальних адміністративних послуг на місце дозволило спростити доступ громадян до адміністративних послуг, зробити їх зручними для споживачів, поліпшити їх якість і рівень обслуговування, що дозволяє стверджувати про сервісизацію послуг.

Однак, існуюча сьогодні в Україні система надання адміністративних послуг, в цілому, не відповідає очікуванням та потребам суспільства. Робота багатьох державних органів і органів місцевого самоврядування не забезпечує створення та підтримку сприятливого життєвого середовища, необхідного для всебічного розвитку людини, її самореалізації, захисту її прав, надання населенню якісних і доступних адміністративних послуг на відповідних територіях. Тому важливим та актуальним науковим питанням, яке вимагає вирішення, є організація роботи персоналу державних органів в процесі надання адміністративних послуг та її вдосконалення.

Організація як процес передбачає систематичну координацію завдань, формальних взаємовідносин людей, що їх виконують. Можливість поділу і координації завдань забезпечується обома аспектами організаційного процесу: поділом організації (державного органу) на структурні підрозділи та визначенням відносин повноважень.

Організація роботи персоналу державного органу в процесі надання адміністративних послуг є елементом організаційного механізму управління цим органом, який охоплює:

- створення правил організаційної роботи і поведінки;

- формування організаційно-правових нормативів і стандартів, що визначають та регулюють організаційну структуру управління і організацію процесу роботи персоналу;
- визначення функціонального навантаження структурних підрозділів державного органу, обов'язків, прав та відповідальності службовців;
- визначення оптимальної чисельності працівників;
- розподіл робіт між різними виконавцями;
- оснащення праці кадрового складу засобами оргтехніки;
- матеріальне і моральне стимулювання праці державних службовців.

При побудові системи управління персоналом державного органу в процесі надання адміністративних послуг слід враховувати ряд характеристик, притаманних системі управління, які будуть безпосередньо впливати на здійснення функції організації управління персоналом: бюрократизм в управлінні державними органами; суворі ієрархічна структура сфери державного управління; жорстка спеціалізація; спрямованість роботи персоналу державного органу, передусім, на споживачів адміністративних послуг; суворе підпорядкування (ієрархія) і точне виконання розпоряджень керівництва.

Використані джерела

1. Маркевич О. Адміністративні послуги в контексті децентралізації. URL: <https://yur-gazeta.com/publications/practice/inshe/administrativni-poslugi-v-konteksti-decentralizaciyi.html>
2. Про адміністративні послуги: Закон України від 06.09.2012р. №5203-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17>
3. Іванов Ю., Сеніна А. Удосконалення організації надання адміністративних послуг як засіб запобігання корупційним проявам. URL: https://www.problecon.com/export_pdf/problems-of-economy-2014-3_0-pages-81_88.pdf

Оксана СУКАНЕЦЬ

здобувачка освітньо-професійної програми
«Публічне управління та адміністрування» ТНЕУ
Науковий керівник – к.е.н., доцент кафедри менеджменту,
публічного управління та персоналу ТНЕУ Олег ІВАЩУК

ФОРМУВАННЯ ТА РОЗВИТОК ОРГАНІЗАЦІЙНИХ СТРУКТУР

Особливістю діяльності будь якої організації є не лише отримання прибутку, але і забезпечення досягнення певного соціального ефекту, що повинно здійснюватися шляхом удосконалення структури управління.

Відповідно, основним фактором, що забезпечує ефективність функціонування організації є якісна і налагоджено функціонуюча організаційна структура. Більшість вчених схиляється до того, що організаційна структура управління є певною сукупністю підрозділів (елементів), які забезпечують управління організацією [3; 4]; деякі дослідники вважають її формою взаємодії