

адміністративної послуги; 6) можливі способи отримання відповіді (результату); 7) акти законодавства, що регулюють порядок та умови надання адміністративної послуги.

Технологічна картка адміністративної послуги включає деталізовану інформацію про порядок надання адміністративної послуги. У ній зазначаються: 1) етапи опрацювання звернення про надання адміністративної послуги; 2) відповідальна посадова особа; 3) структурні підрозділи, відповідальні за етапи (дію, рішення); 4) строки виконання етапів (дії, рішення). Технологічна картка в обов'язковому порядку містить інформацію про механізм оскарження результату надання адміністративної послуги. Положення технологічної картки повинні бути зрозумілими та логічними, відповідати послідовності дій під час надання адміністративної послуги і супроводжуватися прикладами та схемами, що пояснюють порядок надання адміністративної послуги.

Технологічна картка адміністративної послуги готується з урахуванням відповідних критеріїв, таких як: 1) мінімізація дій суб'єкта звернення та витрат часу чи інших ресурсів суб'єкта надання адміністративної послуги; 2) оперативність та своєчасність надання адміністративної послуги.

За допомогою картки задоволеності споживача оцінюється рівень отриманої послуги, процедура її надання, а також аналізуються як внутрішні так і зовнішні аспекти діяльності структурного підрозділу органу влади. Зокрема, у картці задоволеності споживача споживач відповідає на такі питання: задоволеність продуктом послуги (якість документів, обґрунтованість рішення або відмови у наданні послуги); ясність і зрозумілість процедури надання послуги, прозорість інформації; дотримання термінів надання послуги; рівень сервісу, ввічливість державних службовців та посадових осіб.

Для кожної послуги, що надається органом влади, визначаються можливі ситуації її невідповідностей встановленим характеристикам якості та дії з управління такою послугою при їх виявленні. Невідповідність може бути виявлена шляхом: а) перевірки якості послуги; б) аналізу скарг споживачів; в) аналізу повторних звернень та доручень; г) перевірки діяльності органу влади уповноваженими органами.

В залежності від характеру невідповідності, її можливих наслідків, можливості її усунення, законодавчих вимог, приймається одне з наступних рішень: доопрацювати невідповідну послугу з метою її приведення у відповідність встановленим вимогам (наприклад,

доопрацювання відповіді на доручення); повторно надати послугу (наприклад, розробити принципово нову відповідь на доручення); прийняти невідповідну послугу без змін лише після узгодження зі споживачами (наприклад, продовжити термін надання відповіді на доручення); відмовити у наданні послуги (наприклад, зняття з контролю доручення).

**Тетяна ДЕРГАК**

студентка напряму підготовки  
«Менеджмент»

(науковий керівник: к.е.н., викладач кафедри менеджменту  
та публічного управління Демків І. О.)

## **ОСОБЛИВОСТІ УПРАВЛІННЯ РОЗВИТКОМ ТРУДОВОГО ПОТЕНЦІАЛУ ПІДПРИЄМСТВА**

Збереження і зміцнення трудового потенціалу є однією зі значимих проблем для сталого соціально-економічного розвитку України. В управлінні трудовим потенціалом виникає низка проблем, починаючи з підбору кадрів і закінчуючи перевіркою покладених на них завдань. В числі цих проблем є оцінка рівня використання трудового потенціалу, яка створює передумови ефективного управління ним та підвищення конкурентоспроможності підприємства в цілому.

Існує безліч поглядів на сутність економічної категорії «трудова потенціал». Сучасні науковці розглядають трудовий потенціал держави, суспільства, регіону, підприємства та окремого працівника. Інколи для визначення даного поняття розглядається навіть характер участі персоналу у виробничо-господарському процесі, його місце в соціально-економічній системі підприємства тощо.

Саме трудовий потенціал є «творчою складовою» економічного потенціалу, здатною мобільно та самостійно впливати на виконання завдань та забезпечувати синергетичний ефект від взаємодії інших елементів. Термін «трудова потенціал» почали застосовувати в період спроб переходу економіки на інтенсивний шлях розвитку, хоча в економічній літературі дослідники по-різному підходили до його визначення.

Л .А. Янковська говорить про те, що «трудова потенціал підприємства можна визначити як можливості його працівників за певних умов забезпечити реалізацію цілей підприємства з найраціональнішими

витратами всіх виробничих ресурсів: технічних, матеріальних, енергетичних, трудових, фінансових» [5, с. 200].

М. М. Матюха під трудовим потенціалом підприємства розуміє граничну величину можливої участі працюючих у виробництві з урахуванням їх психологічних особливостей, рівня професійних знань і накопиченого досвіду [2].

Розвиток трудового потенціалу є ознакою кожного етапу відтворювального циклу та виявляється через удосконалення його кількісно-якісних характеристик. Так, на етапі формування трудового потенціалу закладаються перспективні можливості людини як суб'єкта трудової діяльності, тобто відбувається розвиток основних рис людини, необхідних для майбутньої праці.

Управління трудовим потенціалом підприємства покликане забезпечити раціональну зайнятість працівників та ефективне використання їх можливостей шляхом регулювання бажаних змін відповідно до потреб підприємства, здійснення планомірного формування структури робочих місць в організації підготовки кадрів, виходячи з науково обґрунтованих співвідношень між організаційно-технічною структурою виробничого потенціалу і структурою трудового потенціалу.

З методологічної точки зору виділяють два підходи до управління трудовим потенціалом. Перший наголошує на рівновазі системи, коли джерело розвитку виявляється поза системою. Другий підхід передбачає одночасну наявність в системі та поза нею різноякісних елементів, співіснування і боротьба між якими є основою динамізму. Такий підхід найбільшою мірою відповідає вимогам сучасного етапу розвитку виробництва.

У сучасних ринкових умовах в управлінні трудовим потенціалом підприємств почали більше враховуватись такі компоненти, як: рівень кваліфікації працівників, організованість і дисципліна, атмосфера взаємин і співробітництва, ділова, творча обстановка й здоровий морально-психологічний клімат у колективі, турбота про умови праці, відпочинку, здоров'я, побут працівників. Все це, не тільки робить життя людини цікавим, більш змістовним, але й впливають на результати праці й виробництва.

Успішний менеджмент, раціональна організація і поділ праці, підкріплені справедливою мотивацією, як правило, призводять до збільшення величини потенційного трудового потенціалу колективу, а кризові явища (низька завантаженість працівників, невідповідність

розряду працівника і розряду робіт, неякісне нормування праці, незначний розмір чи несвоєчасна виплата заробітної плати тощо) до недовикористання трудового потенціалу.

#### *Література:*

1. Бевз О.П. Сучасні тенденції формування і використання трудового потенціалу м.Києва//Формування ринкових відносин України, №11, 2004.

2. Матюха М. М. Економіка праці та соціально- трудові відносини : навч. посіб. для дистанційного навчання / М. М. Матюха. – К. : Університет «Україна», 2007. – 306 с.

3. Управління трудовим потенціалом: Навч. посібник /Васильченко В.С., Гриненко А.М., Грішнова О.А. та ін. – К.: КНЕУ, 2005. – 403 с.

4. Федонін О.С., Репіна І.М., Олексюк О.І. Потенціал підприємства: формування та оцінка: Навч. посібник. – К.: КНЕУ, 2003. – 316 с.

5. Янковська Л. А. Оптимізація трудового потенціалу в системі менеджменту персоналу промислового підприємства / Л. А. Янковська // Актуальні проблеми економіки. – 2006. – № 9. – С. 200–203.

**Світлана ДУТКОВСЬКА**

слухач магістратури за спеціальністю

«Державна служба»

(науковий керівник: к.е.н., доцент кафедри менеджменту та публічного управління Кривокульська Н.М.)

### **УДОСКОНАЛЕННЯ МЕХАНІЗМУ СТРАТЕГІЧНОГО УПРАВЛІННЯ В ОРГАНІ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ**

В Україні спостерігається тенденція постійного збільшення частки осіб, що потребують соціального захисту, надання соціальної допомоги та різних видів соціальних послуг. Відповідно до цього зростає й потреба у збільшенні кількості, видів та диверсифікації шляхів надання соціальної допомоги і соціальних послуг. Для ефективного подолання соціальних ризиків вітчизняна система соціальної допомоги і соціальних послуг повинна швидко й адекватно реагувати на попит і зміни у потребах людей. Це обумовлює значимість використання органами державної влади механізму стратегічного управління та необхідність його удосконалення.

Основною метою Управління соціального захисту населення Чортківської районної державної адміністрації, як органу державної