

Вадим ПЕТЬОВИЙ

здобувач освітньо-професійної програми
«Публічне управління та адміністрування»
Західноукраїнського національного університету
Науковий керівник – к. пед., доцент, директор
Закарпатського навчально-наукового інституту, ЗУНУ
Едіта ГРАБАР

ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЕФЕКТИВНОГО УПРАВЛІННЯ ОРГАНАМИ ВЛАДИ НА ОСНОВІ СИСТЕМНОГО ПІДХОДУ

Забезпечення інтересів суспільства та його потреб шляхом підвищення ефективності процесів надання громадянам публічних послуг є основою соціальної стабільності, а також стимулює співпрацю органів влади та організацій громадянського суспільства. Тому визнані пріоритетними напрямки діяльності щодо реалізації суспільних реформ із розвитку сучасної соціальної держави в Україні мають привести до повноцінного отримання громадянами належного рівня та високої якості послуг, що зобов'язані їм надавати органи влади. У нашій країні даний процес зумовлений поглибленням реформ, що відповідає її завданням щодо перспектив європейської інтеграції. Це актуалізує потребу забезпечення ефективності управління органами влади щодо підвищення якості надаваних ними публічних послуг, а також запровадження дієвих механізмів управління державою із метою розбудови сучасного громадянського суспільства.

Трансформаційні процеси в системі відносин між державою та суспільством в ХХ–ХХІ ст., зміна суспільного середовища, що характеризуються зростанням чисельності суб'єктів політичної системи, зумовлюють потребу дієвого реформування системи державного управління (СДУ) [4, с. 45].

Так, академік О. Алімова зазначає, що «... нововведення в державному управлінні, як правило, є не «товароподібними», а організаційно-управлінськими, відповідно об'єктом інноваційної діяльності виступають технології процесу державного управління» [5, с. 30].

В основу модернового реформування СДУ в багатьох державах світу закладається принцип функціонування його суб'єктів на основі сервісного підходу. Це стосується й України. Реформування, що «... базується на ідеї сервісного публічного управління, має здійснюватися як державними органами і структурами, так і місцевим самоврядуванням».

Узагальнюючи сутність процесів вдосконалення діяльності інститутів держави в якості суб'єктів СПУ, вважаємо за необхідне зазначити, що вони мають ґрунтуватися на виборі належної якості інноваційних процесів функціонування та розвитку СПУ, що має орієнтуватися на сервісний продукт – «... самостійну послугу, або систему, що об'єднує матеріальний продукт і відповідні послуги» [4, с. 45].

Особливості здійснення діяльності органів публічної влади обумовлюють: рівень розвитку демократії в країні; стан захисту інтересів громадян та задоволення їхніх інтересів та потреб; спроможність суб'єктів держави адекватно реагувати на суспільні трансформації. Оскільки ОПВ, громадські організації, політичні партії та структури бізнесу є суб'єктами сучасної держави, то постає необхідність вивчення саме суб'єктно-орієнтованого підходу та системи принципів функціонування та еволюції ОПВ, які слід представляти в якості принципів реалізації механізмів публічного управління в сучасних умовах постійних суспільних змін в Україні.

Теоретичну основу дослідження аспектів запровадження системи таких принципів становлять наукові напрацювання як вітчизняних, так і зарубіжних дослідників. Так, Л. Приходченко розробила низку наукових праць із теоретичного обґрунтування якісних змін принципів публічного управління, використання яких на практиці, на її думку «... сприятиме забезпеченню ефективності діяльності органів публічної влади». У своїй наукових пошуках М. Лендшел виокремлює «... суспільні аспекти адаптації принципів управління якістю у сфері розробки стандартів надання адміністративних послуг» присвячені». У наукових працях М. Пухтинського, І. Грицяка, О. Власенка йдеться про «... імплементацію європейських принципів державного управління в суспільні реалії української держави» [3, с. 103]. Серед іноземних фахівців, які досліджували питання зростання ефективності публічної служби, можна відзначити П. Брауна, Ф. Вермеулена, Е. Калніну та ін.

Дивлячись на зміст євроінтеграційних процесів розвитку України набуває актуальності активна орієнтація ОПВ на обслуговування громадськості, що підтверджується й тим, що клієнтом у сервісній державі є представник суспільства. На думку європейських експертів, які започаткували проєкт ОЕСР «Підтримка реформи децентралізації в Україні», здійснення якого передбачалось до 2018 р., «... публічні послуги мають бути зорієнтовані на чутливість, потреби і бажання клієнтів, тобто на громадян та їх

об'єднання, стимулюючи незалежність і самодостатність клієнтів» [1, с. 10]. Варто зазначити, що вказаний проєкт сприяв підтримці у реалізації ОПВ реформ в контексті децентралізації та оновлення інституцій публічного управління як на загальнонаціональному, так і на регіональному рівнях по всій країні.

Бельгійський експерт Ф. Вермеулен визначає, що «...до основних показників орієнтації на обслуговування клієнта (громадянина) органами публічної влади належать:

1) реактивна (цілеспрямована) орієнтація на обслуговування клієнта, що передбачає доброзичливе ставлення до громадян, максимальне роз'яснення особливостей задоволення їх запиту, ввічливе та уважне ставлення до громадян у разі реєстрації скарги до органів публічної влади;

2) проактивна орієнтація на обслуговування клієнта, що передбачає системний аналіз потреби і побажання клієнтів та орієнтацію на надання послуг з урахуванням такого аналізу, критичний аналіз необхідності вдосконалення практики надання послуг клієнтам, вміння удосконалити власну практику надання послуг клієнтам, можливість урахування необхідності в отриманні певної послуги клієнтом та його персоналізованого ставлення до вказаної потреби, а також, конкретизованість вказаного випадку обслуговування;

3) підтримка орієнтації на обслуговування клієнта, що вбачається в практичній імплементації орієнтації на обслуговування клієнта, побудові дієздатної системи, яка гарантує якісний, орієнтований на клієнта процес надання послуг, стимулювання та вдосконалення підходів співпраці з клієнтом, відпрацювання низки пропозицій щодо отримання певного виду послуг клієнту тощо» [2].

Отже, для порівняння результатів функціонування ОПВ основним являється покращання ефективності власної діяльності. СПУ діє так, що між ОПВ забезпечується обмін потрібною їм інформацією щодо результатів їхньої роботи, проводиться публічне обговорення і порівняння таких результатів. Дана ситуація визначає можливість напрацювати і використовувати оптимальні варіанти прийняття рішень щодо удосконалення процесів функціонування ОПВ.

Список використаних джерел

1. Баштанник А. Г. Особливості регулювання діяльності органів державної влади в умовах децентралізації. Державне управління та місцеве самоврядування. 2018. Вип. 1. С. 6-13.

2.Вермеулен Ф. Набуття нових навичок у місцевих адміністраціях для кращого надання послуг. Оперативні матеріали проєкту «Підтримка децентралізації в Україні: підвищення ефективності місцевої державної служби для ефективного надання державних послуг». Київ, 2019. 218 с.

3.Грицяк І. А. Європейські стандарти в національній системі управління на місцевому та регіональному рівні. Європейські орієнтири місцевого та регіонального розвитку: зб. матеріалів та документів. Київ: Вид-во АМУ, 2009. С. 102-106.

4.Коженко Я. В., Мамычев А. Ю. Сервисноегосударство: проблемы теории и практики реализации. Государство и власть. 2010. № 3. С. 44-46.

5.Національна парадигма сталого розвитку України: монографія. / [М. А. Хвесик, О. М. Алимов та ін.]. Київ: Державна установа «ІЕПСР НАН України», 2016. 72 с.

Назарій ПОЛИВАНЧУК

здобувач освітньо-наукової програми «Менеджмент»,
Західноукраїнського національного університету

ОСНОВНІ НАПРЯМИ ЦИФРОВІЗАЦІЇ ПРОЦЕСУ ФОРМУВАННЯ ПЕРСОНАЛУ ПІДПРИЄМСТВА

В сучасному світі, де інновації та технологічний прогрес стрімко змінюють бізнес-середовище, питання цифровізації стає актуальним і для процесів управління персоналом на підприємствах. Цифрові технології можуть вирішити численні завдання, пов'язані з формуванням та управлінням персоналом, і при цьому забезпечити більшу ефективність та конкурентоспроможність організації.

Цифрові технології дозволяють підприємствам проводити більш глибокий та швидкий аналіз потреб у персоналі. Аналітичні платформи на основі штучного інтелекту допомагають визначити навички та компетенції, необхідні для успішної роботи в конкретному сегменті бізнесу. Це дозволяє ефективніше формувати команду та забезпечувати необхідні компетентності та навички персоналу у всіх галузях діяльності.

Ефективний підбір персоналу з використанням інтелектуальних систем. Цифрові технології дозволяють автоматизувати процес підбору персоналу. Використання