УДК 004.738.5:331.5(4)

О.М. Ковбаско
Kovbasko, O.M.

Досвід європейських служб зайнятості у наданні електронних послуг

The European employment services experience in electronic services delivery

У статті розглядається досвід європейських служб зайнятості з надання електронних послуг, проаналізовано перелік електронних сервісів для шукачів роботи та роботодавців, які пропонуються на сайтах служб зайнятості європейських країн. Надано пропозиції щодо розвитку онлайн-послуг в діяльності вітчизняної служби зайнятості з урахуванням зарубіжного досвіду.
Ключові слова: *електронні послуги державних служб зайнятості, закордонний досвід електронного врядування.*

This article considers the European employment services experience in electronic services delivery. It analyzes the list of electronic services for jobseekers and employers that are available on the European State Employment Services WEB-sites. The article submits the proposals for the online services development in the national employment service, based on the international experience.
Keywords: *electronic services of State Employment Services, the e-governance expirience.*

Постановка проблеми та аналіз останніх публікацій. В умовах розвитку інформаційного суспільства ефективна реалізація функцій держави, зокрема надання державних послуг громадянам, пов'язана з широким використанням інформаційно-комунікаційних технологій. Розповсюдження глобальної мережі Інтернет, удосконалення її сервісів та збільшення кількості користувачів сприяло запровадженню в більшості країн світу системи електронного врядування, яка дозволяє значною мірою підвищити ефективність взаємодії всіх гілок влади як між собою, так і з суспільством, удосконалити механізми надання послуг громадянам та бізнесу.

Закордонний досвід електронного врядування досліджують вітчизняні та зарубіжні науковці: І. Аргамизян, А. Данілін, О. Глобуцький, І. Клименко, А. Серенок, П. Клімушин, І. Коліушко, В. Логвінов, С. Чукут, О. Шевчук та ін. У роботах цих авторів розкриваються соціально-економічні, системно-технологічні, нормативно-правові та організаційні засади реалізації електронного врядування, у т.ч. надання електронних послуг у практиці державного управління зарубіжних країн, визначаються можливості та існуючі обмеження використання закордонного досвіду в умовах нашої держави.

Однак у наукових публікаціях не досліджувалась практика надання електронних послуг державними службами зайнятості європейських країн. Актуальність та практична цінність цього досвіду для удосконалення обслуговування клієнтів та підвищення ефективності діяльності вітчизняної державної служби зайнятості зумовили вибір теми даного дослідження.

Мета статті – дослідження досвіду надання електронних послуг в діяльності європейських служб зайнятості.

Виклад основного матеріалу. У контексті інтеграційних прагнень України особливого значення набувають запровадження європейських норм і стандартів реалізації державної соціальної політики, у т.ч. використання зарубіжного досвіду з удосконалення сервісної діяльності державних служб зайнятості на основі реалізації електронних послуг для громадян та бізнесу.

Запровадження електронних послуг у державному управлінні в ЄС та службах зайнятості зокрема здійснюється в рамках програми розвитку електронного уряду, відповідно до якої державні організації поетапно переводять усі найпоширеніші програми і послуги для населення в режим онлайн.

Згідно з [1] розрізняються чотири види електронного подання інформаційної послуги:

– інформування (безпосереднє надання інформації про державні (адміністративні) послуги);

– одностороння взаємодія (забезпечено можливість

Ковбаско Ольга Миколаївна, *кандидат технічних наук, доцент кафедри менеджменту, Інститут підготовки кадрів державної служби зайнятості України (Київ).*

Kovbasko, Ol'ha Mykolaivna, *PhD (Engineering Sciences), Docent, Ukrainian State Employment Service Training Institute (Kyiv).*

© Ковбаско О.М., 2016
© Kovbasko, O.M., 2016

користувачеві отримати електронну форму документа);

– двостороння взаємодія (забезпечено можливість обробки електронної форми документа, включаючи ідентифікацію);

– проведення трансакцій (електронна реалізація можливостей прийняття рішень та їх доставка).

Для оцінки розвитку електронних послуг у світі використовується індекс онлайн-сервісів (OSI), який включає чотири напрями оцінки: початкова інформаційна присутність у мережі (Emerginginformationservices), присутність у мережі і надання електронних послуг (Enhancedinformationservices), надання онлайнових послуг на основі електронної взаємодії (Transactionalservices), електронні послуги, що об'єднують як державні структури між собою, так і забезпечують залучення громадян до діяльності державних органів (Connectedservices). Цей індекс разом із індексами телекомунікаційної інфраструктури (TII) та людського капіталу (HCI) є складовими індексу розвитку електронного урядування (EGDI).

У 2014 р. рейтинг країн із найвищим рівнем розвитку електронних послуг в Європі очолила Франція (OSI=1,0), далі – Іспанія (0,9449), Нідерланди (0,9291), Естонія (0,7717), Фінляндія (0,7717) [3]. Вони також входять до світового Топ-20 з надання електронних послуг.

В Україні цей індекс дорівнює 0,2677, що свідчить про те, що у нашій країні розвиток електронних сервісів не відповідає сучасності.

Стан запровадження електронних послуг відслідковується на рівні Європейського співтовариства на основі оцінки реалізації 20-ти базових державних послуг (12-ти – для громадян та 8-ми – для бізнесу). Оцінюється як повнота переводу послуг в онлайн-режим, так і ступінь їх використання громадянами. 2014 р. 47% населення ЄС використовували послуги електронного уряду, 26% громадян – інтерактивними послугами, які передбачали заповнення форм та передачу їх через Інтернет до органів державної влади [2].

У списку базових державних послуг Європейського співтовариства, які надаються в онлайн-режимі, – пошук роботи через служби зайнятості, допомога по безробіттю, соціальні відрахування роботодавців. Спектр електронних послуг, що пропонується на сайтах державних служб зайнятості європейських країн, значно ширший від базового списку. Є спільні риси та певні відмінності щодо повноти та рівня реалізації онлайн-сервісів у службах зайнятості різних країн. Аналіз сайтів державних служб зайнятості Франції (http://www.pole-emploi.fr/accueil/), Іспанії (http://www.sepe.es/), Хорватії (http://www.hzz.hr/0), Словаччини (http://www.upsvar.sk/), Німеччини (https://www.arbeitsagentur.de/), Швеції (http://www.arbetsformedlingen.se/) дозволив вивчити загальні тенденції щодо запровадження в їхній діяльності електронних послуг для шукачів роботи та роботодавців – *див. табл.* (у статті використано результати виконання практичної роботи з навчальної дисципліни "Електронне врядування" магістрами спеціальності "Публічне адміністрування" ІПК ДСЗУ).

Основні електронні послуги державних служб зайнятості європейських країн для шукачів роботи та роботодавців

Категорія клієнтів / Вид подання послуги	Шукачі роботи	Роботодавці
Інформування	— інформація про послуги, які надаються безробітним та самозайнятим особам, а також режим роботи та контактна інформація центрів зайнятості для шукачів роботи; — нормативні акти, що стосуються соціального захисту від безробіття; — перелік професій, необхідних на ринку праці; виділено професії, що гостро необхідні; — інформація про покрокові дії при пошуку роботи, вказівки для успішного складання резюме, проведення співбесіди з роботодавцями; — поради щодо кар'єрного планування, пошуку роботи, у т.ч. за допомогою "електронного кабінету", складання резюме та супровідного листа тощо; — інформація про можливості здобуття професії, підвищення кваліфікації, перепідготовки; — відеотека презентаційних матеріалів щодо початку кар'єри, успішного працевлаштування, відкриття власної справи тощо	— інформація про послуги, які надаються роботодавцям; — контактна інформація центру зайнятості для організацій, які бажають знайти робітників; — інформація про: державні дотації роботодавцям, подання вакансій до служби зайнятості, у т.ч. засобами електронного зв'язку, проведення конкурсу на заміщення вакантних посад за допомогою служби зайнятості, умови працевлаштування іноземних громадян; — працевлаштування інвалідів, масове вивільнення; міжнародні проекти з підтримки місцевих ініціатив у сфері зайнятості та підвищення якості послуг та інформованості на ринку праці, мережа державних служб зайнятості країн–членів Європейської економічної зони EURES тощо

Продовження таблиці – див. с. 54

Продовження таблиці. Початок – див. с. 53

Основні електронні послуги державних служб зайнятості європейських країн для шукачів роботи та роботодавців

	Для шукачів роботи та роботодавців – інформація про проведення масових заходів із зазначенням місця проведення, умов реєстрації та участі тощо; – архів тематичних видань та публікацій; – загальнодержавні статистичні дані служби зайнятості	
Одностороння взаємодія	– "калькулятор" для розрахунку допомоги по безробіттю; – можливість роздрукувати буклет з необхідною інформацією для пошуку роботи і отримання допомоги по безробіттю; – можливість пошуку роботи в онлайн-режимі безпосередньо з сайту, у т.ч. через підключення до соціальних мереж; – форуми з питань працевлаштування; – можливість перейти по посиланню на сайт державного органу соціального захисту для консультування щодо отримання різних видів соціальної допомоги	– форми для розміщення вакансій, пошуку персоналу; реквізити для сплати соціальних внесків; – форми бланків та заяв про можливе звільнення працівників, зміни розміру заробітної плати тощо; – можливість підбору працівників в онлайн-режимі безпосередньо з сайту, у т.ч. через підключення до соціальних мереж; – форуми з питань співпраці з центром зайнятості щодо підбору працівників, участі в цільових програмах сприяння зайнятості громадян, вразливих на ринку праці тощо
	Для шукачів роботи та роботодавців – підписка на свіжі надходження інформації щодо заходів, вакансій тощо; – оформлення підписки на тематичні електронні періодичні видання центру зайнятості	
Двостороння взаємодія	– консультування з питань зайнятості та права на допомогу по безробіттю в онлайн-режимі з фахівцем служби; – реєстрація шукача роботи безробітним (форми для самостійної реєстрації клієнта, подання заяви з описом своєї ситуації, заповнення анкети); – "електронний кабінет" шукача роботи, де він має змогу самостійно здійснювати пошук роботи (отримувати вакансії, надсилати резюме роботодавцю), отримувати інформацію та доступ до послуг з урахуванням вказаних особистих даних; – консультативна допомога в проведенні онлайн-презентації своїх послуг роботодавцю; – реєстрація для участі та участь у тематичних вебінарах з пошуку роботи; – чати з питань працевлаштування та отримання допомоги по безробіттю	– форми бланків та заяв для подання в режимі онлайн (про можливе звільнення працівників, зміни розміру заробітної плати тощо); – "електронний кабінет" роботодавця, де він розміщує (вакансії) і отримує від служби зайнятості резюме кандидатів (безробітних), а також інформацію відповідно до його інтересів, визначених у профілі користувача; – проведення службою зайнятості попереднього відбору резюме аплікантів, що відгукнулися на заявлену вакансію; – форми для подання звітності та сплати необхідних рахунків онлайн; – реєстрація для участі та участь у тематичних вебінарах (з питань: державних дотацій роботодавцям, реєстрації вакансій, працевлаштування інвалідів тощо); – чати з питань розміщення вакансій, підбору працівників та інших питань співпраці зі службою зайнятості
Транзакції	**Для шукачів роботи та роботодавців:** – заключення договору в режимі онлайн між роботодавцем та працівником	

На сайтах європейських служб зайнятості, що розглядалися, представлено всі види електронних послуг – від інформування до транзакцій. При аналізі послуг з інформування привертає увагу інформаційна структура сайтів, яка орієнтована, передусім, на надання послуг клієнтам. Послуги і програми європейських державних служб зайнятості об'єднані у кластери, що полегшує громадянам пошук та отримання доступу до них. Уся інформація та послуги на сайтах поділені на категорії для певних груп клієнтів (шукачів роботи, роботодавців, студентів, людей похилого віку та осіб з обмеженими можливостями, іноземних громадян тощо) або за життєвими ситуаціями (для тих, хто звертається до центру зайнятості вперше; для тих, хто хоче змінити місце роботи; для батьків, що мають дітей; тих, хто хоче навчатися тощо). Цей перелік категорій клієнтів та "життєвих ситуацій" варіюється в різних службах зайнятості, але обов'язковою є інформація та послуги для шукачів роботи та роботодавців. Представлена на сайтах у доступній формі інформація дає повне уявлення про можливості, що отримують клієнти, звернувшись до служби зайнятості у сприянні працевлаштуванню та підборі працівників.

Пропонуються послуги, які передбачають односторонню взаємодію з клієнтами: є можливість роздрукувати з сайту інформаційні буклети служби зайнятості, підписатися на періодичні видання та новини щодо заходів центру зайнятості, інформацію про нові вакансії; самостійно здійснити пошук роботи в базі вакансій або підбір працівників в базі резюме, представлених на сайті; самостійно розрахувати свій розмір допомоги по безробіттю; отримати відповідь на питання, які стосуються обслуговування в центрі зайнятості через форум. Є також можливість заздалегідь сформувати необхідний пакет документів для подальшого звернення до центру зайнятості. Реалізація цих послуг забезпечується шляхом розміщення на сайті форм й шаблонів заяв, бланків та інших документів, необхідних для отримання послуги, рекомендацій щодо їх заповнення, а також форм платіжних документів, платіжних реквізитів.

За допомогою інтерактивних послуг, які передбачають двосторонню взаємодію, можна подавати заяву та оформлювати інші документи, необхідні для отримання послуги, в електронній формі. Наявність систем авторизації дозволяє реалізувати послуги з високим рівнем індивідуалізації через "електронні кабінети", починаючи від надання інформації відповідно до профілю клієнта (шукача роботи, роботодавця) і завершуючи індивідуальним підбором вакансій та резюме шукачів роботи. Також передбачаються такі можливості як отримання клієнтами дистанційної консультації, участь у тематичних вебінарах, чатах.

На ряді сайтів державних служб зайнятості пропонуються послуги із заключення договору в режимі онлайн між роботодавцем та працівником (транзакції). Послугами з двосторонньої взаємодії та транзакцій можна скористатися тільки за умови попередньої аутентифікації, оскільки їх надання пов'язано з обробкою персональних даних, індивідуальної та унікальної інформації.

Є версії сайтів для перегляду на мобільних телефонах. Для людей зі слабким зором або незрячих є версія сайту в аудіоформаті.

Слід відмітити також наявність на сайтах посилання на портал європейської мережі співробітництва EURES, яка сприяє вільному переміщенню робочої сили в країнах ЄС, Швейцарії, Ісландії, Ліхтенштейні та Норвегії. За допомогою цього порталу реалізується швидкий доступ на ринок праці на місцевому, національному та європейському рівні для всіх претендентів на робочі місця, роботодавців і організацій з підбору персоналу.

В усіх розглянутих інтернет-представництвах європейських служб зайнятості широко застосовуються інструменти зворотного зв'язку. Користувачам пропонується вносити пропозиції для удосконалення роботи сайту, скаржитись у разі незадоволення при наданні послуг.

Висновок. Аналіз досвіду європейських служб зайнятості з надання електронних послуг свідчить, що розвиток їх онлайн-сервісів відповідає чотирьом основним складовим успішного державного управління, визначеним в ЄС: зосередженості на громадянах, дотриманні чітко визначених цінностей державної служби, управління заради досягнення результатів та забезпечення відповідального витрачання коштів.

Розвиток послуг в онлайн-режимі повністю відповідає сучасній стратегії удосконалення сервісної діяльності державної служби зайнятості України і має стати одним із її пріоритетних напрямів. Метою розширення спектра послуг державної служби зайнятості в онлайн-режимі є покращення якості та зменшення часу обслуговування клієнтів, зниження адміністративних бар'єрів, розширення набору послуг, що в кінцевому рахунку сприяє підвищенню ефективності діяльності та задоволеності нею громадян.

Запровадження електронних послуг має здійснюватися в рамках відповідної програми, в якій, передусім, потрібно визначити перелік онлайн-сервісів, що мають бути представлені на центральному та обласних сайтах і послідовність їх реалізації з урахуванням потреб клієнтів, технічної складності та вартості реалізації.

Список використаних джерел

1. *Порядок надання* інформаційних та інших послуг з використанням електронної інформаційної системи "Електронний Уряд" : Наказ Державного комітету зв'язку та інформатизації України №149 від 15 серп. 2003 р. [Електронний ресурс] – Режим доступу : http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/z1066-03

2. *Trendsin European* Digital Public Servicesinthe EU 2015 [Electronic resource] – Accessible at : ec.europa.eu/digital-single-market/en/digital-public-services-scoreboard

3. *United Nations* E-governmentSurvey 2014 E-Government for the Future We Want, UnitedNations, New York, 2014, United NationsPublic Administration Country Studies United Nations [Electronic resource] – Accessible at : unpan3.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2014-Survey/E-Gov_Complete_Survey-2014.pdf

Стаття надійшла 11.05.2016