

Література:

1. Про державну службу : Закон України від 16.12.1993 р. № 3723-ХІІ. – Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/3723-12>.
2. Про державну службу : Закон України від 17.11.2011 р. № 4050-VI. – Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/4050-17>.
3. Про схвалення Концепції реформування системи підвищення кваліфікації державних службовців, посадових осіб місцевого самоврядування та депутатів місцевих рад : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 28.11.2011 р. № 1198-р. – Режим доступу : <http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/1198-2011-р>.
4. Про затвердження Положення про систему підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації державних службовців і посадових осіб місцевого самоврядування : постанова Кабінету Міністрів України від 7.07.2010 р. № 564. – Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/564-2010-п>.
5. Про Стратегію державної кадрової політики на 2012 – 2020 роки : Указ Президента від 1.02.2012 р. № 45/2012. – Режим доступу : <http://www.president.gov.ua/documents/14429.html>.
6. Білорусов С. Г. Практика використання дистанційної форми навчання в системі підвищення кваліфікації управлінських кадрів / С. Г. Білорусов. – Режим доступу : <http://www.confcontact.com/2009ip/bilorus.htm>.

Надійшла до редколегії 19.11.2012 р.

УДК 35.085

В. В. КОНЯЄВА

ЗАПРОВАДЖЕННЯ КАДРОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ У СФЕРІ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ

Визначено напрямки реформування надання адміністративних послуг. Запропоновано вдосконалення кадрового забезпечення та професійного навчання працівників владних структур процесу надання послуг завдяки запровадженню кадрових технологій.

Ключові слова: адміністративні послуги, органи державної влади, органи місцевого самоврядування, кадрові технології, споживачі послуг.

Certainly directions of reformation of grant of administrative services. It is offered perfection of the skilled providing and professional studies of workers of imperious structures of process of grant of services, due to introduction of skilled technologies.

Key words: administrative services, public authorities, organs of local self-government, skilled technologies, users of services.

Рівень довіри суспільства до влади на основі ефективності роботи органів державного управління та органів місцевого самоврядування зумовлює необхідність пошуку нових технологій надання послуг. З точки зору відносин з громадянами органи державної влади та органи місцевого самоврядування мають демонструвати прозорість, уникати бюрократичних методів роботи, показуючи натомість демократичний стиль діяльності. Кожний орган влади, державна установа, яка поважає думки громадян, повинна мати систему зворотного зв'язку з населенням, швидко реагувати на зміни у громадській думці й прогнозувати подальший розвиток подій.

Процес формування позитивного іміджу органів державної влади і органів місцевого самоврядування як надавачів послуг повинен здійснюватися поступово, цілеспрямовано, постійно та системно. Населення хоче бачити владу, насамперед гуманною, людяною, такою, що ставить інтереси суспільства понад усе. У даному контексті важливим у процесі формування іміджу органів влади є акцентування уваги на тих результатах діяльності влади, які прямо, безпосередньо пов'язані з інтересами і потребами громадян.

Удосконалення організаційно-правового механізму надання адміністративних послуг дозволяє на засадах загальноприйнятих стадій управлінського процесу розробляти технології надання якісних послуг споживачам.

Надання адміністративних послуг має свій конкретний результат, тому метою управлінської діяльності органів влади є пошук таких форм, методів, засобів та інструментів надання послуг, які могли б сприяти досягненню якісного результату за конкретних умов і обставин.

Згідно з новим Законом України “Про державну службу” та проекту нового закону України “Про службу в органах місцевого самоврядування” одним із повноважень державного службовця та посадової особи місцевого самоврядування є саме надання адміністративних послуг [2; 5]. На жаль, не всі державні службовці та посадові особи місцевого самоврядування ще розуміють, що означає надавати послуги.

Тому є нагальна необхідність запровадження інноваційних кадрових технологій у сфері надання адміністративних послуг.

У свою чергу, інноваційні технології надання послуг на сучасному етапі державотворення мають поєднати наукові знання та практичну діяльність органів виконавчої влади й органів місцевого самоврядування.

Питання вдосконалення механізмів професійного зростання державних службовців і посадових осіб місцевого самоврядування викладено в роботах В. Долечка, В. Золотарьова, І. Коліушка, С. Красноп'ярової, В. Мамонової, О. Мельникова, О. Ю. Оболенського, В. Сороки.

Саме через послуги органів державної влади, органів місцевого самоврядування та державних організацій забезпечується зворотний зв'язок між суб'єктами та об'єктами державного управління. Надання послуг як складової професійної діяльності посадовців є процесом, зорієнтованим на кожного окремого споживача – клієнта задля надання якісних послуг, що здійснюється на

принципах відкритості та прозорості цієї діяльності, професіоналізму в підготовці та реалізації управлінських рішень.

Таким чином, у системі владних відносин державна служба виступає одним із головних чинників формування цивілізованої державності, об'єднання зусиль гілок влади, створення кадрового потенціалу професіоналів для роботи в органах державного управління. Надання якісної послуги як складової професійної діяльності посадовців виступає вагомим показником ефективності державного управління, критерієм оцінки діяльності органів влади.

Виходячи з цього, метою статті є запровадження інноваційних технологій щодо надання адміністративних послуг у частині відбору, професійної підготовки та підвищення кваліфікації посадовців зазначеної сфери.

Для того щоб органи влади успішно справлялися із завданнями, пов'язаними з наданням якісних державних послуг, потрібні особи з певними професійними здібностями. А це означає, що таких осіб слід спочатку знайти на ринку праці, оцінити їх професійні, ділові й особисті якості, зробити відбір, забезпечити включення їх можливостей у наданні послуг, яке було б максимально корисним як для споживача, так і для органів влади, що їх надають.

Розглянемо кадрову технологію, пов'язану з відбором кадрів для надання якісних державних послуг. Критерії професійного відбору повинні бути обумовлені вимогами до професійного виду діяльності у цій сфері.

Відбір кадрів на посади державних службовців, посадових осіб місцевого самоврядування, що надають послуги споживачам, повинен базуватись на системі критеріїв, серед яких:

- спеціальна фахова підготовка в комплексі з практичними знаннями і уміннями застосовувати свої освітянські знання на практиці у сфері надання послуг;
- особа повинна мати здібності до самоосвіти;
- патріотизм;
- особисті якості (висока мораль і етика поведінки);
- професійний психологічний досвід, професійні знання.

Технологія відбору посадовців у сфері надання послуг передбачає такі етапи: попередній відбір, співбесіда, оцінка претендента, прийняття на роботу або відмова.

Отже, первинний відбір має здійснюватися за формально встановленими мінімальними вимогами, що пред'являються органами влади згідно відповідного законодавства до потенційного працівника. Їх потрібно визначати для посадовців відповідно до специфіки функцій, які необхідно реалізовувати у сфері надання послуг.

Такими вимогами до профілю професійної компетенції посадовців можуть бути: досвід, освіта, спеціальна фахова підготовка в зазначеній сфері.

Метою наступного етапу запропонованої технології є більш детальне знайомство з претендентом, що дозволяє визначити його придатність до процесу надання послуг споживачам. Основною метою співбесіди є одержання відповідей на питання: чи зацікавлений претендент у даній роботі і чи здатний він її виконувати.

Також під час співбесіди можуть бути проведені ситуаційні завдання щодо визначення практичних знань і умінь надавати державні послуги, орієнтуватися в нормативно-правових документах, що стосуються зазначеної сфери.

Метою оцінки претендента повинно бути виявлення його потенціалу за допомогою оцінки відповідних якостей кандидатів до надання якісних послуг, а саме: ставлення до праці (почуття особистої відповідальності за доручену справу, ініціативність); рівень знань (наявність професійної кваліфікації, що відповідає проблематики надання державних послуг); уміння працювати з документами і інформацією (знання можливостей сучасної організаційної техніки й уміння використовувати її у своїй роботі; уміння опрацьовувати нормативно-правові документи, що стосуються державних послуг; вести діловодство); морально-етичні риси характеру (чесність, сумлінність, порядність, чуйне і поважне ставлення до громадян).

Відбираючи найважливіші якості для визначення вимог до кандидатів на посаду в зазначеній сфері, слід відрізнити якості, що необхідні при прийомі на роботу, і якості, якими можна оволодіти достатньо швидко у процесі трудової адаптації.

У результаті кандидат, який найбільшою мірою володіє всіма необхідними для цієї посади якостями, може зайняти цю посаду.

Але знайти посадовця – професіонала у сфері надання послуг – це тільки половина справи. Далі необхідно забезпечити всі умови для підтримки та розвитку його професіоналізму, безперервної професійної освіти.

Національний план дій на 2013 р. щодо впровадження Програми економічних реформ на 2010 – 2014 роки “Заможне суспільство, конкурентоспроможна економіка, ефективна держава” затверджений Указ Президента України (п. 83) передбачає навчання адміністраторів центрів надання адміністративних послуг, які мають бути утворені згідно Закону України “Про адміністративні послуги” [1; 4]. Але професійне навчання:, підвищення кваліфікації потребують не тільки адміністратори центрів надання адміністративних послуг, а й державні службовці та посадові особи місцевого самоврядування, які щодня безпосередньо знаходяться в контакті зі споживачами.

Сьогодні основа забезпечення освіти державних службовців, посадових осіб місцевого самоврядування в Україні вже закладена. Однак підготовка, перепідготовка та підвищення кваліфікації посадовців, які надають адміністративні послуги, вимагає принципово нових підходів до змісту післядипломної освіти. Якість надання послуг значною мірою залежить від рівня компетентності, професіоналізму та морально-етичних якостей тих, хто їх надає.

Тому сьогодні одним з основних завдань державного управління має стати розвиток і вдосконалення технологій професійного розвитку посадовців у зазначеній сфері, що відображається в їх підготовці та підвищенні кваліфікації.

Зміст професійного розвитку посадовців має включати напрямок і форми навчання, обсяг і зміст освітніх програм, форми проведення занять. Результати навчання у сфері надання послуг включають професійні уміння та навички їх

застосування у процесі надання якісних державних послуг споживачам. Професійний розвиток надавачів послуг не повинен зводитися лише до опанування загальноосвітніх програм у сфері державного управління. Важливе значення має придбання практичних нових навичок і умінь в ході стажувань, вивчення корисного професійного досвіду вітчизняного та зарубіжного тощо.

Громадяни, що вперше приймаються на державну службу, службу в органи місцевого самоврядування, не мають спеціальної підготовки для виконання своїх обов'язків, у тому числі щодо надання послуг. Тому їх професійній підготовці сприяють такі складові, як навчання за програмами підготовки магістрів державного управління та підвищення кваліфікації (навчання за професійною програмою, програмами короткотермінових та постійно діючих тематичних семінарів, стажування).

Необхідно зазначити, що структура та зміст освітньо-професійних програм що підготовку магістрів державного управління має бути спрямованим на отримання загальних знань і навичок, необхідних для роботи у сфері державного управління і надавати слухачам різносторонні комплексні знання, розвивати професійні цінності, уміння і навички, необхідні для ефективного управління в різних сферах життєдіяльності суспільства, у тому числі під час надання якісних державних послуг згідно з постановою Кабінету Міністрів України “Про затвердження Положення про систему підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації державних службовців і посадових осіб місцевого самоврядування” [3].

У системі підвищення кваліфікації посадовців важливе місце займають короткотермінові тематичні семінари, на яких розглядаються актуальні питання діяльності органів влади. Саме на зазначених семінарах потрібно реалізовувати для слухачів навчальні програми щодо надання державних послуг залежно від видів і процедур їх надання посадовцями. Адже, цілісні навчальні програми зазначених семінарів можна сформулювати для надавачів послуг відповідно до сфери їх надання, наприклад медицини, освіти, соціальної, культурної, інформаційної тощо. Причому основною формою проведення занять на тематичних семінарах повинні бути тематичні зустрічі, практичні заняття, ділові та ситуаційно-рольові ігри, тренінги, розбір конкретних ситуацій.

Підвищення кваліфікації державних службовців і посадових осіб місцевого самоврядування забезпечується ще й практичною діяльністю на робочому місці, стажуванням та засобами самоосвіти. Постійний контакт зі споживачами вимагають від їх надавачів постійного особистісного та професійного удосконалення. Водночас слід зазначити й той факт, що довготривалість професійного навчання посадовця обумовлює й збільшення перешкод у цьому процесі, які пов'язані як з об'єктивними, так і з суб'єктивними причинами. Зокрема, реальною виробничою ситуацією, напрямом отриманої освіти, побутовими та сімейними проблемами, браком часу, відсутністю чи недоступністю інформаційних джерел, рівнями здібностей і можливостей конкретної особистості, її цілями, установками, мотивами тощо.

Означені перешкоди певним чином впливають на якість навчання посадовців у системі підвищення кваліфікації, що, у свою чергу, негативно відображається й на якості надання послуг споживачам.

Виходячи з цього, кожен посадовець, що працює зі споживачами послуг, повинен мати відповідну кваліфікацію і навички згідно з визначеними профілями професійної компетенції, безперервно оволодівати новими прийомами надання послуг, застосовувати сучасні технології зазначеного процесу з метою якісного надання послуг та задоволення споживачів. Тобто якість впливу надавачів адміністративних послуг характеризується професіоналізмом посадовців, від яких залежить задоволення потреб громадян.

У перспективі в Україні доцільно створити такі умови, щоб суб'єкти, які надають державні послуги, могли діяти за принципами діяльності приватного сектора. Це має, насамперед, поширюватися на питання добору та управління персоналом. Працівники повинні бути орієнтовані на досягнення результатів, з відповідними стимулами за їх досягнення, а не за формальне дотримання правил.

Таким чином, запровадження запропонованих кадрових технологій (відбору кадрів та професійного розвитку) задля надання якісних адміністративних послуг споживачам складають елементи вдосконалення організаційно-правового механізму надання адміністративних послуг.

Реформування адміністративних послуг має бути одним з центральних завдань удосконалення діяльності регіональних органів влади. Необхідність покращення якості надання послуг потребує пошуку принципово нових підходів до вирішення питання оптимізації зазначеної сфери, у тому числі запровадження нових організаційно-правових форм їх надання.

Література:

1. Про адміністративні послуги : Закон України від 6 вересня 2012 р. № 5203-VI // Урядовий кур'єр. – 2012. – № 184.
2. Про державну службу : Закону України від 17 листопада 2011 р. № 4050-17 // Офіц. вісн. України. – 2012. – № 4. – Ст. 115.
3. Про затвердження Положення про систему підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації державних службовців і посадових осіб місцевого самоврядування : постанова Кабінету Міністрів України від 7 червня 2010 р. № 564 // Офіц. вісн. України. – 2010. – № 5. — С. 43.
4. Про Національний план дій на 2013 рік щодо впровадження Програми економічних реформ на 2010 – 2014 роки “Заможне суспільство, конкурентоспроможна економіка, ефективна держава” : Указ Президента України від 12 березня 2013 р. № 128 // Уряд. кур'єр. – 2013. – № 52.
5. Про службу в органах місцевого самоврядування : проект закону України. – Режим доступу : http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc4_1?pf3511=42274.

Надійшла до редколегії 22.03.2013 р.