

послуг через встановлення договірних відносин органів місцевого самоврядування з соціальною сферою; механізм економічної вигоди й профілактичної скерованості надання медико-соціальних послуг.

Висновки з даного дослідження. Удосконалення соціальної політики можна досягнути шляхом покращення координації діяльності органів виконавчої влади як однієї з функцій основних суб'єктів реалізації політики у соціальній сфері, що забезпечувалась би АСУ на основі персоналізованих розподілених банків даних, прозорого ресурсного забезпечення на засадах громадянського суспільства як об'єктивних передумов вдосконалення соціальної політики України. Ефективна діяльність системи потребує удосконалення політики у соціальній сфері. Загальний зміст такого удосконалення має передбачати впровадження комплексу інформаційно-правового забезпечення, методів, технологій, важелів і інструментів та запровадження усвідомленого використання ресурсів територіальної громади, заснованому на засадах солідарної системи й етапності потоків медико-соціальних послуг і ресурсів, керованих лікарем загальної практики-сімейної медицини – організатором охорони здоров'я населення з рівня первинної медико-соціальної допомоги.

Впровадження такої моделі сприяє підвищенню доступності, якості й своєчасності надання медико-соціальних послуг, забезпечує ефективний розподіл обмежених ресурсів, пріоритетність первинної медико-соціальної допомоги і створює умови для підвищення соціального статусу медичних та соціальних працівників, захисту прав пацієнтів.

Для удосконалення державної політики у соціальній сфері повинна функціонувати інтегрована система управління наданням медичних, медико-соціальних, соціально-медичних і соціальних послуг, яка має спиратись на систему моніторингу, що забезпечує зокрема й процедуру контролю якості послуг мережі закладів медико-соціальної сфери усіх рівнів, форм власності і підпорядкування. Очевидною стає також можливість скорочення управлінських структур.

Список використаних джерел:

1. Фуртак І.І. Адміністративна реформа в Україні та управ-

ління системою охорони здоров'я регіону // Актуальні проблеми державного управління: Зб. наук. праць ЛФ УАДУ.- 2001.- Вип.5.- С.334-342

2. Фуртак І.І., Гринаш В.М. Удосконалення управління у сфері охорони здоров'я України в умовах євроінтеграції // Ефективність державного управління: Зб. наук. праць ЛРІДУ НАДУ/ За заг. ред. А.О.Чемериса.- Львів: ЛРІДУ НАДУ, 2005.- Вип.8.- С.325-332
3. Фуртак І.І. Формування концепції удосконалення державного управління у сфері охорони, збереження та зміцнення здоров'я населення. // Актуальні проблеми державного управління: Зб. наук. пр. ЛФ УАДУ.- 2000.- Вип.3.- С.344-348
4. Фуртак І.І., Гринаш В.М., Гринаш Ю.І. Формування основних напрямків розвитку первинної ланки відомчої служби охорони здоров'я МВС України на засадах загальнолікарської сімейної медичної практики.// Актуальні проблем державного управління: Зб. наук. пр. ЛФ УАДУ.- 2000.- Вип.3.- С. 309-315
5. Автоматизована система управління наданням послуг населенню органами державного управління та місцевого самоврядування. Свідоцтво № 9834 про реєстрацію авторського права від 19.04.2004. Державний департамент інтелектуальної власності Міністерства освіти і науки України / Фуртак І.І. - №9694; Заяв. 24.02.2004.- К.: Міністерство освіти і науки України, 2004.- Вип.5.- С.290
6. Автоматизована система управління концепції розвитку медсестринської служби. Свідоцтво № 17211 про реєстрацію авторського права від 11. 07. 2006. Державний департамент інтелектуальної власності Міністерства освіти і науки України / Фуртак І.І. - № 17 185; Заяв. Від 15.05. 2006.- К.: Міністерство освіти і науки України, 2006.- Вип.10.- С.264
7. Методологія створення автоматизованої системи управління охороною здоров'я на засадах сімейної медицини та механізм її реалізації. Свідоцтво № 11734 про реєстрацію авторського права від 08.12.2004. Державний департамент інтелектуальної власності Міністерства освіти і науки України / Фуртак І.І., Голунов А.І., Балута І.А., Гринаш В.М.- № 11705; Заяв. 15.10.2004.- К.: Міністерство освіти і науки України, 2004.- Вип.6.- С.513.
8. Людський розвиток в Україні: інноваційний вимір (колективна монографія) / За ред. Е. М. Лібанової. – К.: Ін-т демографії та соціальних досліджень НАН України, 2008. – 316 с.
9. Лапшина І.А. Розвиток людського капіталу України в процесі євроінтеграції. – Львів, НІСД, – 2008. – 332 с.

УДК 351:37.0

Е.О. Гуськова

РОЛЬ ІНСТИТУЦІОНАЛЬНОЇ СПРОМОЖНОСТІ ГРОМАДСЬКИХ РАД У ФОРМУВАННІ ДОВІРИ ДО ОРГАНІВ ВИКОНАВЧОЇ ВЛАДИ

Анотація. У статті розкрито роль діяльності громадських рад та інститутів громадянського суспільства у процесах формування довіри до органів виконавчої влади. Доведено, що дієвість та ефективність громадських рад як каналів для представлення артикульованих інтересів, забезпечить довіру до органів влади. Підвищення інституціональної спроможності громадських рад сприятиме налагодженню конструктивної взаємодії з органами державної влади у процесах вироблення рішень і, як наслідок, підвищення довіри громадян.

Ключові слова: кадрова спроможність, компетентність, громадянське суспільство, організації громадянського суспільства (ОГС), громадська рада (ГР), довіра, репутація, органи виконавчої влади.

Guskova E.O. The role of the institutional capacity of community councils in shaping in the authorities.

Annotation. The article deals with the role of public councils and civil society in the formation of trust in the authorities. It is proved that the efficiency and effectiveness of community councils as channels for representing articulated interests will ensure the credibility of the government. Increased institutional capacity of community councils will facilitate constructive interaction with public authorities in the decision-making process and, consequently, increase public confidence.

Key words: human resource capacity, competence, civil society, civil society organizations (CSOs), community council (GH), trust, reputation, executive agencies.

Постановка проблеми у загальному вигляді. Вже майже десять років як у вітчизняну політико-управлінську систему був впроваджений інститут громадських рад. Практично кожен діючий уряд привносив своє бачення щодо його інституціонального удосконалення та відводив

йому ту чи іншу роль у прийнятті владних рішень. Проте й до сьогодні залишається відкритим питання дієвості та функціональності громадських рад у системі органів виконавчої влади. Незважаючи на зміни, які були внесені у процедуру формування громадських рад, й до сьогодні

залишилися суттєві прогалини у вирішенні таких питань, як якісний склад громадських рад, рівень професіоналізму та компетентності її членів. Між тим їх розв'язання стосується вирішення не лише проблеми удосконалення системи функціонального представництва, а й ефективності взаємодії з органами виконавчої влади та, відповідно, формування на цій основі довіри громадськості до державних інституцій.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Діяльність громадських рад, а також взаємодію інститутів громадянського суспільства з органами державної влади вивчали як українські, так і зарубіжні науковці. Серед них можна виділити праці таких авторів, як А. В. Береза, О. О. Даниляк, Н. В. Окша, О. Г. Пухкал, Н. Буллейн, Р. Тофтісова та інші.

Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми. За інформацією Державної служби статистики, станом на 1 січня 2013 року кількість зареєстрованих Міністерством юстиції України та Державною реєстраційною службою України, об'єднань громадян та політичних партій збільшилась порівняно з 2011 роком на 5,4 % - до 3943 тис. асоціацій громадян, з них 198 політичних партій та 3745 громадських організацій. Місцевими реєструючими органами на 1 січня 2013 року зареєстровано 274231 структурне утворення політичних партій та 87572 громадські організації з місцевим статусом, враховуючи місцеві осередки (зростання порівняно з 2011 рр. відповідно на 0,8% та 5,9%) [1]. Зростання інституціоналізованих форм громадської активності, зокрема і через таку як громадські ради, засвідчує наявність суспільного запиту на удосконалення механізмів взаємодії з органами державної влади. На разі більше уваги науковцями приділяється процедурі формування громадської ради, проте, на наш погляд, проблема є на багато глибшою і не менш актуальним є вирішення також питань стосовно якісних параметрів громадських організацій, таких як їх суспільна користь, впливовість, професійна спроможність. Не всі зареєстровані в Україні громадські об'єднання є активно і постійно діючими, або ж взагалі реально існуючими. Приклади суттєвого збільшення їх впливу на органи виконавчої влади відсутні. Такі фактори як обмежені фінансові можливості та слабка економіка України, не можуть не відобразитися на діяльності інститутів громадянського суспільства. Неконкурентоспроможні зарплати й низька мотивація громадян послаблюють людські ресурси громадських об'єднань.

У даній статті доводиться, що інститути громадянського суспільства, зокрема громадська рада, можуть розглядатися джерелами публічних капіталів державних органів. Розкривається проблема завоювання ресурсу довіри органом виконавчої влади у такий спосіб як конструктивна взаємодія з громадською радою.

Формулювання цілей статті. Метою даної статті є: дослідження діяльності громадських рад при органах виконавчої влади, формулювання механізмів підвищення ефективності громадських рад та налагодження ефективної комунікації між владою та суспільством.

Виклад основного матеріалу дослідження. Функціонування громадських рад при органах виконавчої влади є звичним явищем для країн, орієнтованих на демократичні принципи управління. В Європейському Союзі практика проведення консультацій з громадськістю (як некомерційним, так і комерційним секторами) у процесі прийняття рішень стала обов'язковою для органів Союзу після прийняття Амстердамської угоди у 1997 році. Вона вимагала від Європейської комісії проводити широкі консультації та публікувати проекти документів для їх обговорення заінтересованими сторонами до їх прийняття. Це, в свою чергу, зумовило прийняття базових принципів проведення громадських консультацій для гарантування того, що всі заінтересовані сторони зможуть представити свою точку зору та пропозиції щодо законодавчих ініціатив. Ці принципи

містилися у документі «Зміцнення культури консультацій та діалогу – Пропозиція щодо загальних принципів та мінімальних стандартів для консультацій, що проводяться Європейською Комісією із зацікавленими сторонами». Визначенні у цьому документі принципи почали застосовуватися з 2003 р. [2, с. 250]

Більшість урядів вважають за необхідне мати «партнера» у вигляді представницької групи неурядової організації (НУО), з якою можна було б обговорювати питання. Хоча уніфіковане або централізоване представництво багатьма сприймається як таке, що суперечить принципу багатоманітності, закладеного в самій природі громадянського суспільства, НУО часто знаходять корисним для створення мереж, коаліцій або федерацій для забезпечення більш сильного впливу на прийняття рішень, які зачіпають самі організації, їх членську або клієнтську базу [3, с. 31].

Завдяки затвердженню «Типового положення про громадську раду при міністерстві, іншому центральному органі виконавчої влади, Раді міністрів Автономної Республіки Крим, обласній, Київській та Севастопольській міській, районній, районній у м. Києві та Севастополі державній адміністрації» [4], процес утворення громадських рад при органах державної влади було прискорено.

Основними завданнями громадської ради є створення умов для реалізації громадянами конституційного права на участь в управлінні державними справами; здійснення громадського контролю за діяльністю органів виконавчої влади; сприяння врахуванню органом виконавчої влади громадської думки під час формування та реалізації державної політики. [4]

Між тим, існуючий механізм участі громадськості у формуванні та здійсненні державної політики не є достатньо ефективним. Велика частина громадських рад не змогла налагодити плідну роботу і консолидувати зусилля своїх членів-представників різних ОГС, щоб стати ефективним майданчиком для обговорення проблем державної і місцевої політики та надання фахових пропозицій органам влади. З боку органів виконавчої влади також спостерігається низький рівень партнерства з громадськими радами. Органи виконавчої влади та органи місцевого самоврядування продовжують працювати в умовах непрозорості, закритості та бюрократизованості замість налагодження ефективного діалогу з суспільством. Така негативна тенденція залишається незважаючи на те, що у 2012 році Президентом України було створено Координаційну раду з питань розвитку громадянського суспільства, до складу якої увійшли представники ОГС [5], та прийнято Стратегію державної політики сприяння розвитку громадянського суспільства в Україні [6]. Більш того політична ситуація та події, пов'язані зі зміною влади на початку 2014 р., актуалізували та артикулювали ті проблеми, які пов'язані з діяльністю громадських рад. Процеси саморозпуску та утворення нових незалежних громадських рад, які мають місце в деяких регіонах України, потребують привернення уваги не лише політиків, а й законодавців. Адже це є свідченням того, що в існуючому форматі даний інститут існувати вже не може і, що є запит на удосконалення механізмів його формування та функціонування. Наведемо приклад ситуації, що сформувалася навколо громадської ради при Херсонській обласній державній адміністрації (ХОДА). Так її члени засудили насилля влади проти мирних демонстрантів, підтримали відставку уряду і висунули вимогу «припинення до кримінальної відповідальності всіх винних у перешкоджанні громадянам у проведенні мирних зібрань». Проте керівництво області не сприйняло громадянської позиції ради, що призвело до конфлікту та унеможливило їх подальшу співпрацю. Тому частиною членів ради, які дійсно є лідерами громадянського суспільства на Херсонщині, був ініційований саморозпуск. Подальшим кроком було утворення «Незалежної громадської ради Херсонщини», яка залишила за собою право брати активну участь у

прийнятті рішень, що стосуються життя територіальної громади, здійснювати громадську та антикорупційну експертизу. Вдаючись до саморозпуску, громадська рада при Херсонській облдержадміністрації мала на меті продемонструвати, що не хоче бути лише інструментом схвалення владних рішень та прагне спільного вирішення проблем громади. На нашу думку, саморозпуск ради у критичній ситуації не став конструктивним виходом з кризи, адже за саморозпуском слідувало порушення процедури формування громадської ради. Відповідно легітимність, сформованого у такий спосіб органу, може бути поставлена під сумнів, що буде постійним приводом до конфлікту з ОДА. Проте дана ситуація не може залишитися поза увагою розробників адміністративної реформи, адже нинішні реалії засвідчують готовність громадянського суспільства, зокрема територіальної громади, брати активну участь у виробленні політики органів місцевої влади.

Існуюча система представництва, безумовно, потребує удосконалення, і її роль в процесах здійснення державного управління не може бути применшеною. Так науковець О. Г. Пухкал стверджує, що нерозвиненість механізму врахування та узгодження інтересів і потреб різних груп впливу в суспільстві приводить до деформації політичних відносин, зниженню легітимності влади та рівня довіри до державних інститутів. Оптимізація взаємодії органів влади і, наприклад, недержавних громадських організацій як суб'єктів політики сприяє демократизації, інтеграції та консолідації суспільства [7, с. 158]. На нашу думку, підвищити рівень довіри до органів виконавчої влади можливо через підвищення ефективності роботи громадських рад через покращення кадрової спроможності ОГС. Адже кадрове забезпечення ОГС залишається найбільшим викликом розвитку громадського сектору. Опитування Творчим центром Каунтерпарт (ТЦК) у 2012 році показало, що лише 24% організацій мають постійний персонал. Організаціям стало важче утримувати співробітників, кількість постійного персоналу скоротилася. Значна частка персоналу ОГС, що працювали на парламентських виборах, так і не повернулись в сектор. Окрім того, ОГС потрібно навчитися ладнати з тим, що досвідчені працівники йдуть з організації, а нові – приходять. Нових працівників потрібно навчати основам роботи в секторі. Брак кваліфікованих працівників робить цей процес ще тяжчим. Кількість волонтерів знизилася. Лише 69% опитаних ТЦК в 2012 році організацій має волонтерів у порівнянні із 75% в 2010 р. [8, с. 4]. Потреба в якісному навчанні для ОГС залишається актуальною. Новоствореним організаціям, так само як і деяким досвідченим, не вистачає знань із базових тем (менеджмент проєктів, проведення інформаційних заходів, співпраця із органами влади). Цю ситуацію можна пояснити частими змінами персоналу в ОГС та небажанням або невмінням передавати навички/знання, отриманими учасниками навчання, колегам по організації. Існують тренінги, але як правило, вони є платними, що робить їх недоступними на практиці для більшості організацій.

Ще однією проблемою ОГС є їх політична заангажованість, залежність від держави та фінансово-промислових груп. Досвід діяльності громадських організацій в Україні свідчить, що вони далеко не завжди створюються для свого головного призначення – захисту інтересів своїх членів та досягнення відповідних цілей. Якщо уважно розібратися, які функції насправді виконують українські громадські організації, то виявиться, що вони по суті є прихованими бізнес-політичними проєктами, створеними або для заробляння грошей шляхом використання грантів, або як допоміжні структури політичних партій, або як майданчики для реалізації амбітних планів однієї людини [9, с. 30].

Ліквідувати комерційну та політичну вигоду у представників ОГС в громадських радах можливо шляхом ретельного їх відбору до дорадчого органу. Адже вважаємо, що існуюча процедура прийняття членів до громадської

ради є спрощеною, що в свою чергу, не є запорукою її плідної роботи. Сьогодні, до складу громадської ради можуть бути обрані представники громадських, релігійних, благодійних організацій, професійних спілок та їх об'єднань, творчих спілок, асоціацій, організацій роботодавців, недержавних засобів масової інформації та інших неприємницьких товариств і установ, легалізованих відповідно до законодавства України. Склад громадської ради формується на установчих зборах шляхом рейтингового голосування за кандидатури, які добровільно заявили про бажання брати участь у роботі громадської ради та внесені інститутами громадянського суспільства [4].

При підготовці Типового положення про громадські ради не було передбачено фахових критеріїв до кандидатів на членство в раді, оскільки передбачалось, що в ході установчих зборів відбуватиметься конкурентне рейтингове голосування, в результаті якого громадськість обиратиме найбільш фахових представників. Разом з цим, як засвідчила практика, у більшості випадків під час установчих зборів фаховий критерій не береться до уваги і до складу громадських рад обираються усі бажані. Зокрема, у 2010 – 2012 рр. близько 70 % громадських рад було утворено шляхом включення до їх складу усіх учасників зборів. Під час нещодавнього переобрання складу рад ця тенденція залишилась – у половині випадків до нового складу рад увійшли усі учасники установчих зборів [10].

Для участі в установчих зборах до ініціативної групи подається заява у довільній формі, підписана уповноваженою особою керівного органу інституту громадянського суспільства. До заяви додаються: рішення керівника інституту громадянського суспільства, якщо інше не передбачено його установчими документами, про делегування представника для участі в установчих зборах, посвідчене печаткою (у разі наявності); біографічна довідка делегованого представника інституту громадянського суспільства; копії документів, що підтверджують легалізацію інституту громадянського суспільства; інформація про результати діяльності інституту громадянського суспільства протягом останніх двох років [4].

Як бачимо, основна інформація про кандидата на посаду члена громадської ради береться з його біографії. Критерії відбору за професійними здобутками відсутні. Тому не дивно, що трапляються випадки, коли до складу рад потрапляють особи, які не є фахівцями у певній сфері державної політики, але вони прагнуть використовувати членство в раді у власних інтересах, зокрема підвищенні іміджу організації, яку представляють.

Недосконалість Типового положення про громадські ради позначається на експертному потенціалі утворюваних громадських рад, а іноді призводить до повного блокування їх роботи. Зокрема, протягом 2011 – 2012 р. не працювала громадська рада при Тернопільській облдержадміністрації, також блокувалась робота рад при Київській міськдержадміністрації, Мінрегіоні. Ефективність роботи значної частини громадських рад залишається недостатньою. Так, протягом 2012 р. майже третина громадських рад (27 %) не змогла дотриматися вимоги Типового положення про громадські ради щодо щоквартального проведення засідань. При цьому лише 5 громадських рад (при Мінінфраструктури, Мінприроди, Фонді державного майна, Вінницькій та Дніпропетровській облдержадміністраціях) за цей період провели понад 10 засідань. Більше ніж третина громадських рад (38 %) у 2012 р. обговорили лише 1 – 3 проєкти нормативно-правових актів. 10 % громадських рад не обговорили жодного проєкту акта. І лише 4 громадські ради (при Мінприроді, Держслужбі з питань інвалідів та ветеранів, ДСКН, Херсонській обласній держадміністрації) відзначились тим, що протягом року розглянули понад 20 проєктів нормативно-правових актів. Свої повноваження щодо проведення громадської експертизи діяльності органів виконавчої влади та громадської антикорупційної експертизи проєктів норма-

тивно-правових актів використовують одиниці громадських рад [10].

Переконані, що людина, яка бере активну участь у розробленні, прийнятті й контролі за втіленням державних рішень повинна мати необхідні знання, вміння, навички. Громадський діяч мусить аналітично й стратегічно мислити, орієнтуватися в законодавчих і нормативно-правових актах України, розумітися на питаннях формування бюджету. Також для представника третього сектору важливо бути морально-етичним взірцем і дотримуватися сукупності етичних норм, вироблених людством упродовж багатьох століть, таких як, честь, гідність, добропорядність, толерантність, тактовність, справедливий й об'єктивний в оцінюванні дій і вчинків, мати незаплямовану репутацію.

Для ототожнення морально-етичних норм поведінки громадських діячів громадські ради на установчих зборах приймають Етичний Кодекс. Проаналізувавши Етичний Кодекс Громадської ради при Херсонській облдержадміністрації, констатуємо, що документ носить узагальнюючий, а в деяких випадках суперечливий характер. Конкретних критеріїв оцінювання ефективної та відповідальної роботи ради не наводяться. Також це стосується визначення професіоналізму членів. В Етичному кодексі Громадської ради при Херсонській облдержадміністрації зазначається, що «члени громадської ради не мають права використовувати своє членство в особистих цілях, з метою впливу на будь-кого чи отримання будь-яких привілеїв тощо» [11]. Проте за відсутності механізмів контролю та відповідальності, уникнути зловживань владою практично не можливо. Кодекс також містить протиріччя. Приміром, у розділі про Публічну довіру йдеться, що довіра є гарантом життєздатності Громадської ради. Це може бути довіра з боку влади, громадськості, ЗМІ, бізнесу, донорів, НУО. Для того, щоб заробити довіру і утримати її, Громадська рада має демонструвати справжню звітність, бути зразком прозорості, надавати громадськості правдиву інформацію. Між тим, далі йде пояснення – «особиста інформація про членів Громадської Ради, партнерів тощо є конфіденційною» [11]. На нашу думку, члени громадських рад повинні на власному прикладі показувати суспільству і владі готовність працювати відкрито (прозоро), бути взірцями у формуванні публічної політики. Вони мусять служити вищим цінностям демократії, що означає мати не лише права, а й обов'язки, нести відповідальність за власні дії. Проте жоден документ, який регулює діяльність Громадських рад не передбачає виключення із дорадчого органу та жодного покарання членів у разі вчинення ними дій, що суперечать Типовому положенню та Етичному Кодексу. Членство в громадській раді припиняється на підставі рішення громадської ради у разі: систематичної відсутності члена громадської ради на її засіданнях без поважних причин (більше ніж два рази); повідомлення керівника інституту громадянського суспільства, якщо інше не передбачено його установчими документами, про відкликання свого представника та припинення його членства в громадській раді; скасування державної реєстрації інституту громадянського суспільства, представника якого обрано до складу громадської ради; неможливості члена громадської ради брати участь у роботі громадської ради за станом здоров'я, визнання у судовому порядку члена громадської ради недієздатним або обмежено дієздатним; подання членом громадської ради відповідної заяви [4].

Щодо європейської практики, то в законодавстві та нормативних актах європейських країн міститься вимога про необхідність створення органів за участі представників неурядових організацій при органах влади. При взаємодії з Європейською комісією перевагу віддають

представницьким та легітимним об'єднанням. Причому, легітимною вважається така НУО, яка дійсно допомагає вирішувати проблему і досягати позитивних змін у суспільстві. У пояснювальному документі Комісія розглядає тріступневий підхід до визначення рівня легітимності неурядової організації-партнера: неурядовим організаціям рекомендують об'єднуватися – таким чином, перевага віддається парасольковим об'єднанням з великою членською базою в декількох країнах, з демократичними структурами і механізмами; визнається важливість «критеріїв, які піддаються перевірці» щодо управління, особливо управління ресурсами НУО; ці критерії, як правило, перераховані в конкретних документах – наприклад, в рекомендаціях з співфінансування; і нарешті, визнається, що навіть вищезазначені критерії не є до кінця задовільними, і що їх може доповнити «прагматичний підхід, заснований на існуючому знанні ЄС про європейські НУО і на відносинах з ними». [3, с. 31]. Введення критерію суспільної користі громадської організації, який може визначатися, наприклад, за кількістю реалізованих проектів та програм, могло б сприяти покращенню якісного складу громадської ради та унеможливило б їх використання для реалізації приватних інтересів.

Висновки з даного дослідження. З огляду на те, що велика частина громадських рад не змогла налагодити плідну роботу і консолідувати зусилля своїх членів-представників різних ОГС, щоб стати ефективним майданчиком для обговорення проблем державної і місцевої політики та надання фахових пропозицій органам влади, пропонуємо:

- розглянути реформування системи консультативно-дорадчих органів в контексті здійснення адміністративної реформи;
- ввести компетентні критерії відбору членів громадської ради;
- включати до ради представників реально діючих ОГС, а не фактично створених, тобто, які здійснюють свою громадську діяльність і є суспільно-корисними;
- обирати до ради представників ОГС, які мають бездогану репутацію;
- удосконалити Етичні Кодекси громадських рад у напрямку відкритості й прозорості.

Таким чином, запропоновані заходи допоможуть не лише підвищити ефективність роботи третього сектору, а й покращити рівень довіри до органів державної влади.

Перспективи подальших розвідок. У наступних публікаціях планується порушення теми налагодження ефективної комунікації між громадськими радами та органами виконавчої влади. Адже докорінна зміна формату спілкування держави та громадян є запорукою підвищення довіри до влади.

Список використаних джерел:

1. Кількість зареєстрованих політичних партій та громадських організацій на 01.01.2013 р. [Електронний ресурс] / Державна служба статистики України. Експрес випуск від 05.03.2013 № 05.6-11/29. – Режим доступу : <http://www.ukrstat.gov.ua/>
2. Береза А. В. Реформування публічної влади: сучасні концепції та політична практика : монографія / А. В. Береза. – К. : Логос, 2012. – 360 с.
3. Булейн Н., Тофтисова Р. Сравнительный анализ европейской политики и практики в области сотрудничества между государством и НПО [Електронний ресурс] / Нильда Булейн, Радост Тофтисова. – Режим доступу : http://lawtrend.org/ru/content/index/279_0.html
4. «Про забезпечення участі громадськості у формуванні та реалізації державної політики». Постанова КМУ від 03.11.2010 № 996 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/996-2010-%D0%BF>
5. «Питання сприяння розвитку громадянського суспільства в Україні». Указ Президента України від 25.01.2012 №32/2012. [Електронний ресурс] – Режим доступу : <http://www.president.gov.ua/documents/14412.html>

6. «Про стратегію державної політики сприяння розвитку громадянського суспільства в Україні та першочергові заходи щодо її реалізації» Указ Президента України від 25.06.2013 № 212/2012 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/212/2012>
7. Пухкал О. Г. Модернізація державного управління в контексті розвитку громадянського суспільства в Україні : монографія / О. Г. Пухкал ; Нац. акад. держ. упр. при Президенті України. – К. : Київський університет, 2010. – 287 с.
8. Індекс сталості розвитку організацій громадянського суспільства України в 2012 році [Електронний ресурс]. - Режим доступу : http://www.ccc-tck.org.ua/storage/books/shortreport_ukr.pdf
9. Даниляк О. О. Проблеми законодавчого забезпечення діяльності громадських організацій в Україні / О. О. Даниляк, І. В. Ус, В. В. Шутевич // Стратегічні пріоритети. – №3 (20). – 2011. – С. 27-31
10. Окша Н. В. Інформація про формування і діяльність громадських рад при органах виконавчої влади та їх взаємодію з Урядом [Електронний ресурс] / Н. В. Окша. – Режим доступу: <http://civil-rada.in.ua/?p=1455>
11. Етичний кодекс Громадської ради при Херсонській облдержадміністрації [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.oda.kherson.ua/ua/initiative/ehiticheskij-kodeks-obshhestvennogo-soveta-pri-hersonskoj-oblastnoj-jusudarstvennoj-administracii>

УДК 351: 37

Н.М. Ковальська

ПІДГОТОВКА ФАХІВЦІВ СФЕРИ СОЦІАЛЬНО-ПОБУТОВИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ: ДЕРЖАВНО-УПРАВЛІНСЬКИЙ АСПЕКТ

Анотація В статті розглянуто соціально-економічні умови надання соціально-побутових послуг в контексті державної політики України. Проаналізовано взаємозв'язок між рівнем підготовки фахівця та якістю надання побутової послуги. Обґрунтовано чинники впливу на підготовку фахівців сфери соціально-побутових послуг в контексті потреб ринку праці України.

Ключові слова: побутові послуги, сфера соціально-побутових послуг, підготовка фахівців, кадрова політика держави, стратегія державної кадрової політики

Kovalskaya N.M. training of specialists the sphere of social and personal services in ukraine : governmental - management aspects .

Annotation. The article examined with the socio- economic conditions of the provision of social and personal services in the context of public policy in Ukraine. Analyzed the relationship between the level of training and the quality of public services. Grounded factors influence the training of specialists in social and personal services in the context of labor market in Ukraine .

Keywords: personal services , the sphere of social and personal services , training of specialists , the personnel policies , the strategy of personnel policy

Постановка проблеми у загальному вигляді В сучасних умовах розвитку сфери соціально-побутових послуг сприяє розвитку малого та середнього бізнесу (пріоритетного напрямку розвитку вітчизняної економіки), надає велику кількість професійних послуг які не потребують значних капіталовкладень, забезпечує обслуговування не тільки фізичних а й юридичних осіб, має значний потенціал в забезпеченні місцем роботи великої кількості працівників працездатного віку та високий потенціал розвитку фахівців за рахунок мобільності (швидке реагування на нове і прогресивне). Необхідно зазначити, що стан сфери соціально-побутових послуг безпосередньо пов'язаний з рівнем життя населення, зростання якого, надає можливість витратити більше коштів на послуги, що раніше виключалися через низький рівень доходів. Тому стає актуальним формування кадрового потенціалу сфери соціально-побутових послуг, а саме підготовка конкурентоспроможних фахівців для ринку праці України.

Аналіз останніх досліджень і публікацій Окремим питанням кадрової політики та підготовки фахівців присвячено праці Л.Антошкіної, Ю. Ковбасюка, В.Лугового, В.Князева, І.Розпутенко, Ю.Сурміна та ін. Приділяли увагу зростанню ролі сфери послуг в своїх працях В. Андрущенко, Д.Белл, З.Варналій, В.Марченко, О.Решетняк, О.Черниш та ін.

Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми Зараз сфера соціально-побутових послуг характеризується низькою якістю та високими цінами на надані послуги, відсутністю маркетингової спрямованості виробника послуги на зміни споживчого попиту та адаптивне задоволення потреб споживачів. Особливе занепокоєння викликає недостатня фахова підготовка персоналу сфери соціально-побутових послуг, особливо управлінської ланки.

Формулювання цілей статті (постановка завдання) Мета статті — виявлення чинників впливу на ефективність підготовки фахівців сфери соціально-побутових послуг в контексті реалізації стратегії державної кадрової політики задля задоволення потреб ринку праці України в конкурентоспроможних кадрах.

Виклад основного матеріалу дослідження Розглядаючи алгоритм задоволення потреб споживача сферою

соціально-побутових послуг необхідно наголосити на тому, що спочатку у потенційного споживача побутової послуги виникає певна потреба, яка регламентує попит на послуги сфери соціально-побутових послуг. Він залежить від споживчої цінності побутових послуг, яка має певні ознаки. Зокрема, внутрішні ознаки, які притаманні побутовій послугі і можуть існувати в двох площинах: як основна (підприємство побутового обслуговування) та допоміжна (надання побутових послуг, як додаткових, наприклад, в готелі). Зазначимо, що допоміжна побутова послуга підвищує цінність основної послуги для споживача, адже він може задовольнити свої потреби в якомога більшому обсязі. Крім того, побутовій послугі притаманні зовнішні ознаки, які характерні для неї, але існують поза нею (кваліфікація та досвід фахівців, якістю наданої послуги і т.ін)

Незаперечним є те, що послуги повинні створювати споживчу цінність, за для задоволення потреб або забезпечення прибутку покупця. І хоча цінність є суб'єктивним показником, її існування залежить від індивідуального сприйняття і специфічних потреб споживача. Складовими споживчої цінності побутової послуги є: сприйняття якості споживачем; внутрішні ознаки та зовнішні ознаки, які притаманні послугі; витрати на послугу; ціна в вартісному вираженні; не грошова цінність; час (на отриманні послуги, заощаджений за рахунок отриманої послуги, «перспективність» отримана завдяки послугі) [7, с.76].

В контексті нашого дослідження зауважимо, що сприйняття якості побутової послуги (задоволення споживача наданою послугою) буде сприйматися кожним через свої особисті очікування результату надання послуги. «Надана споживачем оцінка послуги – це остаточна міра її якості. Організація, яка надає послуги, має впровадити практику постійного оцінювання і визначення ступеня задоволеності потреб споживача... Надання послуги у багатьох випадках здійснюється у вигляді особистого спілкування між персоналом організації і споживачем. Слід зазначити, що оскільки якість послуг є мінливою, організація має створити умови для підтримки високих стандартів роботи персоналу. Також зміни у потребах споживачів і у зовнішньому середовищі вимагають постійних нововведень, пошуку шляхів покращення обслуговування клієнтів»[4].