

К. С. Міщенко,
к. н. держ. упр., доцент кафедри публічного управління та адміністрування
Інституту підготовки кадрів державної служби зайнятості України, м. Київ

ОПТИМІЗАЦІЯ ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАТИВНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ДЕРЖАВНОЇ СЛУЖБИ ЗАЙНЯТОСТІ: ОРГАНІЗАЦІЙНО-УПРАВЛІНСЬКИЙ АСПЕКТ

K. Mischenko,
PhD (Public Administration), Associate Professor in the Department
of Public Administration at Ukrainian State Employment Service Training Institute, Kyiv

OPTIMIZATION OF THE COMMUNICATION STATE EMPLOYMENT:
ORGANIZATIONAL AND MANAGERIAL ASPECTS

Діяльність державної служби зайнятості України розглянуто з точки зору інформаційно-комунікативного супроводу процесу соціального управління. Розкрито сутнісний зміст і проблеми впровадження нових підходів до організації комунікацій центрів зайнятості в частині посилення їх спрямованості на задоволення потреб клієнтів у соціальних послугах інформаційного характеру. Розставлено нові акценти в організації комунікативної взаємодії служби та її інституцій з суб'єктами та об'єктами сфери зайнятості. Запропоновано бачення можливих напрямів удосконалення організації та управління комунікаційною діяльністю державної служби зайнятості. Доведено необхідність впровадження в систему інформаційного забезпечення діяльності центрів зайнятості при наданні ними соціальних послуг сучасних ІТ-технологій. Окреслено перспективи використання у сфері зайнятості технології створення краудфандингових платформ.

Activities of the State Employment Service of Ukraine has been addressed in terms of information and communication support for social management. The article revealed the essential content and issues of implementing new approaches to creating communications of employment centers to focus their efforts on meeting the clients' needs for informational social services. The article contains new emphases in the organization of communication between the Service with its institutions and subjects and objects of employment. The study offers a vision of possible improvement of organization and management of communications in the State Employment Service. The necessity of introduction of modern IT technologies in information management system for employment centers in providing social services was proved and prospects for using crowdfunding platforms employment were determined.

Ключові слова: державна служба зайнятості України, організація інформаційно-комунікативної взаємодії центрів зайнятості з клієнтами, прозорість та відкритість діяльності державної служби зайнятості в системі Public relations, соціальні послуги, краудфандингові платформи у сфері зайнятості населення.

Key words: State Employment Service of Ukraine, organization of information and communication interaction between employment centers and clients, transparency and openness of State Employment Service in the Public Relations system, social services, crowdfunding platforms in employment.

ПОСТАНОВКА ПРОБЛЕМИ

У сучасних умовах помітно зростає конкуренція між учасниками ринку праці, тому особливого значення для державної служби зайнятості України (далі — Служба) як одного із суб'єктів ринку набувають питання удосконалення її

діяльності. Одним із пріоритетних напрямів удосконалення роботи Служби, зокрема, в частині інформаційно-комунікативного супроводу її інституційної спроможності, може стати впровадження інноваційних інформаційних технологій.

У сфері інформаційного забезпечення діяльності Служби існує низка проблем. Серед них — слабо розвинені комунікаційні зв'язки центрів зайнятості (далі — ЦЗ) між собою, з роботодавцями, закладами освіти, недержавними агенціями, які надають послуги з посередництва у працевлаштуванні, громадськими організаціями, що діють у сфері зайнятості; недостатній обсяг актуальної інформації про попит і пропозицію робочої сили, що послаблює вплив Служби на ситуацію на ринку праці, зумовлює негативне ставлення до неї з боку населення й роботодавців, знижує зацікавленість в її послугах.

В умовах глобалізації суспільства, для якого характерні тенденції щодо використання нових цифрових технологій, зростає потреба сфери зайнятості у запровадженні сучасних сервісів з використанням оперативних методів соціально-маркетингових досліджень, які б відповідали сучасним потребам клієнтів та вимогам часу — для Служби ці питання набувають особливої актуальності. Все частіше прогресивні компанії надають перевагу віддаленому залученню працівників, так званих фрілансерів. Впровадження цього тренду дозволяє ефективно організувати виробничу діяльність, менеджмент в корпоративних мережах, створювати правила роботи поза офісом, забезпечуючи економію витрат на офісне місце. Підбір таких кадрів залишається не властивою для Служби функцією.

Стрімкий розвиток і впровадження нових інформаційно-комунікаційних технологій спричинить у сфері зайнятості ще одну проблему — розпочнеться масове вивільнення працівників, у першу чергу так званих "білих комірців". Роботодавці вивільнятимуть таких працівників, адже вони не становлять цінності для їх бізнесу, оскільки виконують рутинну бюрократичну управлінську працю. Завдання Служби — створювати сприятливі умови для соціалізації даної категорії громадян, запроваджувати нові механізми взаємодії з трудовими колективами з метою надання комплексу соціальних послуг, які пом'якшать проблему масового вивільнення [1]. Серед них послуги з профнавчання, залучення до самозайнятості, психологічна адаптація працівників ще до початку їх звільнення тощо.

В умовах реформування місцевого самоврядування, децентралізації влади в Україні, яка передбачає об'єднання територіальних громад, перед Службою постане низка питань щодо розвитку нової інфраструктурної, кадрової, фінансової платформ, створення на новій територіальній основі сервісних центрів з аутсорсингу, надання адміністративних послуг населенню. Діяльність таких центрів має узгоджуватися з напрацюваннями для України міжнародних проектів технічної допомоги ЄС, зокрема "Підвищення якості надання адміністративних послуг населенню" [2].

У роботі з соціально вразливими верствами населення, зокрема з демобілізованими учасниками АТО (далі — учасники АТО), внутрішньо переміщеними особами (далі — ВПО), особливо з числа молоді, Служба та її інституції мають бути орієнтовані на застосування клієнторієнтованого підходу щодо їх професійної підготовки та професійного розвитку [3, с. 187]. Адже молодь є мобільним ресурсом ринку праці, готовим до зміни професії, посади, місця роботи та проживання, способу життя в цілому, що забезпечує високий рівень конкурентоспроможності такої робочої сили та впливає на кон'юнктуру ринку.

Вирішення означених завдань є прикладною проблемою, розв'язання якої потребує від Служби удосконалення науково-теоретичного, методичного забезпечення, пошуку нових підходів до організації та управління інформаційно-комунікаційною діяльністю Служби, що й обумовлює актуальність цієї статті.

АНАЛІЗ ОСТАННІХ ДОСЛІДЖЕНЬ ТА НЕВИРІШЕНА ЧАСТИНА ПРОБЛЕМИ

На сьогодні державна служба зайнятості України перебудовує свою діяльність, переглядає завдання, визначає нову стратегію поведінки на сучасному ринку праці з його особливостями, тенденціями, викликами та загрозами.

Серед стратегічних завдань оновлення Служби — підвищення рівня та якості обслуговування населення й роботодавців, удосконалення сервісів надання соціальних послуг, посилення фінансової стабільності, підвищення прозорості діяльності. Пріоритетним визначено перетворення Служби у сервісну клієнторієнтовану інституцію сучасного формату. Основними напрямками її трансформації мають стати впровадження новітніх інформаційно-комунікаційних, управлінських технологій, сучасних стандартів якості обслуговування громадян, наблизених до європейських, прийняття у зв'язку з цим відповідних управлінських рішень. Для вирішення цих завдань в основу соціального управління Службою має бути покладено системний підхід, теоретичні підвалини та практичні моделі якого формували багато вітчизняних та зарубіжних вчених. Вагомий внесок у розвиток загальної теорії соціального управління, дослідження різних його аспектів зробили І. Ансофф, В. Антонюк, Ю. Афонін, Л. Балабанова, Б. Генкіна, Л. Довгань, В. Дятлов, А. Єгоршин, П. Іванов, А. Кібанов, Н. Лук'янченко, Л. Лутай, Г. Назарова, В. Петюх, С. Попов, Г. Слуцький, Г. Шмідт, Г. Щокін, В. Ячменьова та багато інших науковців. Потребу в модернізації державних служб зайнятості на сучасному етапі розвитку суспільства доведено в колективній монографії М. Судакова, Ю. Маршавіна, В. Костриці та інших авторів, видану в Інституті підготовки кадрів державної служби зайнятості (далі — ІПК ДСЗУ). Заслугує на увагу електронний ресурс "HR-центр державної служби зайнятості" експерта у сфері держуправління, публічної служби та законодавства про запобігання корупції В.Баришнікова.

У той же час, як свідчить аналіз, залишаються не визначеними остаточно головні напрями трансформації Служби. Недостатньо окреслені питання побудови нової моделі комплексного обслуговування клієнтів Служби, системи комунікаційної взаємодії суб'єктів і об'єктів у цьому процесі. Потребують поглибленого дослідження питання поєднання компетентнісного й функціонального підходів до організації діяльності центрів зайнятості, оновлення компетенцій керівників і спеціалістів на усіх рівнях управління. Зазначене окреслює невирішені частини проблеми щодо діяльності Служби на сучасному етапі її розвитку.

МЕТА СТАТТІ

Метою статті є пошук інноваційних напрямів удосконалення процесу комунікацій в Службі зайнятості в частині впровадження в діяльність центрів зайнятості нових інформаційно-комунікаційних технологій при наданні населенню та роботодавцям соціальних послуг.

РЕЗУЛЬТАТИ ДОСЛІДЖЕННЯ

Сьогоднішній стрімкий розвиток системи надання соціальних послуг неможливо уявити без застосування інформаційних ресурсів, сучасних засобів, методів, технологій соціального управління. Як показують численні дослідження, стрімке зростання обсягів інформації потребує застосування сучасних засобів і способів її обробки, передачі та надання, що позитивно впливає на ефективність управління у цій сфері. Тому розробка й впровадження довготермінової стратегії реформування інформаційної діяльності Служби на центральному, регіональному та базовому рівнях та можливих її альтернатив — консалтингових центрів з надання адміністративних послуг населенню повинна здійснюватись на основі моде-

лювання соціальних процесів, що відбуваються у сфері зайнятості. Одночасно мають враховуватися стратегічні політичні, економічні, міграційні цілі розвитку регіонів і місцевих громад. У сфері зайнятості новим інформаційним ресурсом може стати краудфандингова платформа, де кожна молода особа, яка шукає роботу, може позиціонувати себе, виставивши на ній розроблений власноруч реальний проект зайнятості. За умови зацікавленості таким проектом з боку роботодавців його автор може отримати за розробку певну винагороду (грант). Такі зміни у підході до обміну інформацією з питань зайнятості із застосуванням сучасних ІТ-ресурсів дозволять вносити в інфосферу Служби, якою вона володіє сьогодні, нову актуальну й корисну інформацію. Нею можуть скористатись роботодавці, органи влади різних рівнів, безпосередньо сам розробник краудфандингового проекту, зберігши на його платформі інформацію (з правом захисту персональних даних та авторським правом).

Одним із важливих стратегічних напрямів оновлення Служби повинна стати перебудова діяльності ЦЗ щодо надання зручних для населення послуг, орієнтованих на європейські стандарти роботи у сфері зайнятості. Слід так організувати роботу ЦЗ, щоб не було черг безробітних, а сільському населенню, яке шукає роботу, не треба буде добиратися до місця розташування районного ЦЗ. Для цього Службі вкрай необхідно запроваджувати в діяльність базових ЦЗ сучасні інформаційно-комунікаційні технології, спрямовані на вирішення завдань надання послуг. Прийнятним серед них може бути сервіс "особистий кабінет клієнта Служби" (роботодавця чи шукача роботи). Доступ до нього варто забезпечити у будь-якому місці, де є комп'ютер або інший сучасний девайс. Одночасно для задоволення потреб клієнта слід використовувати різні інструменти комунікацій, зокрема, електронну пошту, "хмарне сховище", засоби для миттєвої комунікації "Lync" або "Skype", тобто все, що потрібно, аби бути мобільно-продуктивним. Проте тут постає проблема — необхідність мати відповідну матеріально-технічну базу та кваліфікованих, з точки зору застосування сучасних ІТ-технологій, спеціалістів. Необхідними якостями для працівників оновленої Служби мають стати висока мобільність, професійна майстерність, прагнення бути обізнаним у нових інформаційних технологіях. Це дозволить організувати прийом безробітного населення на базі сільради чи іншого територіального утворення, надавати клієнтам послуги та консультації з питань реєстрації на сайті Служби, роботи в "особистому кабінеті клієнта Служби", одержанні послуг дистанційно.

Ефективність діяльності Служби залежить не лише від здатності швидко адаптуватися до соціально-економічних змін, що відбуваються в країні, а й від управлінської компетентності її кадрового складу, починаючи з менеджерів вищої ланки управління (Центрального апарату Служби) і закінчуючи керівниками ЦЗ базового рівня, їх структурних підрозділів.

Для забезпечення спроможності Служби надавати клієнтам якісні соціальні послуги з використанням сучасних ІТ-технологій назріла необхідність перегляду вимог щодо професійних компетенцій працівників Служби. На наш погляд, варто посилити кадровий потенціал ЦЗ спеціалістами, обізнаними в питаннях впровадження сучасних ІТ-технологій. Реалізація цього завдання потребуватиме організації на базі ІПК ДСЗУ циклів перепідготовки, підвищення кваліфікації спеціалістів з числа штатних працівників ЦЗ. Навчання доцільно проводити дистанційно або в он-лайн режимі з використанням інтернет-ресурсів. До викладання варто залучити наукових, науково-педагогічних працівників ІПК ДСЗУ, інших експертів у сфері ІТ-технологій.

На сьогодні Службі слід переорієнтувати управління ЦЗ з бігу "навипередки" за "хорошою" статистикою та показниками, спрямувавши їх на роботу з головним об'єктом соціальної сфери — людиною з її потребами у працевлаштуванні. Одним із основних критеріїв оцінки ефективності соціального управління в Службі має стати критерій якості послуг, які вона надає своїм клієнтам. Для об'єктивності такої оцінки слід використовувати сучасні соціологічні та маркетингові дослідження, серед яких опитування клієнтів про якість наданих послуг. Це дозволить формувати позитивний імідж Служби, пом'якшити негативне ставлення до неї, своєчасно виявити недоліки в організації інформаційно-комунікаційної взаємодії та управління. З цією метою доцільно застосовувати анкети, телефонні інтерв'ю, он-лайн-опитування (google-форми, surveymonkey.com та інші). Такі підходи дозволять посилити відповідальність керівника за результати управління ЦЗ, мотивуватимуть персонал до кращої роботи через відгуки населення. За допомогою електронного спілкування з населенням доцільно проводити дослідження громадської думки щодо ефективності системи соціальної адаптації, допомоги безробітним, а також у цілому стосовно ефективності діяльності Служби.

Зміни, що відбуваються на сьогодні в Служби зайнятості, слід розглядати як організаційні реформи, що сприяють вирішенню проблем її функціонування й підвищують конкурентоспроможність відносно недержавних рекрутингових агенцій. Працівникам Служби необхідно усвідомити, що зміни — це постійний ступеневий процес переведення Служби на новий, більш якісний рівень її діяльності.

Одним із перспективних напрямів удосконалення діяльності Служби може стати формування інноваційної моделі соціального управління зайнятістю з осучасненою пірамідальною структурою (бажано трьохрівневою), яка враховує ринок праці регіонів. Така модель передбачає використання програмно-цілевих підходів; можливості укладання зовнішньоекономічних договорів, контрактів щодо надання послуг або виконання робіт; товарообмінних угод між вітчизняними суб'єктами підприємницької діяльності та іноземними суб'єктами діяльності-донорами, незалежно від форм їх власності та видів діяльності. За такої моделі управління зайнятістю зростатиме вірогідність надходження інвестицій, буде формуватися сприятливий клімат для бізнесу, а це, в свою чергу, сприятиме створенню нових робочих місць, необхідних для працевлаштування безробітного населення.

Важливими чинниками оновлення діяльності Служби мають стати легалізація зайнятості населення, своєчасне та якісне розслідування страхових випадків, запровадження юридичної відповідальності не лише роботодавців за їх залучення шукачів роботи до неформальної зайнятості, а й безробітних, які погоджуються на такі умови, порушуючи законодавство у сфері праці.

Вивчення практики управління зайнятістю в європейських країнах [4, с. 107] наводить на думку щодо доцільності запровадження в діяльність Служби (шляхом підписання Угоди між Україною та країнами ЄС, у тому числі із країнами Східного партнерства) механізму верифікації соціальних виплат та моніторингу достовірності інформації, який спрямований на боротьбу з "тіньовою зайнятістю". Цей механізм доцільно формувати на Положеннях про спеціальні хартії, в основі яких — соціальні права громадян ЄС, Консолідованій версії Договору про ЄС та Договорі про функціонування ЄС, Конвенції про захист прав людини і основоположних свобод та інших нормативних актах, що визначають правовий статус іноземця, біженця чи особи без громадянства. Природньо, що така Угода має бути ратифікована Україною.

Одним із інноваційних підходів в організації діяльності Служби може стати запровадження порядку взаємодії та обміну даними про осіб з числа наших співвітчизників (за допомогою е-декларування, із використанням електронного ресурсу сертифікації та шифрування осіб), які перебувають на обліку в країнах ЄС як соціально-незахищені. Важливість такої інформації для України полягає в тому, що отримуючи в країні ЄС, де український трудовий мігрант працює, пільги, соціальну допомогу, він у будь-який час може виїхати (наприклад, начебто для відпочинку) до будь-якої іншої країни ЄС, відкрити там приватне підприємство (створити юридичну особу) й отримувати прибуток. Згодом, повернувшись до України чи до країни ЄС, такий трудовий мігрант може стати на облік як безробітний або як мало-забезпечений, будучи при цьому засновником успішно працюючого прибуткового приватного підприємства (чи навіть компанії) за кордоном. І навпаки, громадяни ЄС, особливо з числа мало захищених, які у своїй країні отримують соціальні трансферти, можуть приїхати до України та створити підприємство, фірму чи компанію. Враховуючи зазначене, варто ретельно дослідити доцільність створення в структурі Служби спеціального відокремленого підрозділу — "Бюро з розслідування тіньової зайнятості" із залученням до його роботи спеціальної пошукової групи з числа фахівців Служби зайнятості, міграційної та прикордонної служб, митників, податкової поліції тощо.

Концептуальні засади оновлення діяльності державної служби зайнятості повинні формуватися з урахуванням основ соціально-орієнтованого управління, вирішуючи при цьому завдання системи управління персоналом як пріоритетної системи, що містить у собі підсистеми мотивації персоналу, соціального розвитку та соціального забезпечення працівників Служби. Жодна модель соціального управління не буде функціонувати, якщо в масштабі країни, регіону чи окремого підприємства (організації) не буде чітко розробленої ефективної системи мотивації праці, покликаної спонукати кожного працювати продуктивно для досягнення особистісних цілей та цілей і завдань компанії [5, с. 55]. Правильно розроблена система мотивації дозволяє не лише розвинути, активізувати потенціал людини у напрямі досягнення кінцевої мети, але й забезпечує безпечні умови діяльності організації, покращуючи її імідж. Зазначене стосується й Служби зайнятості — на часі переглянути існуючу на сьогодні систему мотивації її працівників, оскільки в такому, як зараз вигляді, вона не оцінює об'єктивно й справедливо індивідуальний внесок у діяльність ЦЗ кожного конкретного працівника, а навпаки, базуючись на засадах зрівнялівки, нівелює прагнення працювати краще.

ВИСНОВКИ

Життєвий цикл будь-якої соціальної структури, в тому числі й організації чи служби, передбачає наявність фази оновлення, для якої характерно формування нових, нетрадиційних підходів, інноваційних способів, технологій організації соціальної діяльності із застосуванням нововведень.

Нова стратегія інформаційно-комунікативної діяльності державної служби зайнятості пов'язана з використанням комплексного ситуаційного, антикризового підходів до управління зайнятстю в сучасних соціально-економічних умовах, характерною рисою яких є поява нових викликів і загроз. Основні функції, які виконує сьогодні Служба щодо державного регулювання ринку праці та зайнятості населення, соціального захисту від безробіття є одним із важливих завдань модернізації в цілому економіки України та суспільства.

Успішність діяльності Служби на сучасному етапі розвитку соціально-трудова відносин та реалізації державної

політики зайнятості в Україні залежить від її здатності адаптуватись до мінливого зовнішнього середовища, внутрішньо змінюватись, самовдосконалюватись та наблизитися до європейських стандартів діяльності у цій сфері соціальної політики.

Проведення таких змін можливо за умови використання сучасних технологій публічної комунікації, в тому числі у сфері надання соціальних послуг, адміністрування даних про стан ринку праці, інноваційних рекрутингових технологій, визначення попиту на робочу силу шляхом проведення PR-кампаній, запровадження заходів щодо удосконалення технологій формування професійної компетентності керівників і працівників та збереження мотивації до праці у персоналу Служби [6].

Література:

1. Сайт матеріалів дослідження "The Future Jobs" [Електронний ресурс]. — Режим доступу: http://www.liga.net//288137_menyaysya-ili-proigraesh_kakim
2. Офіційний веб-сайт державної служби зайнятості [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://www.dcz.gov.ua/control/uk/index>
3. Колесникова В.Ф., Прудченко Ю.В. Особливості допінгових стратегій адаптації внутрішньо переміщених осіб в умовах пошуку роботи / В.Ф. Колесникова, Ю.В. Прудченко // Психологія праці та управління: Зб. наук. пр. XI наук.-практ. конф. (м. Київ, 22 квітня 2015 р.) / Відп. ред. О.А. Ліщинська; [упоряд. Г.А. Пріб, О.П. Смирнова, В.Ф. Колесникова та ін.]. — К.: ІПК ДСЗУ, 2015. — С. 183—190.
4. Модернізація державних служб зайнятості на ринку праці (науково-аналітичний огляд): колективна монографія / За заг. ред. к. соціолог. н., доц. М.В. Судакова. — К.: ІПК ДСЗУ, 2016. — 115 с.
5. Азарова А.О. Дослідження множини чинників нематеріальної мотивації на підприємстві / А.О. Азарова, О.А. Ковальчук // Економічний простір. — 2010. — № 5. — С. 53—58.
6. Сайт HR-центру державної служби зайнятості [Електронний ресурс]. — Режим доступу: https://www.facebook.com/HR-центр_державної_служби_зайнятості

References:

1. liga.net (2016), "The Future Jobs", available at: http://www.liga.net//288137_menyaysya-ili-proigraesh_kakim (Accessed 15 Nov 2016).
 2. State Employment Service (2016), available at: <http://www.dcz.gov.ua/control/uk/index> (Accessed 15 Nov 2016).
 3. Kolesnykova, V.F. and Prudchenko, Yu.V. (2015), "Features doping adaptation strategies internally displaced persons in search of work", *Psycholohiia pratsi ta upravlinnia: Zb. nauk. pr. Khl nauk.-prakt. konf. [Psychology of work and management: Coll. Science. papers XI scientific and practical. Conf.]*, IPK DSZU, Kyiv, Ukraine, 22 april, pp. 183—190.
 4. Sudakov, M.V. (2016), *Modernizatsiia derzhavnykh sluzhb zajniatosti na rynku pratsi (naukovo-analitychnyj ohliad) [Modernisation of public employment services in the labor market (research and analytical review)]*, IPK DSZU, Kyiv, Ukraine.
 5. Azarova, A.O. and Koval'chuk, O.A. (2010), "The study set the intangible factors of motivation in the company", *Ekonomichnyj prostir*, vol. 5, pp. 53—58.
 6. HR-center of State Employment Service (2016), available at: https://www.facebook.com/HR-tsentr_derzhavnoi_sluzhby_zajniatosti (Accessed 15 Nov 2016).
- Стаття надійшла до редакції 06.12.2016 р.*