

НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ВОДНОГО
ГОСПОДАРСТВА ТА ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ
Навчально-науковий інститут економіки та менеджменту
Кафедра державного управління, документознавства та
інформаційної діяльності

**Пояснювальна записка
до магістерської кваліфікаційної роботи**

на тему: Особливості розвитку сервісно-орієнтованої державної політики у
сфері забезпечення продуктивної зайнятості населення (на прикладі
Рівненської області)

Виконала: студентка 6 курсу,
групи ПУА-61м
спеціальності 281 «Публічне
управління та адміністрування»
Денека Ірина Кирилівна

Керівник к.п.д. Мартинюк Г.Ф.

Рецензент к.і.н. Цецик Я.П.

Имя пользователя:
Ірина Кирилівна Денека

ID проверки:
1009658808

Дата проверки:
13.12.2021 10:55:37 EET

Тип проверки:
Doc vs Library

Дата отчета:
13.12.2021 10:58:55 EET

ID пользователя:
1026

Название файла: DENEKA I.K. -OSOBLIVOSTI ROZVYTKU SERVISNO-ORIYENTOVANOYI DERZHAVNOYI POLITYKY U SFERI ZABE...

Количество страниц: 88 Количество слов: 18692 Количество символов: 149799 Размер файла: 3.25 MB ID файла: 1009658772

18.9% Совпадения

Наибольшее совпадение: 2.78% с источником из Библиотеки (ID файла: 1000093485)

Поиск совпадений с Интернетом не производился

18.9% Источники из Библиотеки 712 Страница 90

0.86% Цитат

Цитаты 8 Страница 91

Исключение списка библиографических ссылок выключено

0% Исключений

Нет исключенных источников

ЗМІСТ

ВСТУП	4
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ СЕРВІСНО-ОРІЄНТОВАНОЇ ДЕРЖАВНОЇ ПОЛІТИКИ У СФЕРІ ЗАЙНЯТОСТІ НАСЕЛЕННЯ.....	8
1.1. Сутність сервісно-орієнтованої державної політики як основа модернізації державного управління	8
1.2. Характеристика сервісної спрямованості зайнятості в умовах розвитку цифрового суспільства.....	15
1.3. Нормативно-правова база регулювання сервісної діяльності органів публічної влади у сфері зайнятості населення.....	27
Висновки до першого розділу	37
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ СУЧАСНОГО СТАНУ СЕРВІСНОЇ МОДЕЛІ ДЕРЖАВНОЇ ПОЛІТИКИ ЗАЙНЯТОСТІ РІВНЕНСЬКОЇ ОБЛАСТІ	38
2.1. Напрями діяльності та види послуг Державної служби зайнятості	38
2.2. Тенденції особливостей розвитку ринку праці Рівненської області	46
2.3. Особливості обслуговування громадян у сфері зайнятості населення центрами зайнятості.....	53
Висновки до другого розділу	62
РОЗДІЛ 3. УДОСКОНАЛЕННЯ ПОЛІТИКИ ЗАЙНЯТОСТІ НАСЕЛЕННЯ НА ЗАСАДАХ СЕРВІСНОЇ ОРІЄНТАЦІЇ.....	64
3.1. Імплементация зарубіжного досвіду сервісної діяльності у сфері зайнятості населення.....	64
3.2. Покращення якості послуг, які надають своїм клієнтам центри зайнятості Рівненської області	71
3.3. Пріоритетні напрямки поліпшення кадрового забезпечення сервісної діяльності центрів зайнятості	79
Висновки до третього розділу	84
ВИСНОВКИ.....	87
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	92

ПЕРЕЛІК УМОВНИХ ПОЗНАЧЕНЬ, СКОРОЧЕНЬ І ТЕРМІНІВ

ДСЗ	– Державна служба зайнятості
ЄС	– Європейський Союз
ЦЗ	– Центр зайнятості
МОП	– Міжнародна організація праці
КМУ	– Кабінет Міністрів України
ООН	– Організація Об'єднаних Націй
ОТГ	– Об'єднані територіальні громади

ВСТУП

Актуальність теми. Одним з найважливіших параметрів щодо оцінки стану економіки та ефективності державного управління будь-якої держави є зайнятість населення. Головна ціль в даній сфері полягає в забезпеченні державною політикою найбільш максимального залучення населення до процесів соціально-економічного розвитку, підвищенням його продуктивності. Прагнення зберегти ефективне працевлаштування населення є одним з основних критеріїв ефективності державної політики зайнятості на ринку праці та критерієм показника рівня соціально-економічного прогресу в країні. Держава в своєму управлінні зайнятістю населення передбачає забезпечення балансу між попитом і пропозицією на ринку праці громадян різної професійної кваліфікації, створення належних умов для розвитку підприємницької та творчої ініціативи, а також зростання рівня доходів та якості життя населення.

Розвиток інформаційного та інноваційного суспільства, євроінтеграційні процеси України впливають на суттєве переосмислення взаємовідносин держави та суспільства у бік забезпечення потреб кожного громадянина. Органи державної влади та органи місцевого самоврядування у зв'язку з цим зменшують бюджетні витрати на власне утримання та розширюють доступ до надання управлінських послуг підвищуючи їх якість та швидкість надання. Зважаючи на це в рамках сервісно-орієнтованого підходу, важливим аспектом для публічного управління сферою зайнятості є ключові орієнтири політики зайнятості країн Євросоюзу та моделі, які вони застосовують для ефективного управління ринком праці.

У контексті формування моделі сервісного спрямування державної політики України є переорієнтація діяльності органів влади від загального адміністрування до безпосереднього надання якісних управлінських послуг. Застосування нових технологій сервісної діяльності в першу чергу спрямоване на запобігання довготривалому безробіттю, зміни філософії надання послуг,

розширення спектру заходів взаємодії з безробітним населенням з урахуванням їх індивідуальних характеристик, мотивації та потенціалу до працевлаштування.

Інформаційною базою послужили праці вітчизняних і зарубіжних економістів та соціологів, що спеціалізуються на вивченні різних аспектів проблем зайнятості; використовувалися збірники наукових статей, матеріали конференцій, журнальні статті, закони й інші нормативно-правові документи, що стосуються питань забезпечення зайнятості населення, соціального партнерства і регулювання соціально-трудових відносин.

Стан наукової розробленості теми. Вагомий внесок у наукове розроблення теоретичних та методологічних проблем даної теми, нормативно-правового регулювання та практичної реалізації стали вітчизняні й зарубіжні наукові дослідження з актуальних проблем державного управління, менеджменту, економіки та соціальних комунікації, серед яких виділяють роботи таких учених, як: В. Авер'янов, В. Бакуменко, Т. Биркович, М. Білінська, В. Колтун, В. Куйбіда, О. Лебединська, Т. Новаченко, Н. Обушна, Н. Статівка, В. Степанов, Ю. Сурмін, В. Тертичка, М. Туленков та ін.

Практичні механізми реалізації соціальної політики держави в процесі надання послуг громадянам розробляли О. Коваль, А. Колот, М. Кравченко, В. Мамонова, О. Петроє, М. Руженський.

Мотиваційним чинником у дослідженні сервісної діяльності державних інституцій є оцінювання та поліпшення якості для забезпечення потреб населення, а також оптимізації процесів їх надання, що відображено в наукових публікаціях Д.Айткен, М.Арноберга, А.Вінбера, Д.Кеттл

Мета дослідження полягає в аналізі, розробленні пропозицій та шляхів удосконалення сервісно-орієнтованої державної політики продуктивної зайнятості населення.

Об'єктом дослідження є сервісно-орієнтована державна політика у сфері зайнятості на прикладі Рівненської області.

Предметом дослідження є особливості розвитку сервісно-орієнтованої державної політики у сфері забезпечення продуктивної зайнятості населення на прикладі Рівненської області.

Реалізація поставленої мети вимагає ряду конкретних **завдань**, а саме:

- розкрити сутність сервісно-орієнтованої моделі державного управління;
- проаналізувати нормативно-правове забезпечення сервісно-орієнтованої державної політики у сфері зайнятості населення;
- проаналізувати напрями діяльності Державної служби зайнятості
- виявити фактори та наслідки змін зайнятості населення в Рівненській області;
- проаналізувати імплементацію зарубіжного досвіду моделі сервісного спрямування;
- запропонувати інноваційний інструментарій реалізації сервісної діяльності держави у сфері зайнятості населення;
- визначити напрями удосконалення моделі сервісного спрямування державної політики у сфері зайнятості населення в умовах розвитку цифрового суспільства України;

Методи дослідження визначаються об'єктом та предметом дослідження, зокрема в роботі застосовано комплекс загальнонаукових та спеціальних методів дослідження, зокрема: методи аналізу та синтезу; методи системного та структурно-функціонального аналізу; статистичний метод, а також узагальнення, абстрагування та порівняльний аналіз.

Наукова значущість роботи полягає в тому, що в ній розглянуто ДЗ установи як складне явище, рівень якого визначає ефективність виконання установою своїх основних завдань. Розглянуто шляхи удосконалення ДЗ діяльності досліджуваної сільської ради.

Практичне значення полягає в тому, що дані наукові положення можуть бути використанні широким загалом фахівців та науковці для застосовування

в процесі вироблення сервісно-орієнтованої державної політики у сфері зайнятості населення в окремих регіонах та Україні загалом.

Структура та обсяг роботи. Дипломна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел і додатків. У першому розділі висвітлено теоретичні аспекти та нормативно-правову базу сервісної моделі державного управління. В другому розділі наведено аналіз діяльності державної служби зайнятості, фактори та наслідки змін зайнятості населення в Рівненській області. Третій розділ орієнтований на досвід зарубіжних країн та напрями удосконалення моделі сервісного спрямування державної політики у сфері зайнятості населення.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ СЕРВІСНО-ОРІЄНТОВАНОЇ ДЕРЖАВНОЇ ПОЛІТИКИ У СФЕРІ ЗАЙНЯТОСТІ НАСЕЛЕННЯ

1.1. Сутність сервісно-орієнтованої державної політики як основа модернізації державного управління

Цифровізація, зміна звичних бізнес-моделей, використання штучного інтелекту, розповсюдження роботи на платформах, формування мережевих систем, спричиняють радикальні перетворення всієї сфери життєдіяльності людини і соціуму. Поряд з новими технологіями змінюється і філософія управління, коли ролі і функції держави інтерпретуються в контексті виробництва спеціальних послуг, спрямованих на задоволення потреб клієнтів - громадян і суспільства, іншими словами, управління набуває особистісно-орієнтованих рис.

Основу державного управління становить те, що вона гарантує добробут своїх громадян, і це досягається за допомогою різноманітних заходів. Щоб мати можливість вимірювати, оцінювати та покращувати послуги, необхідно отримати уявлення про характер послуг, вартість, ефективність, якість обслуговування у формі зворотнього зв'язку користувачів. Однією з популярних і активно розвиваючих теорій державного управління в даний час є концепція модернізації державно-правової організації, основана на ідеї сервісного державного управління, що здійснюється як державними органами і структурами, так і місцевим самоврядуванням. Такий напрямок оптимізації та впровадження іноземних інститутів владно-правової взаємодії між суспільством і державою, іншими керівними органами базується на ефективному наданні державних послуг населенню.

Сервісна концепція держави, яка набула широкого поширення в США і ряді західноєвропейських країн в 80-90-х роках минулого століття, розглядає призначення держави на службу індивіду, і при її буквальному тлумаченні практично будь-яка діяльність держави по взаємодії з індивідом є державною службою. Сервісна ідея розвитку державної системи базується на класичній економічній схемі: «виробник послуг – споживач», де стабільність і

легітимність державних інститутів пов'язані з ефективністю виявлення, моделювання та реалізації індивідуальних і групових інтересів і потреб. У зв'язку з цим «глобальні інтереси», пов'язані з етнонаціональними, духовними, моральними, етнічними та іншими основами соціальної єдності, втрачають свою «актуальність» для державного управління, принаймні в повсякденному, нинішньому управлінні. В «сервісній» організації управління домінуючим показником ефективності є «задоволеність клієнтів». З цією метою обґрунтовано необхідність використання комплексного підходу до регулювання цілей і завдань управлінської діяльності (системний взаємозв'язок соціологічної, психологічної, адміністративної, економічної, інформаційної, правової форм, методів, засобів і прийомів).

Як зазначає Т.С. Коршун, неефективність державних послуг майже в усьому світі є наслідком неефективності держави як форми організації суспільного життя. Переважна більшість функцій держави можуть здійснюватися і сторонніми, незалежними компаніями, в тому числі сертифікація, оцінка якості, видача документів тощо [32].

Це створює можливість для громадянина обирати «сервіс», за допомогою якого він бажає отримати ту чи іншу послугу – це або державний суб'єкт надання послуги, або інший, незалежний, відокремлений від держави суб'єкт, який також наділений повноваженнями на здійснення такого роду послуги.

Сервісний підхід до сутності держави пов'язаний з такими напрямками оптимізації влади та правової діяльності, як розвиток мережевих форм управлінської взаємодії та «електронного уряду», комунікативні технології контролю та планування, розвиток «онлайн» послуг, формування багатосторонніх зв'язків, які дозволяють громадянам активно брати участь в управлінні владою.

Розкриваючи концепцію сервісної держави, слід зупинитися на принципах сервісної держави. Значний розвиток та постійний прогрес в дослідженні цього питання досягнув А.В. Соколов, який при дослідженні

основних напрямів сучасних адміністративних реформ у зарубіжних країнах, виділив такі основні принципи сервісної моделі державності:

1. сервісна держава повинна прагнути максимально розвантажити уряд від сервісної роботи, передаючи її на нижчі рівні, які максимально наближені до кінцевого споживача, тобто громадянина;

2. споживачі повинні мати можливість самостійно обирати послуги, які вони потребують та суб'єкта, від якого вони можуть отримати таку послугу;

3. закласти основи конкуренції в державному секторі, яка надасть можливість приватному сектору боротися за споживача послуги за умов, що послуга фінансується державою;

4. фінансування повинно спрямовуватися на отримання результату, а не обіцянки та наміри;

5. основою діяльності державних органів повинні складати потреби і побажання громадян як споживачів публічних послуг, тобто держава повинна орієнтуватися на громадянина, як на клієнта;

6. впровадження ринково-орієнтованих механізмів і бюджетування, орієнтовані на результат;

7. децентралізація влади, зі зниженням центру ухвалення рішень до низового рівня, запровадження мережевих елементів в управлінні [58].

Узагальнюючи різні концептуальні напрацювання, аналіз робіт зарубіжних і вітчизняних учених свідчить про те, що ключові принципи вироблення сервісно-орієнтованої державної політики пов'язуються зі зміною ролі громадянського суспільства та окремого громадянина у публічному управлінні, посиленням участі громадян, а також спрямованістю на забезпечення потреб громадян, підвищення якості управлінських послуг, зручності їх отримання та своєчасності.

Власне поняття «Service» – у перекладі з англійської включає такі визначення як «служба, послуга, обслуговування, обслуговувати, експлуатація» та ін., зміст яких може бути різним. У практичній діяльності

обслуговування – це процес надання послуги, тобто, діяльність постачальника послуги, необхідна задля забезпечення надання самої послуги.

В основу розуміння сутності «сервісної» держави покладають зміну ролі громадянина (громадянського суспільства) у державному управлінні: сервісна модель передбачає формування вертикалі “знизу вгору”, коли ініціатива спрямовується від недержавних, громадських організацій, бізнес-структур, а також спостерігається посилення залученості громадян з метою забезпечення позитивних системних змін [21].

Українські вчені розглядають сервісну модель модернізації державного управління, тобто модель розвитку та вдосконалення відносин між органами влади та громадянами, виділяють ключові принципи: клієнтських відносин між громадянами та державними службовцями; конкурентності управлінських послуг; незалежного оцінювання якості послуг; оптимізації технологічної послідовності надання послуг та інші [2;27; 24; 60].

У західній теорії публічного врядування поняття сервісу (civilservice, publicservice) усе більше диференціюється та охоплює широкий спектр діяльності органів влади не тільки в адміністративному сенсі, а й поширюється на розуміння функцій та цілей державної політики. Можна стверджувати, що в цивілізованих країнах переважає сервісна концепція державного управління, яка репрезентує «сучасне розуміння соціального призначення держави, що, як пріоритетне завдання демократичного врядування розглядає служіння громадянському суспільству, а основною формою діяльності владних інституцій визнає надання публічних послуг» [20].

В широкому розумінні, сервісно-орієнтована державна політика або державна політика надання управлінських послуг за визначенням українського вченого О. Карпенка [21, с. 29] – це цілеспрямований курс дій органів влади та сукупність засобів (механізмів, інструментів, важелів, способів), які вони практично реалізують для створення, забезпечення, функціонування та розвитку сервісної держави (впровадження механізмів взаємодії суб’єктів і об’єктів надання державних і муніципальних сервісів).

Стратегічними пріоритетами такої політики є: забезпечення доступності одержання послуг органів влади для кожного громадянина, безоплатно або за економічно обґрунтованою оплатою; гарантування захисту прав та законних інтересів користувачів державних і муніципальних сервісів; забезпечення рівності прав кожного на одержання послуг за єдиними для всіх процедурами [25, с. 26] та ін.

Сьогодні держава і суспільство функціонують в новій технологічній реальності, динамічно розвиваючи кіберпростір, все більш міцніше опиняючись пов'язаним «шлюбними зв'язками» з інформаційними технологіями, що об'єктивно визначає появу нової суспільності. У сприйнятті форм взаємодії сучасної держави з суспільством спостерігаються зміни, що корелюють з розвитком основ постіндустріального, інформаційного суспільства.

Сервісна модель державного управління – це модель постіндустріальної організації відносин між громадянським суспільством та державною організацією управління на основі ринкових відносин, в умовах адміністративного менеджменту, що використовує інформаційні технології управління (електронний уряд), де суспільство виступає в ролі «клієнта», а система адміністративного управління в ролі «сервісного центру». У свою чергу, «сервісність» («клієнтоорієнтованість») держави передбачає певні функції наведені на рис. 1.1.

Зокрема, Е.С. Набіулліна вважає, що «сервісна орієнтованість» держави – це такий стан системи органів виконавчої влади, за якого забезпечується «необхідна якість державних послуг», тобто. «умов, за яких громадянин витратитиме мінімум часу, сил і ресурсів для отримання державних та муніципальних послуг, а підприємець – для початку та ведення бізнесу» [41].

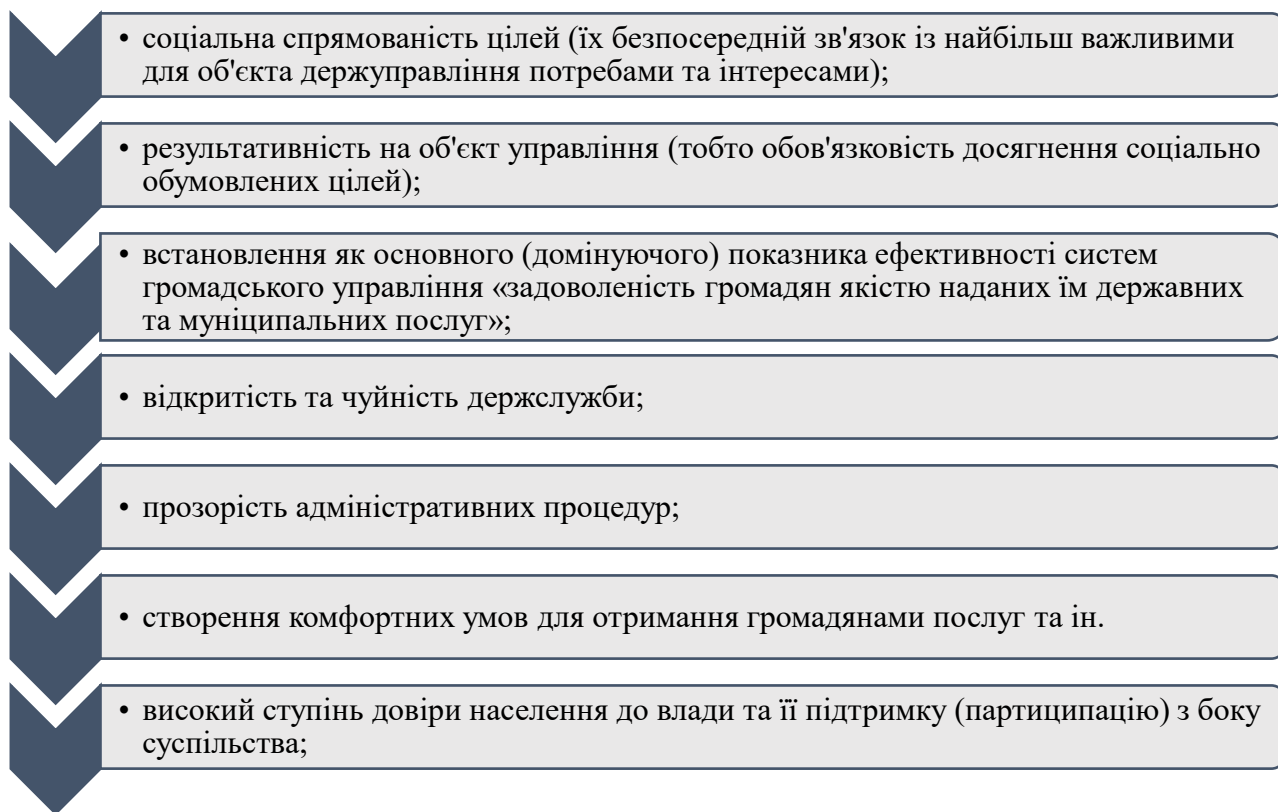


Рис. 1.1 Функції сервісно-орієнтованої держави

І.Л. Бачило, фактично ототожнюючи поняття, що цікавить нас, із соціальною та електронною державою, пише, що «електронна держава – насамперед соціальна держава», а «соціальна держава в певній частині є сервісною державою» [4].

Держава існує для того, щоб виконувати певні функції – надавати населенню соціальну допомогу, надавати матеріальні блага та якісні державні послуги. Виникнення сервісного менеджменту пов'язано з процесом модернізації змісту функцій держави під впливом науково-технічного прогресу. У контексті розвитку інформаційного суспільства виникають організаційні практики функціонування державності, в тому числі нові форми державно-адміністративного впливу з використанням комунікаційних технологій, надання електронних послуг, реалізація ідей «електронного» та «мобільного» уряду, розширення доступу до електронної бази даних усіх гілок функціонування влади, що дозволяє громадянам і суспільству активніше

впливати на ефективність реалізації управлінських рішень, що стосуються їхніх прав та свобод.

Ефективність реалізації державних функцій оцінюється з позицій виміру якості надання державних послуг за результатами оптимального витрачання коштів, що виділяються на утримання державних органів, інших показників. Одна з головних цілей сервісної моделі – мінімізувати «бюрократизм бюрократії». Нові підходи передбачають запровадження елементів конкуренції серед державних органів, надання більших прав чиновникам у питаннях підбору команди підлеглих. У сервісної моделі управління увага концентрується не так на якості інститутів, як на ефективності взаємовідносин, взаємодій між усіма суб'єктами державно-управлінських відносин при максимально можливому виключенні з них ієрархії та встановленні рівного статусу.

Як зазначалося раніше, однією з відмітних ознак сервісної держави є так звана «електронізація» чинної у ньому системи громадського управління. Мається на увазі активне використання його органами сучасних інформаційно-комунікаційних технологій для здійснення комунікацій як між собою, так і з громадянами, бізнесовими структурами та іншими елементами громадянського суспільства.

Характеризуючи значення таких нововведень підвищення якості громадського управління, А.Ф. Ноздрачов правильно зазначає, що названі вище технології «полегшують і прискорюють зв'язок між громадянами та органами виконавчої влади, ліквідують обмеження, що накладаються розкладом роботи або географічною віддаленістю чи іншими факторами діяльності органів виконавчої влади та забезпечують доступність, справжність, обов'язковість комунікаційних процесів (надійність, законність), конфіденційність інформації та інші умови». [42].

Отож, концепція сервісної модернізації інститутів публічної влади включає низку інноваційних електронно-інтерактивних технологій, що дозволяють нейтралізувати або значно знизити традиційні негативні фактори,

такі як корупція, бюрократизм та політико-правова апатія (аномія) суспільства. При цьому сервісна концепція держави реалізується у технологіях електронного уряду та електронної демократії як взаємопов'язаних інститутів. Крім того, сервісний напрямок оптимізації управлінських структур ґрунтується також на мережевій методології, яку слід розглядати як один із принципів організації управлінського процесу, що відбувається лише в певних сферах надання публічних послуг, оскільки в цілому функціонування публічної влади передбачає ієрархічну, владно-субординаційну модель владно-правової взаємодії. Дана мережева методологія характеризується мобільністю, рухливістю та широкими можливостями виконання певних функцій та завдань, координації управлінських рішень та їх децентралізованого виконання.

Загалом до особливостей сервісної моделі належать встановлення центральної бази даних для більш ефективної та оперативної взаємодії між урядовими агентами; надання послуг на мережній основі, оптимізація надання послуг населенню та бізнес-структурам; скорочення вартості послуг; застосування електронної торгівлі: закупівлі та державні та муніципальні контракти; сприяння економічному та соціальному розвитку суспільства та громадян; швидке та ефективне реагування на умови діяльності, що змінюються; підвищення ефективності внутрішньо організаційних відносин у державному управлінні; розвиток кадрового потенціалу державного управління; підвищення відповідальності державних службовців, підвищення рівня прозорості державного управління загалом

1.2 Характеристика сервісної спрямованості зайнятості в умовах розвитку цифрового суспільства

Протягом кількох десятиліть ми є свідками дивовижних трансформацій у здавалося б звичному вигляді держави. З одного боку, держава якою була, такою і залишилася, зберігаючи традиційні ознаки та функції. З іншого боку, колишня держава йде з нашого життя. Але йде, щоб залишитися — у новій

формі та якості, пред'являючи суспільству оновлену сутність, змінені функції та механізми їх реалізації.

Україна, яка досить довго перебуває в перманентній кризі, будь-то політичній, коли змушена воєнними засобами відстоювати частину своєї території, фінансовій, соціально-економічній, в умовах пандемії COVID-19 гостро потребує системних заходів з трансформації української економіки та ефективного використання потенціалу країни із підвищення конкурентоспроможності економіки та добробуту населення. Фактичним підтвердженням цього стали глобальні рейтингові оцінки конкурентоспроможності країни. Попри розпочаті структурні реформи, які протягом останніх років проводились в країні, все ж, не сильно вплинули на посилення міжнародної конкурентоспроможності України. [9]

За даними ДЕК Адміністрації Держспецзв'язку про конкурентоспроможність 2020-2021 років, у звіті «Рейтинг глобальної конкурентоспроможності 2020» (World Competitiveness Yearbook) Україна віднесена в категорію країн, що розвиваються, і економікою з низьким рівнем доходу та рівнем економічної конкурентоспроможності, що відповідає 55 місцю, тоді як за рівнем цифрової конкурентоспроможності – аж 58 місце серед 63 країн світу (рис. 1.2).

Це засвідчило, в деякій мірі, про низький рівень технологій, що застосовуються, проте, саме цифрові мережі та технології, можуть забезпечити людству безперервну діяльність, зайнятість та широкий спектр інших послуг. Уряди в усьому світі використовують цифрові технології для інноваційного перетворення методів роботи, обміну інформацією, прийняття рішень і надання послуг, а також для взаємодії і партнерства з населенням.



Рис. 1.2 Україна в рейтингу глобальної цифрової конкурентоспроможності

Власне для ефективного використання потенціалу країни щодо інноваційного розвитку та спрямування його на досягнення стійкого економічного зростання необхідним постає залучення народу, а саме робочий клас для продуктивної зайнятості.

У таких умовах проблеми зайнятості населення, забезпечення потреб економіки країни в робочій силі, раціонального використання відповідних ресурсів задля подальшого підвищення рівня життя населення в країні все більше загострюються.

На даний час окремі соціально-економічні тенденції розвитку суспільства є спільними для багатьох країн, у той час й для України. Рівень безробіття є одним з характерних показників економічного розвитку держави та соціальної захищеності громадян цієї держави. Наявність робочих місць так само важлива для побудови стійкої економіки, як і наявність трудових ресурсів.

В Україні кількість безробітного населення (за методологією МОП) у віці 15-70 років в середньому за 2020 рік, у порівнянні з 2019 роком, зросла на 187 тис. осіб та становила 1,7 млн осіб. Загалом Рівень безробіття населення (за методологією МОП) зріс з 8,2% до 9,5% робочої сили. Зростання обсягів та рівня безробіття відбулося як серед жінок, так і серед чоловіків (рис. 1.3).

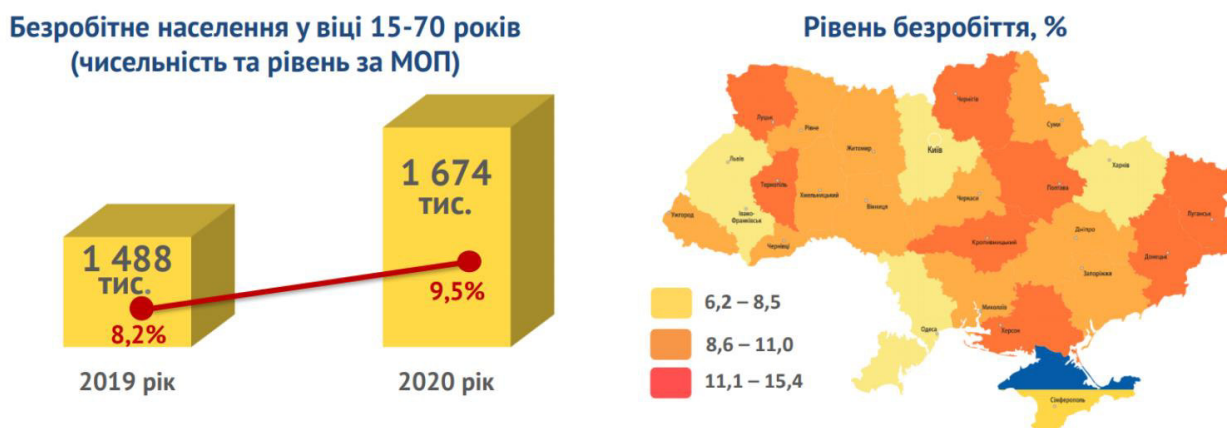


Рис. 1.3. Безробіття в Україні

Джерело: ДЗСУ

Варто відзначити, що проблеми безробіття сьогодні гостро постають і в країнах Європейського Союзу. Рівень безробіття в країнах Європейського союзу зріс з 6,7% до 7,3% (2019-2020 р.) зокрема серед молоді у віці до 25 років – з 14,4% до 16,9% (2019-2020 р.) робочої сили відповідного віку.

Незважаючи на те, що загальний рівень безробіття серед населення в країнах ЄС протягом останніх років демонстрував стійке зниження, рівень зайнятості молоді залишається стабільно високим і вдвічі перевищує загальний рівень безробіття. Така ситуація є характерною і для ринку праці України. Зростання рівня безробіття відбулося серед громадян усіх вікових груп, проте найвищий рівень спостерігався серед молоді у віці до 25 років – 19,3% (у 2019 році-15,4%), найнижчий – серед громадян у віці 30-34 роки – 8,2% (у 2019 році – 7,3%) [12].

Окрім глобальних тенденцій у сфері зайнятості в нашій країні, існує також нестабільна економічна ситуація через зниження виробництва, звільнення та інші несприятливі фактори, що призводять до загострення

проблем у цій сфері та посилення напруженості на ринку праці. З огляду на викладене, актуальним є питання сучасних методів формування та реалізації національної сервісно-орієнтованої політики у сфері зайнятості та розробки відповідних інструментів.

Інтеграція України до Європейського співтовариства визначає пріоритет сервісно-орієнтованої країни як альтернативи системі державного управління, встановлюючи нові пріоритети та цінності ієрархії. Реформа державного управління в Україні потребує сучасних методів надання управлінських послуг, покликаних задовольнити потреби окремих груп людей (клієнтів) та суспільства в цілому. Перехід на сервісну орієнтацію став основним принципом реалізації органами влади трансформації системи сервісної діяльності.

У новій економічній реальності та розвитку цифрового суспільства для гарантування державою прав громадян на працю та соціального захисту від безробіття потрібне використання новітніх механізмів формування та реалізації національної сервісно-орієнтованої політики у цій сфері. Реалізація національної політики зайнятості потребує глибоких і комплексних досліджень як науково-практичного питання. В умовах сучасної соціально-економічної ситуації ринок праці стикається з викликами та дисбалансом, і все більше виникає потреба у формулюванні сучасних методів, принципів і методів реалізації державної політики у сфері зайнятості, розробці інструментарію для відповідних державних органів.

Для того, щоб здійснити теоретичне обґрунтування сутності сервісної державної політики щодо зайнятості населення важливим є науковий аналіз та визначення окремих ключових понять понятійно-категорійного апарату дослідження. З точки зору зайнятості та незайнятості все доросле населення розподіляється на три категорії, такі як: зайняті, економічно неактивні та безробітні [8].

У нашому дослідженні важливими є всі зазначені категорії, оскільки вони впливають на загальний рівень соціального розвитку країни. Проте найбільше

нас цікавить та потрібно приділити увагу останні групі населення - це безробітні громадяни, оскільки саме вони є шукачами роботи як безпосередні клієнти державних сервісних установ у сфері трудових відносин. Згідно з вимогами Міжнародної організації праці (МОП) до згаданої групи осіб “безробітних” належать люди віком від 15 до 70 років , які:

- не мають роботи та постійного прибутку;
- активно шукають роботу або ж намагаються організувати власну справу протягом останніх чотирьох тижнів;
- можуть приступити до роботи впродовж двох найближчих тижнів.

Категорію безробітних також формують особи, які не зацікавлені в пошуку роботи тому, що вже знайшли місце працевлаштування і мають домовленість про початок роботи через відповідний проміжок часу (протягом найближчих двох тижнів), а також особи, які навчаються за направленням Державної служби зайнятості.

Отож, міжнародні стандарти та вимоги потребують від особи активної участі у пошуку роботи для того, щоб отримати офіційний статус безробітного. При цьому, активний пошук роботи може включати не лише пошук роботи за наймом, а й організацію власної справи.

Загалом «активний пошук роботи» включає: реєстрацію в службах зайнятості чи приватних установах з ціллю пошуку роботи; звернення безпосередньо до роботодавців; формування та розсилання резюме; розміщення оголошень у засобах масової інформації; звернення до родичів і друзів за сприянням працевлаштування; звернення за ліцензіями та дозволами; пошук фінансових ресурсів, землі, будівель, приміщень, машин і устаткування для створення власного підприємства.

Особі , яка звернулася до центру зайнятості пропонується працівником робота, яка відповідно до законодавства є «підходящою». Так, стаття 46 Закону України «Про зайнятість населення» визначає для безробітного «підходящою» таку роботу, що відповідає його освіті, професії

(спеціальності), кваліфікації з урахуванням доступності транспортного обслуговування, встановленої рішенням місцевої державної адміністрації, виконавчого органу відповідної ради. Заробітна плата повинна становити не нижче розміру заробітної плати особи за останнім місцем роботи з урахуванням середнього рівня заробітної плати за минулий місяць у регіоні, в якому особа зареєстрована як безробітна.

З розвитком цифрових технологій, цифрової економіки та суспільства, пріоритетним завданням ДСЗ як державної інституції сервісного спрямування стає надання допомоги у працевлаштуванні в пришвидшені терміни, реалізація персоніфікованого підходу в наданні послуг клієнтам, тобто такого що зосереджує всю увагу на людину як особистість з власними знаннями, досвідом, кваліфікацією, зокрема безробітним громадянам. Власне, є надзвичайно актуальними вдосконалення технологій та методів роботи ДСЗ, впровадження сучасних та більш новітніх підходів у наданні послуг безробітним громадянам. Окрім того, виникає питання необхідності додаткових гарантій для соціально вразливих верств населення. Такі малоконкурентні групи населення на ринку праці складають велику частку клієнтів центрів зайнятості. Серед них: особи передпенсійного віку; жінки з малолітніми дітьми; молодь без досвіду, яка шукає перше місце роботи; люди з відповідною групою інвалідності; учасники бойових дій; внутрішньо переміщені особи [52-54].

Основна мета формування та реалізації державної політики у сфері зайнятості населення є створення таких умов, які могли б забезпечити повну та продуктивну вільно обрану зайнятість і соціальний захист в момент настання безробіття. Власне, кінцева мета є створення такого рівня зайнятості населення, який дозволить забезпечити ефективне суспільне виробництво, задовольнити потреби конкретного працівника, забезпечити дотримання встановлених законодавством соціальних гарантій тощо [46].

А. Калини зазначає, що основна мета державної політики трудової зайнятості є створення належних умов для розвитку постійної, продуктивної і

високоприбуткової зайнятості. До того ж, дослідниця говорить, що державна політика у сфері зайнятості в першу чергу спрямована на мотивацію та стимулювання економічного зростання і розвитку, а мета цієї політики полягає в створенні умов для того, щоб кожний громадянин, який шукає роботу, мав можливість отримати робоче місце, поєднати продуктивну працю зі свободою вибору зайнятості, отримати підготовку і використати свої навички та здібності для виконання роботи, до якої він здатний [23].

Цілком розділяючи думки з вченою, варто зазначити, що найважливішою передумовою забезпечення продуктивної та прибуткової зайнятості конкретної особи є врахування вимог ринку праці: тільки, якщо на ринку праці є відповідна вакансія, що задовольнить потребу людини, особа отримує змогу практично реалізовувати набуті знання, умінні та навички, забезпечуючи тим самим належний рівень доходів. Зважаючи на це, актуалізується питання прогнозування ринку праці в професійному аспекті, визначення потреб економіки у робочій силі за професіями, пріоритетів її розвитку для подальшого з'ясування потреб у розрізі професій та видів діяльності.

Реалізація державної політики у сфері зайнятості населення відбувається декількома шляхами:

- проведенням податкової, інвестиційної, бюджетної, соціальної, зовнішньоекономічної та інноваційної політики з метою розширення сфери застосування праці, забезпечення повної, продуктивної, вільно обраної зайнятості, підвищення рівня кваліфікації та конкурентоспроможності робочої сили;

- визначення у загальнодержавних програмах економічного та соціального розвитку, програмах економічного і соціального розвитку областей, районів, міст показників розвитку ринку праці та зайнятості населення та їх оцінювання за результатами реалізації таких програм;

- включення до системи регулювання ринку праці заходів щодо запровадження стимулювання вітчизняного виробництва до створення нових робочих місць у пріоритетних галузях економіки та сільській місцевості;
- сприяння підвищенню конкурентоспроможності робочої сили та зайнятості населення;
- соціального захисту громадян у разі настання безробіття; сприяння самозайнятості населення шляхом стимулювання відкриття власного бізнесу, в тому числі у сільських населених пунктах та на депресивних територіях;
- розвитку сільського аграрного туризму, кластерів народних художніх промислів; створення умов для забезпечення підвищення конкурентоспроможності робочої сили та її мобільності;
- прогнозування та оцінки впливу на ринок праці політики у сфері зайнятості; ліцензування діяльності з посередництва у працевлаштуванні за кордоном [50].

З економічної точки зору, реалізація державної політики у сфері зайнятості населення здійснюється через заходи активної та пасивної політики у сфері зайнятості населення (рис. 1.4.).

Діяльність пасивної політики не забезпечує підвищення зайнятості населення чи зменшення професійно-кваліфікаційного дисбалансу на ринку праці. Вона відбувається через реєстрацію та облік безробітних осіб, виплату їм грошової допомоги в певному розмірі. На противагу даній політиці, заходи активної політики зорієнтовані на збільшення попиту на робочу силу, підвищення її конкурентоспроможності, а також покращення пропозиції роботи та якості робочих місць.

До таких заходів належать: надання інформаційних та профорієнтаційних послуг, організація професійного навчання та перенавчання, допомогу у працевлаштуванні, сприяння самозайнятості та підприємницькій діяльності громадян, відкритті власної справи, створення додаткових робочих місць, організацію громадських робіт та інші [44-36].



Рис. 1.4. Основні заходи з реалізації державної політики у сфері зайнятості населення

Надання пріоритету заходам активної державної політики у сфері трудових відносин та зайнятості населення визначається доцільним з точки зору соціальну та економічного розвитку в умовах дисбалансу на ринку праці доведено багаторічним зарубіжним досвідом та вітчизняною практикою.

З розвитком цифрового суспільства актуальність активних заходів з професійної орієнтації громадян, кар'єрного консультування посилюється відносно її значення для узгодження професійних інтересів і можливостей людини зі швидко змінюваними вимогами цифровізації економіки та

суспільства, а послуг з професійного навчання, перенавчання осіб – з урахуванням потреб забезпечення відповідності рівня професійної підготовки шукачів роботи новим вимогам ринку праці.

Профорієнтація населення відповідно до актуальних робіт повинна проводитися для різних категорій та вікових груп населення. З цієї метою можуть реалізовуватися різні її форми та методи, індивідуальні та групові консультації, семінари тощо. Професійне навчання також має розглядатися як напрям активної сервісної моделі державної політики у сфері продуктивної зайнятості та спосіб повернення до праці тих категорій працездатного населення, які не мають належної професійної підготовки або мають професію, яка не користується попитом на ринку праці (чи має обмежений попит).

Однією з базових та обов'язкових передумов розвитку впровадження та поширення сервісно-орієнтованої державної політики у сфері зайнятості населення, є різнорівнева взаємодія, розвиток партнерських зв'язків, узгодження різних інтересів найманих працівників, роботодавців та держави. Це засвідчує практика та досвід розвинутих країн [13; 19; 33; 53; 57;].

Важливим є етап такої взаємодії у підвищенні якості професійної підготовки кадрів, подоланні дисбалансу між пропозицією робочої сили та попитом на неї, узгодженості ринку праці та ринку освітніх послуг [7; 24; 62].

Спосіб врегулювання інтересів різних суб'єктів діяльності і обов'язкова умова формування та розвитку ефективної сервісно-спрямованої моделі державної політики у сфері зайнятості населення в Україні та її регіонах розглядається як різнорівнева взаємодія та партнерство. Проте, хоч і результати вивчення практики надання управлінських послуг у сфері зайнятості та працевлаштування населення свідчать, що механізми врегулювання інтересів держави, роботодавців і безробітних осіб повноцінно не реалізується, можна вважати, що співпраця зацікавлених сторін потребує подальшого розвитку за напрямками:

- з'ясування вимог ринку праці;

- визначення попиту на професії;
 - формування вимог до професійного рівня претендентів на робоче місце;
 - визначення необхідних компетенцій з метою вибору подальшого навчання;
 - формування змісту навчання;
 - опанування шукачами роботи нового обладнання та технологій;
- професійна орієнтація, допомога у розвитку кар'єри тощо.

Таким чином, досліджуючи сутність та основні підходи щодо створення сервісно-спрямованої державної політики, визначаючи можливі варіанти застосування їх у процесі вироблення та реалізації державної політики зайнятості, можна дійти висновку, що найважливішими аспектами, у даному контексті роботи, є цілеспрямованість дій відповідних органів влади та вибір механізмів, засобів, інструментарію для досягнення визначених цілей та кінцевої мети.

Зважаючи на все вищезазначене, у нашому дослідженні сервісно-орієнтована державна політика у сфері зайнятості населення розглядається як цілеспрямована діяльність органів публічної влади у вигляді сукупності конкретних дій та сукупність механізмів, засобів, інструментарію прямого і непрямого впливу з метою створення умов для забезпечення повної та продуктивної вільно обраної зайнятості і соціального захисту в разі настання безробіття. Державна установа чи система державних установ, які безпосередньо виконують завдання з реалізації сервісно-орієнтованої державної політики у сфері зайнятості населення нами визначені у роботі як державна сервісна інституція у сфері зайнятості населення.

Щоб вирішити проблем повної, продуктивної, постійної та високоприбуткової зайнятості населення потрібно реалізувати модель сервісно-орієнтованої державної політики у вигляді комплексу заходів, які могли б змінити професійно-кваліфікаційну структуру робочої сили, узгодження інтересів шукачів роботи та вимог ринку праці тощо. Згідно з цим,

перспективами подальших наукових досліджень є опрацюванням нових форм та методів реалізації сервісно-орієнтованої державної політики у сфері зайнятості населення, насамперед, активних програм та заходів її реалізації.

1.3. Нормативно-правова база регулювання сервісної діяльності органів публічної влади у сфері зайнятості населення

Необхідність правового регулювання сервісної діяльності актуалізується різноманітністю органів влади та інших суб'єктів владних повноважень, які мають змогу забезпечити індивідуальні, суспільні та державні потреби

Державна політика у сфері забезпечення зайнятості та працевлаштування є одним із пріоритетних напрямів, що обумовлюється, в тому числі і тим, що бюджет країни поповнюється також і завдяки податковим відрахуванням шляхом сплати податку на дохід фізичних осіб.

Влада будь-якої країни прагне підтримувати певний рівень зайнятості економіки. Зрозуміло, заходи, що вживаються, залежать від національних особливостей кожної держави. Сьогодні на державному рівні розробляються спеціалізовані нормативно-правові акти, закони, програми, а також встановлюється структура органів, що сприяють захисту інтересів трудящих та дозволяють в більшій мірі громадянам реалізовувати свої права в даній сфері.

Так, першим та основним актом виступає Конституція України в якій записано, що «кожен має право на вільно обрану працю в умовах, що відповідають вимогам безпеки та гігієни, на винагороду за працю без будь-якої дискримінації і не нижче встановленого законом мінімального розміру оплати праці, а також право на захист від безробіття» [28].

Закріплюючи основні положення про діяльність та регулювання відносин у сфері трудової зайнятості, сервісно-орієнтованої політики державних установ, інституцій, Конституція України лежить в основі прийняття інших нормативно-правових актів, в яких більш конкретно деталізується діяльність

в галузі працевлаштування громадян. Таку базу правового регулювання складають:

- Закон України «Про зайнятість населення»;
- Кодекс законів про працю України;
- Господарський та Цивільний кодекси України;
- Закон України «Про загальнообов’язкове державне соціальне страхування на випадок безробіття»;
- інші акти законодавства, які закріплюють соціальні гарантії держави щодо реалізації громадянами права на працю, регулюють питання організаційного, інституційного, ресурсного забезпечення реалізації державою заходів сприяння зайнятості населення України та захисту від безробіття (Додаток А).

Роботу з організації та регулювання зайнятості населення країни здійснює держава за участю організацій роботодавців, профспілок, органів місцевого самоврядування. Мета державного регулювання зайнятості населення полягає в сприянні повній, продуктивній та вільно обраній зайнятості населення.

Сприяння зайнятості - це комплекс соціально-економічних, організаційних та юридичних заходів та гарантій, що сприяють боротьбі з безробіттям, реалізації всіма бажаючими свого права вільно розпоряджатися здатністю до праці. Така діяльність забезпечується проведенням активної політики у цій галузі, заходами з працевлаштування, проведенням ярмарків вакансій та робочих місць, інформуванням про становище на ринку праці, заходами щодо соціальної адаптації на ринку праці та іншими.

Для сприяння реалізації прав громадян на повну, продуктивну та вільно обрану зайнятість Українська держава проводить цілеспрямовану політику згідно з Законом України «Про зайнятість населення» основні напрямки (принципи) якої:

- забезпечення рівних можливостей у реалізації права на працю та вільний вибір зайнятості всім громадянам, незалежно від національності, статі, віку, соціального стану, політичних переконань та ставлення до релігії;
- створення умов, що забезпечують гідне життя та вільний розвиток людини;
- підтримка трудової та підприємницької ініціативи, що здійснюється в рамках законності, сприяння розвитку здібностей до продуктивної та творчої праці;
- здійснення заходів, що сприяють зайнятості громадян, які зазнають труднощів у пошуку роботи;
- попередження масового та скорочення тривалого безробіття;
- об'єднання зусиль учасників ринку праці та узгодженість їх дій при реалізації заходів щодо сприяння зайнятості населення;
- заохочення роботодавців, які зберігають діючі та створюють нові робочі місця, насамперед для осіб, які мають труднощі у пошуку роботи;
- міжнародне співробітництво у вирішенні проблем зайнятості населення, включаючи питання, пов'язані з трудовою діяльністю громадян України за кордоном та іноземних громадян на території України т. д.[50].

Послуги, пов'язані із сприянням зайнятості населення, надаються громадянам безоплатно. Державною послугою сприяння у зайнятості можуть користуватися всі охочі, незалежно від громадянства, місця проживання, ставлення до зайнятості (безробітні, працюючі, студенти, пенсіонери, роботодавці, які підбирають для себе персонал тощо) [50].

Цей закон закладає основу для подальшої реалізації завдання формування сервісно-орієнтованої національної політики у сфері зайнятості, уточнює її принципи, завдання та основні напрями. Основні принципи національної політики зайнятості передусім передбачають обов'язки держави щодо її реалізації забезпечення рівності громадян щодо права на працю.

Мету ж даної державної політики в регулюванні зайнятості населення потрібно розглядати з двох критеріїв, таких як розвиток економіки країни та соціальний розвиток, соціальна захищеність населення (табл. 1.1.)

Таблиця 1.1

Критерії мети державної політики у сфері зайнятості населення

Розвиток економіки країни	Соціальний розвиток
Забезпечення кваліфікованими кадрами	Забезпечення рівних можливостей у реалізації права на працю
Збалансування попиту на робочу силу та її пропозиції	Гарантування соціального захисту у разі настання безробіття
Сприяння підвищенню професійного рівня трудових ресурсів відповідно до потреб виробництва	Посилення соціального та правового захисту громадян України, які працюють за кордоном

Власне реалізація зазначеної мети щодо забезпечення повної та продуктивної вільно обраної зайнятості в країні і лежить в основі напрямів державної політики у сфері зайнятості населення, визначеної Законом України «Про зайнятість населення» від 5 липня 2012 року № 5067-VI.

Нормативно-правовим забезпеченням сервісної діяльності органів публічної влади у сфері продуктивної зайнятості, особливої уваги потребує питання надання послуг у даній сфері. Згідно з Законом України «Про загальнообов'язкове державне соціальне страхування на випадок безробіття» та Законом України «Про зайнятість населення» є такі види послуг з працевлаштування для населення наведені на рис.1.4.

Особливої уваги потребують також питання щодо інституційного забезпечення діяльності орієнтованої на обслуговування у сфері зайнятості населення. Її реалізацію формують в межах своїх повноважень ВРУ, КМУ, Мінсоцполітики України, інші центральні органи виконавчої влади, Верховна Рада АРК та Рада міністрів АРК, місцеві державні адміністрації, органи місцевого самоврядування.



Рис 1.5. Види послуг з працевлаштування

Кабінет Міністрів України затверджує основні напрями національної політики у середньостроковий період в сфері зайнятості на основі прогностичних показників соціально-економічного розвитку України. Він визначає механізми реалізації та методи щодо вирішення проблем в даній галузі, перелік заходів регулювання зайнятості, оптимізацію стану на ринку праці та визначає всіх партнерів — сторін соціального діалогу. Конкретні заходи, методи та засоби реалізації національної політики у сферах зайнятості на всіх рівнях відрізняються та прослідковуються у відповідних державних, галузевих та регіональних програмах.

Місцевими державними адміністраціями здійснюється діяльність державної політики з працевлаштування за допомогою територіальних та місцевих програм. Дані програми створюються відповідно до реальних показників розвитку місцевого ринку трудової зайнятості та визначають шляхи збалансування попиту і пропозиції робочої сили на ринку праці, а також перелік заходів соціального захисту безробітних, сприяння працевлаштуванню категорій громадян, які мають додаткові соціальні гарантії тощо.

Діяльності з реалізації визначених різнорівневими програмами зайнятості населення заходів, покладається на Мінсоцполітики України як центрального органу виконавчої влади у сфері соціальної політики, Міністерство праці та соціального захисту населення АРК, структурні підрозділи у сфері праці і соціального захисту обласних, Київської та Севастопольської міських державних адміністрацій та органи місцевого самоврядування, а також сторони соціального діалогу. До органів соціального діалогу можуть належати координаційні комітети сприяння зайнятості, ради з профорієнтації та інші, утворені відповідно до статті 9 Закону України «Про соціальний діалог в Україні».

Велику роль в сфері зайнятості та працевлаштування населення відіграють не тільки державна нормативно-законодавча база, а також і міжнародні правові акти щодо відповідних прав людей на працю та захист їх від безробіття.

Міжнародно-правове регулювання здійснюється згідно з міжнародними угодами, конвенціями та рекомендаціями МОН, що у свою чергу встановлюють міжнародні стандарти у сфері зайнятості та захисту прав людини. В разі якщо, міжнародним договором або угодою, укладеними Україною, встановлено інші правила, ніж передбачені законодавством про зайнятість, то діють правила міжнародних договорів і угод.

З розвитком нових нетипових форм трудової діяльності виникає потреба в розширенні національного, наднаціонального та міждержавного регулювання сфери зайнятості, перегляд та зміна відповідно до сучасних вимог часу застарілої нормативної бази та окремих положень міжнародно-правових актів в даній сфері.

Орієнтація на європейські стандарти в дотриманні прав громадян, загальний розвиток українського суспільства, ставлять за мету переглянути функції та організаційну структуру органів державної влади, здійснити необхідні заходи щодо формування сучасної моделі державної політики, визначити пріоритетність питань правового регулювання. З точки зору

зайнятості та державного нагляду, актуальність цього питання обумовлена впливом цієї сфери на економічний розвиток, а також підвищення добробуту громадян шляхом належного забезпечення реалізації права на працю та реалізації законних інтересів, пов'язаних з ним.

Право на працю виступає одним з основних прав людини у світовій практиці, оскільки має соціально-економічний характер, що у свою чергу забезпечує людині здобуття власних джерел існування та дозволяє реалізувати свій потенціал в трудовій галузі, та власне себе в суспільстві. Дане право регулюється відповідними міжнародними нормативно-правовими актами, зокрема Загальною декларацією прав людини (ООН, 1948 р.), яка проголошує право на працю та захист від безробіття [16].

В європейських країнах, право на працю врегульоване Європейською соціальною хартією та Конвенцією про захист прав людини та основоположних свобод. Влив цих документів є визначальним для нашої країни тому що, вони є ратифікованими Україною. Беручи до уваги Міжнародний Пакт про економічні, соціальні та культурні права, кожна людина має право та передбачені відповідними документами можливості заробляти собі на життя власноруч працею, яку вона може вільно обрати [38].

Отож, загалом до міжнародних правових документів належать прийняті Генеральною Асамблеєю ООН, МОП та іншими міжнародними організаціями акти. Особливу роль у формуванні світової політики зайнятості відіграє Міжнародна організація праці, яка утворилася ще у повоєнні роки (1919 р.) для відновлення й захисту соціальної справедливості. З допомогою прийнятих конвенцій та розроблених рекомендацій МОП визначає основні стандарти для дотримання трудових прав громадян. Забезпечення гідної праці різним категоріям населення, розширення можливостей для працевлаштування та отримання винагород за сумлінну працю є певною метою МОН.

Основними органами МОП є Міжнародна конференція праці, Адміністративна рада та Міжнародне бюро праці (Женева), що має представників у різних країнах. В складі Міжнародної організації праці

нараховується близько 185 країн, в тому числі Україна, яка стала повноправним членом організації з 12.05.1954 року та за цей період ратифікувала майже 60 конвенцій. Більша їх кількість, що стала частиною нормативно-правової бази України, стосуються політики зайнятості, трудового права і відносин у цій сфері, професійного навчання і профорієнтації [39].

Наразі МОП реалізує більше тисячі різноманітних програм у всьому світі, спрямованих на дотримання прав громадян на гідну працю, зниження рівня безробіття, реформування національного законодавства, покращення трудових відносин, трудової міграції, працевлаштування молоді, безпечних умов праці, вирішення проблем або уникнення трудових спорів, розвиток роботодавців і профспілкових організацій тощо. В нашій країні, в свою чергу, елементом співтовариства з МОП є Програма гідної праці для України яка має на меті - сприяння ефективному соціальному діалогу, включаючи посилення спроможності соціальних партнерів та інститутів соціального діалогу, покращення соціального захисту умов праці та посилення впливу інвестицій на створення робочих місць.

Акцентуючи увагу на досліджуваній темі основу сервісно-орієнтованого державного управління в сфері зайнятості населення було закладено положеннями та концепціями МОП та її країнами-учасницями, особливу роль з яких відіграють Конвенція про політику в галузі зайнятості та відповідні Рекомендації щодо політики в галузі зайнятості.

Сьогодення з розвитком сучасних технологій, їх широким застосуванням у виробництві та наданні послуг, формуванням нових професій і відсіювання застарілих, потребує перегляду та змін в підходах щодо комплексного вирішення завдань реалізації та створення нової моделі національної та світової політики у сфері трудової зайнятості населення.

Наше дослідження показує, що перед обличчям нових викликів ринку праці, особливо коли розвиток цифрового суспільства несе нові виробничі виклики та функції, професійне навчання, професійна орієнтація та послуги

професійної орієнтації стають все більш важливими. Загалом протягом останніх десятиліть їх значення в системі заходів сприяння зайнятості та їх значення для розвитку людських ресурсів зростає.

Не менш важливим в якісному обслуговуванні громадян є питання кадрового забезпечення. Згідно зі ст. 9 Конвенції про організацію служби зайнятості покладено напрями удосконалення даної складової щодо сервісної спрямованості державної політики в сфері працевлаштування. Персонал служби зайнятості, відповідно до згаданої статті, формується за ознакою кваліфікації працівника для виконання своїх обов'язків і повинен мати необхідну підготовку для виконання поставлених завдань. Тому, на практиці існує потреба в розробці певного алгоритму професійного відбору працівників (керівників та спеціалістів) державної служби зайнятості, які відповідають за якість надання послуг у сфері працевлаштування [31].

Власне модель сервісного спрямування державної політики орієнтована на забезпечення якості надання державних послуг їх зручності та своєчасності отримання. Для оптимізації технологічної послідовності надання державних послуг передбачається передача окремих операцій на виконання приватним підприємствам. З цією метою МОП приділяє окрему увагу діяльності приватних агентств зайнятості до яких належать будь-які фізичні або юридичні особи, незалежні від державних органів, які надають одну або більше послуг на ринку праці відповідно до Конвенції про приватні агентства зайнятості [30].

Слід зазначити, що МОП в останні роки демонструє зацікавленість в посиленні інституційної спроможності реалізації державної політики зайнятості в Україні. Отож, за участю Програми розвитку Організації Об'єднаних Націй і МОП був завершений проект з оцінки функціонування ДСЗ, який було розпочато в результаті звернення Мінсоцполітики України за наполяганням профспілок про необхідність вдосконалення ДСЗ та перегляду політики зайнятості в цілому. За результатами дослідження було виявлено, що ДЗУ працює в складних умовах, які характеризуються економічним спадом,

який спостерігається з 2014 року, економічною і політичною трансформацією, високим рівнем неформальної зайнятості та конфліктом на сході країни. У порівнянні зі службами зайнятості інших країн, ДСЗ України, з огляду на її загальне навантаження, має помірну чисельність персоналу, але відносно малий бюджет. Перш за все недостатнім визнано фінансування активної політики на ринку праці, в порівнянні з іншими країнами. Встановлено необхідність підвищення ролі служби зайнятості в зменшенні масштабів неформальної зайнятості та в прогнозуванні ринку праці для більш ефективного узгодження пропозиції кваліфікованих кадрів з попитом на них.

Отже, подальша розбудова ДСЗ України як системи державних сервісних установ, посилення її інституційної спроможності потребують, у першу чергу, посилення гнучкості правового регулювання трудових відносин, постановки та вирішення завдань комплексної політики з дотриманням основних принципів забезпечення гідної праці для всіх учасників ринку праці. Національне законодавство у сфері зайнятості населення потребує подальшого узгодження з міжнародними трудовими стандартами.

З метою посилення значущості сервісно-орієнтованої складової розвитку державної політики у сфері зайнятості населення, слід збільшити частку активних заходів (організації професійного навчання, профорієнтації, оплачуваних громадських робіт), надавати перевагу участі безробітних громадян у таких заходах, порівняно з пасивними (реєстрація та облік безробітних громадян, виплата допомоги по безробіттю).

Ключовими передумовами модернізації є також, формування системи оперативного реагування на потреби клієнтів з числа безробітних та шукачів роботи щодо їх працевлаштування, розвитку професійної кар'єри, а також посилення співпраці з роботодавцями, зокрема щодо якісного та швидкого добору кваліфікованих працівників.

Підвищення якості надання послуг повинно ґрунтуватися на впровадженні інноваційних технологій та інструментарію сервісної діяльності, включаючи: профілювання клієнтів, персоніфікований підхід у

наданні послуг, зміну підходів до організації та проведення інформаційно-консультаційних та профорієнтаційних заходів тощо. Також існує необхідність розробки алгоритму професійного відбору керівників і спеціалістів державної служби зайнятості, які безпосередньо відповідають за якість надання послуг у досліджуваній сфері.

Висновки до першого розділу

Таким чином, здійснений нами аналіз показує що орієнтація країни на впровадження моделі сервісного спрямування є дієвим способом зближення з народом. Сервісно-орієнтована діяльність являє собою цілу низку заходів на задоволення потреб громадян.

Основні принципами формування сервісно-орієнтованої державної політики пов'язані зі зміною ролі громадянина та громадського суспільства в державному управлінні, збільшенням залучення громадян в діяльність органів влади та спрямованістю на забезпечення потреба окремої особи, підвищення якості послуг та зручності і своєчасності їх отримання. Сервісна модель управління повинна стати базовим принципом трансформації системи органів публічної влади в Україні, перебудови системи взаємовідносин громадянина і держави, реформування системи державного управління. Запорукою розбудови моделі “сервісної” держави є зміна ціннісних орієнтирів надання управлінських послуг.

У сфері забезпечення продуктивної зайнятості населення дана модель може покращити соціально-економічне становище країни та окремої особи, надаючи їм відповідні управлінські послуги. В еру цифрової трансформації необхідним є розвиток електронних сервісів, які спрощують процедуру надання та отримання послуг. Вони реалізуються в пришвидчені терміни.

РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ СУЧАСНОГО СТАНУ СЕРВІСНОЇ МОДЕЛІ ДЕРЖАВНОЇ ПОЛІТИКИ ЗАЙНЯТОСТІ РІВНЕНСЬКОЇ ОБЛАСТІ

2.1. Напрями діяльності та види послуг Державної служби зайнятості

Державна служба зайнятості — це служба, створена для реалізації політики зайнятості населення і забезпечення громадянам відповідних гарантій на всій території України. Діяльність центру зайнятості здійснюється під керівництвом Міністерства праці та соціальної політики України і місцевих органів державної влади. Вона є структурою спеціальних державних органів, покликаних забезпечити координацію, вирішення питань зайнятості, врегулювати попит і пропозицію на робочу силу, допомогти непрацюючим громадянам у працевлаштуванні, організації їх професійної підготовки, наданні соціальної підтримки безробітним.

Головний принцип діяльності державної служби зайнятості – це індивідуалізований підхід до оцінки потреб і можливостей кожної людини та надання максимальної допомоги у працевлаштуванні й укомплектуванні вакансії.

Мета державної служби – максимально допомогти людині, яка звернулася до даної установи.

Традиційні функції служб зайнятості включають, такі як виплата допомоги по безробіттю, визначення вакантних робочих місць та розміщення, поширення інформації про вакансії та профорієнтацію, працевлаштування іноземних працівників та можливості працевлаштування в прикордонних районах.

Нові функції, що виникають зі змінами в соціально-економічній ситуації, включають: спеціалізоване працевлаштування (інваліди, тимчасове працевлаштування); профорієнтація; сприяння самозайнятості, влаштування на курси професійної підготовки на підприємствах; допомога в зміні професій; спеціальних програм сприяння зайнятості.

Державна політика в галузі зайнятості населення являє собою сукупність методів та інструментів, спрямованих на забезпечення зайнятості працездатного населення та розвиток системи зайнятих громадян (рис.2.1).



Рис. 2.1. Основоволожні напрями державної політики зайнятості населення

Турбота держави про досягнення максимально повної та ефективної зайнятості в країні як важливої соціальної гарантії для економічно активного населення є найважливішим аспектом державного регулювання ринку праці, механізм формування якого буде постійно вдосконалюватися щодо нових умов розвитку багато структурованої економіки, структурної реструктуризації виробництва, формування ефективної соціальної політики.

Служба зайнятості грає таку ж роль в країні, як і відділ кадрів на великому підприємстві, оскільки її метою є управління працевлаштуванням, але в національному масштабі.

Ці послуги допомагають:

- тим, хто шукає роботу або хоче пройти професійну перепідготовку;
- підприємствам, які бажають йти в ногу з економічним і технологічним розвитком і розширювати виробництво;
- державі, щоб краще пізнати ситуацію на ринку праці, багато країн зміцнюють свої служби зайнятості, відстежують вплив технологічних змін і структурної перебудови на зайнятість.

Сьогодні діяльність служб зайнятості дуже різноманітна. Перед ними покладено основні завдання держави:

- підтримати безробітних і допомогти їм знайти роботу;
- організувати ринок праці таким чином, щоб вакансії заповнювалися найбільш кваліфікованими працівниками; що поточний і майбутній попит на осіб певних професій відповідає пропозиції на ринку праці;
- пропонувати та впроваджувати заходи щодо створення нових робочих місць;
- забезпечити населення профорієнтаційною консультацією, необхідною статистичною інформацією та іншими посередницькими послугами, спрямованими на швидке працевлаштування безробітних.

Державна служба зайнятості кілька років тому розпочала реформування усіх центрів зайнятості України. Головною метою перетворення постало максимально наблизити свої послуги до людей, забезпечити належний доступ до гідної роботи через спрощену процедуру роботи.

Починаючи з 2018 року державна служба зайнятості змінила свій підхід до обслуговування клієнтів та запровадила нові сервісні послуги. Було досягнуто позитивної динаміки розвитку ринку праці, зросла чисельність зайнятого населення та знизився рівень безробіття.

Загалом у 2018 році державна служба зайнятості досягла таких результатів:

- до надання статусу зареєстрованого безробітного;
- кількість вакансій у базі даних служби зайнятості було збільшено на 10% – до 1,1 мільйона;
- кількість роботодавців, які співпрацювали з центрами зайнятості, становила понад 200 тисяч, що на 10% більше, ніж у 2017 році, працевлаштовано 826 тис. осіб, що на 6% більше, ніж за 2017 рік, при цьому 51% з них було працевлаштовано оперативно;
- створено 83 підрозділи з рекрутингу у системі служби зайнятості, які сприяли працевлаштуванню понад 20 тис. осіб;
- здійснено оптимізацію структури служби, а більшість адміністративно-господарських функцій передано з базового на регіональний (обласний) рівень, що дозволило збільшити кількість працівників, які надають соціальні послуги, з 59% до 75% від загальної чисельності персоналу;
- 637 тисяч осіб, які були зареєстровані як безробітні, пройшли профілювання;
- 1,5 тисячі осіб отримали соціальний супровід за підходом кейс-менеджменту після працевлаштування;
- майже 5 тисяч осіб проходили професійне навчання із застосуванням елементів дистанційного та дуального навчання;
- створено новий Інтернет-ресурс служби зайнятості, що збільшило кількість користувачів до 1,1 млн осіб, а також зареєструвати електронні кабінети 93 тисячам роботодавців та 88 тисячам шукачів роботи;
- проведено електронне опитування роботодавців щодо перспективної потреби в працівниках за конкретними професіями, у якому взяли участь 12 тисяч роботодавців.

Ці зміни яскраво і точно показують що розвиток сервісних послуг та зміна в підході обслуговування клієнтів є одним з рушійних сил впливу служби

зайнятості на соціально-економічний розвиток країни стосовно працевлаштування населення. Тому, в 2019 році державна служба зайнятості продовжила змінюватися на вимогу часу та удосконалювати механізми реалізації державної політики у сфері зайнятості населення.

Основні пріоритети в роботі державної служби зайнятості були зорієнтовані на:

- перетворення центрів зайнятості на сервісні майданчики;
- впровадження інституту кар'єрного радника для шукачів роботи та безробітних;
- запровадження інституту консультанта роботодавця;
- розвиток профорієнтаційних послуг з використанням сучасних інформаційних технологій;
- зменшення дисбалансу на ринку праці шляхом організації професійного навчання безробітних;
- розвиток локальних ринків праці;
- продовження роботи над законодавством у сфері зайнятості населення;
- розвиток електронних сервісів;
- розробка механізмів зацікавлення трудових мігрантів повернутися на ринок праці Україні [10].

Все це свідчить про поступові зрушення в даній сфері, особливу роль в якій відводиться саме на розвиток електронних ресурсів. Кожного року в службі зайнятості відбувається процес її реорганізації, аби в подальшому вона стала сучасною сервісною установою з високим рівнем довіри клієнтів, соціальних партнерів та громадськості. Так, сьогодні свідчить про те, що сучасний світ перейшов на новий етап життя, де головну роль виконує інформація. Сьогодні вона є одним з найцінніших ресурсів. У своєму прагненні зробити послуги максимально доступними та комфортними для клієнтів Державна служба зайнятості активно впроваджує електронні сервіси з надання соціальних послуг громадянам та роботодавцям з використанням

інтернет-технологій. Це і електронна черга, послуга відео-резюме та онлайн-співбесіди безробітних з роботодавцями і т. д.

Офіційний веб-сайт державної служби зайнятості в залежності від потреб клієнта, надає громадянам такі корисні дистанційні онлайн-сервіси як «Електронний кабінет роботодавця», «Електронний кабінет безробітного» та «Електронна черга» (табл. 2.1.)

Таблиця 2.1

Онлайн-сервіси Державної служби зайнятості

«Електронний кабінет роботодавця»	Надає можливість подання звітності до центру зайнятості в режимі онлайн, перегляду стану укомплектування заявлених вакансій та кількості направлень центром зайнятості претендентів на роботу, моніторингу договорів на організацію громадських та інших робіт тимчасового характеру та працевлаштування після професійного навчання, перегляду актуальних резюме шукачів роботи та виконання безлічі інших функцій.
«Електронний кабінет шукача роботи»	Надає можливість зареєстрованому безробітному створити власне резюме, здійснити підбір роботи, ознайомитись з інформацією про тимчасову зайнятість, дізнатися про можливість професійного навчання, отримати інформацію щодо нарахувань та виплат допомоги по безробіттю.
«Електронна черга»	Дозволяє дистанційно, не виходячи з дому, записатися на прийом до спеціаліста будь-якого центру зайнятості, обравши ціль, дату та час відвідування.

Сучасні електронні сервіси – це прогресивні форми надання соціальних послуг громадянам та роботодавцям з використанням інтернет-технологій, це швидко, зручно і якісно. Дистанційне спілкування і надання послуг дозволяють і роботодавцям, і безробітним самостійно планувати свій час, а час – це гроші.

Власне, Державна служба зайнятості надає широкий спектр послуг як роботодавцям, так і шукачам роботи. До основних напрямків роботи служби в

Україні належать послуги з працевлаштування для населення, надання матеріальної допомоги з безробіття, активні заходи сприяння зайнятості, послуги для роботодавця, професійна орієнтація та освітні послуги.

Послуги з працевлаштування для населення як вже зазначалося надаються на безоплатній основі всім охочим без винятків. Так, будь-який шукач роботи може скористатися інформацією служби зайнятості, що є у відкритому доступі, та перевірити наявні вакансії, законодавче регулювання, тощо. Зареєстровані ж безробітні також можуть скористатися послугами кар'єрного радника, який допоможе розробити власний індивідуальний план пошуку роботи. За умови наявності у безробітного особливих потреб можливе використання підходу кейс-менеджменту. Тобто перед розв'язанням питання працевлаштування, центр зайнятості допомагає вирішити інші індивідуальні виклики безробітного, активно взаємодіючи із соціальними організаціями. Додатково зареєстровані безробітні особи мають право на отримання матеріальної допомоги з безробіття, за надання якої також відповідає ДСЗ.

Для того, щоб стимулювати зайнятість населення в Україні розроблено перелік доступних активних заходів сприяння зайнятості населення. Власне безробітні мають можливість взяти участь в громадських роботах та роботах тимчасового характеру, і таким чином отримати додатковий заробіток, зберігши виплати з безробіття. Крім того, будь-яка особа, що відповідає встановленим законодавством критеріям, може скористатися ваучером на підготовку чи перепідготовку. Державна служба зайнятості також стимулює розвиток підприємництва шляхом виплати одноразової допомоги на започаткування власної справи. Активні ж програми підтримки роботодавців передбачають отримання компенсацій витрат таку як, ЄСВ чи оплата праці, за умови створення роботодавцем нових робочих місць.

Надання послуг для роботодавців передбачає використання індивідуального підходу з метою задоволення потреб кожного роботодавця. Для більш ефективної взаємодії ДСЗ закріплює за кожним підприємством

консультанта роботодавця, який на постійній основі спілкується із представниками підприємств.

Послуга професійної орієнтації надається центрами зайнятості усім особам, які хочуть отримати інформацію про професії та вимоги до них, бажають отримати послугу професійного консультування щодо професійного самовизначення, пройти професійний відбір та визначити професії, що підходять особі. Тож, відповідно, профорієнтаційними послугами охоплюється значна частка населення, яка, зокрема включає значну кількість школярів та студентів.

Також служба зайнятості пропонує надання освітніх послуг зареєстрованим безробітним на замовлення роботодавця або ж на перспективну потребу ринку праці в спеціалістах певної кваліфікації. Послугу професійного навчання безробітних ДСЗ може замовити як у власних центрах професійно-технічної освіти, так і в інших закладах професійно-технічної освіти. ДСЗ допомагає організовувати професійне навчання безпосередньо у роботодавців-замовників кадрів та підтверджувати результати неформального професійного навчання осіб за робітничими професіями [31].

Турбота держави про досягнення в країні найбільш повної та ефективної зайнятості як важливої соціальної гарантії для економічно активного населення є найважливішим аспектом державного регулювання ринку праці, механізм формування якого постійно вдосконалюватиметься стосовно нових умов розвитку багатокладної економіки, структурної перебудови виробництва, формування ефективної соціальної політики. .

Діяльність державних служб зайнятості забезпечує активну взаємодію безробітних громадян, роботодавців, закріплене та захищене правовими нормами, а також забезпечує соціальну підтримку соціально-уразливим верствам населення. Це досягається такими напрямками діяльності: використання комп'ютерних банків вакансій, сприяння працевлаштуванню, виплата допомоги, професійне консультування, направлення на професійну перепідготовку, підвищення кваліфікації, створення додаткових робочих

місць для інвалідів, молоді, тобто активне проведення державної політики зайнятості населення.

Функції Державної служби зайнятості розширюються, система надання послуг постійно вдосконалюється, використовуються нові форми та методи працевлаштування населення.

Державна служба з праці та зайнятості є органом виконавчої влади, що здійснює правозастосовні функції у сфері праці, зайнятості та альтернативної цивільної служби, функції контролю та нагляду за дотриманням трудового законодавства та інших нормативних правових актів, що містять норми трудового права, законодавства про зайнятість населення, про альтернативну цивільну службу, функції з надання державних послуг у сфері сприяння зайнятості населення та захисту від безробіття, трудової міграції та врегулювання колективних трудових спорів.

Таким чином, роль державних органів полягає не лише у використанні наявних сьогодні можливостей, а й у визначенні перспектив розвитку соціальної політики у сфері зайнятості населення, скорочення безробіття з метою економічного зростання держави.

2.2. Тенденції особливостей розвитку ринку праці Рівненської області

Ринок праці є найважливішим елементом у системі ринків, які забезпечують реалізацію цільової спрямованості відтворювального процесу. Ступінь локалізації ринків праці багато в чому визначається господарською спеціалізацією та структурою економіки.

Сьогодні Державна служба зайнятості України являє собою цілісну систему органів виконавчої влади з трирівневою структурою. До першого (базового) рівня належать районні, міські, міськрайонні, районні в містах центри зайнятості, які надають громадянам послуги у відповідності до чинного законодавства про зайнятість населення. До другого рівня відносять регіональні центри зайнятості. Їх основна функція полягає в здійсненні територіального розподілу трудових ресурсів та участь у розробці

регіональних програм зайнятості відповідно до місцевих особливостей і потреб. До третього (верхнього) рівня відносять Державний центр зайнятості, основна задача якого полягає в реалізації єдиної політики зайнятості на всій території України, організації заходів соціального захисту, а також сприяти зайнятості незайнятих громадян.

Економіко-географічні умови окремих територій країни, їх виробнича спеціалізація та рівень соціально-економічного розвитку породжують регіональні відмінності у зайнятості населення та умовах розширеного відтворення робочої сили. Це беруть до уваги при розробці територіальних програм зайнятості населення. У зв'язку з цим в політиці зайнятості розрізняють загальнонаціональний та регіональні рівні впливу, сфери прийняття рішень, компетенції структур, залучених до цього процесу [11].

На загальнонаціональному рівні держава для прямого та опосередкованого впливу на фактори зайнятості населення використовує такі соціально-економічні регуляторні інструменти, як кредити, субсидії, пільги та дотації підприємцям, регулювання рівня й ставок прибуткового податку. За допомогою адміністративно-організаційних важелів вона регулює кількісні співвідношення між попитом і пропозицією робочої сили шляхом встановлення квот на працевлаштування, при укладанні контрактів з підприємцями; вибіркового оподаткування; зменшення або збільшення пенсійного віку; регулювання тривалості робочого часу; впливу на міграцію робочої сили, її територіальну, галузеву та професійно-кваліфікаційну мобільність. А законодавчими актами регламентуються такі складові розширеного відтворення робочої сили як її формування та використання.

На регіональному рівні вирішується більшість завдань державної політики зайнятості населення. Використовуючи арсенал її засобів, регіональні органи державного управління впливають на збалансованість регіональних ринків праці та умови відтворення робочої сили [11].

Регіональний розвиток відображає унікальність тієї чи іншої території та одночасно роль її у розвитку країни в цілому. Тобто, регіон сьогодні

виділяється як особливий рівень економічної системи. Він має важливі відмінності, як від окремого підприємства, і від народного господарства загалом та її окремих галузей. Залежно від цілей та специфіки підходу регіон може трактуватися як міні-національне господарство, субрегіональна одиниця. Методологічно вихідним має стати поняття регіону не просто як «частини території», «частини народно-господарського комплексу», а як функціональної економічної регіональної одиниці», що викликає необхідність дослідження регіонального ринку праці як функції локальної економіки та її невід'ємної складової. Саме дослідження трудової зайнятості регіону є невід'ємною частиною розвитку сервісно-орієнтованої моделі державного управління на загальному рівні. Ефективне функціонування локальних територій в наданні якісних послуг населенню сприяє наближення держави до громадян.

Для ширшого розуміння, як працює та які послуги надає та повинна надавати держава, потрібно розглянути в першу чергу рівень зайнятого населення регіону в нашому випадку, конкретно на Рівненській області. Процеси, які відбуваються в політичній, соціально-економічній сферах країни, продовжують впливати на стан ринку праці області. Аналіз стану ринку праці і зайнятості населення є невід'ємним і важливим елементом регулювання зайнятості. Також, це надасть змогу розробити та ухвалити загальнодержавну довгострокову програму, спрямовану на побудову нової соціально орієнтованої моделі регулювання ринку праці, яка буде основана на зваженому поєднанні інструментів державного та ринкового регулювання.

На думку М. Борімчук, продуктивність служб зайнятості зазвичай визначається наступними категоріями:

- результати на ринку праці;
- розподіл результатів за цільовими групами;
- робочий процес програми;
- задоволення клієнта.

Відповідно, результат діяльності виявляється через:

- працевлаштування клієнта;
- відсоток для певної цільової групи;
- час заповнення вакансії, кількість виконавців;
- рівень задоволення наданою послугою.

Ринок праці Рівненської області протягом 2017–2020 років значним чином відображав ситуацію на національному ринку праці та протягом останніх років дещо зазнавав, хоч і не суттєвих, проте змін. Кількість активних підприємств в області за цей період поступово зростає. Так, у 2020 році в області кількість активних підприємств становила 14,9 тис., що є на 1,412 підприємств більше, ніж у 2017 році.

Це означає, що збільшилася кількість робочих місць для населення. Служби зайнятості мають більшу можливість співпрацювати з роботодавцями для задоволення як їхніх потреб щодо робітників, так з іншого боку потреб громадян в працевлаштуванні. Тому необхідно, звернути увагу, саме на обслуговування категорій роботодавців, як надавачів робочих місць для населення. Станом на 1 жовтня 2021 року кількість вакансій, заявлених роботодавцями до обласної служби зайнятості вже становила 2,3 тис. одиниць, що на 6,2% більше, ніж на відповідну дату минулого року.

За даними Державної служби статистики України, кількість зайнятого населення у Рівненській області у віці 15 - 70 років у I півріччі 2021 року скоротилася на 17,8 тис. осіб (або на 3,7%), у порівнянні з відповідним періодом 2020 року, та становила 458,4 тис. осіб. Рівень зайнятості населення

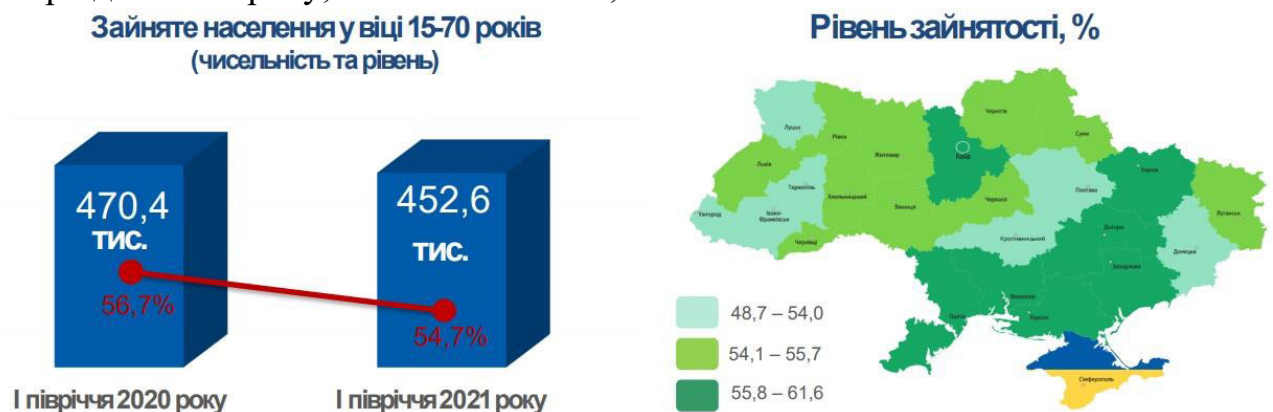
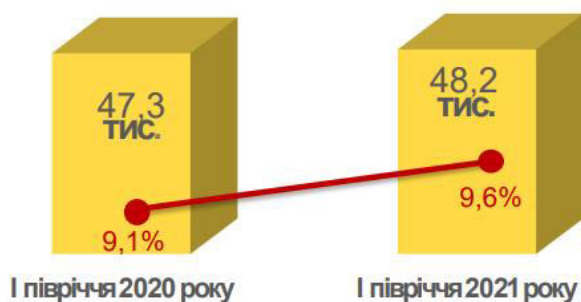


Рис. 2.2. Зайняте населення

у віці 15-70 років скоротився з 56,7% до 54,7%. По Україні рівень зайнятості населення становив 55,6% , а у I півріччі 2020 року – 56,7% (рис. 2.2.).

Натомість кількість безробітного населення у віці 15-70 років у I півріччі 2021 року, зросла на 0,9 тис., у порівнянні з відповідним періодом 2020 року, та становила 48,2 тис. осіб. Рівень безробіття населення у віці 15-70 років зріс з 9,1% робочої сили у січні-червні 2020 року до 9,6% у січні-червні 2021 року. По Україні рівень безробіття населення становив 9,9% робочої сили, а у I півріччі 2020 року – 9,2%. Рівень безробіття в країнах Європейського союзу скоротився з 7,1% до 6,9% робочої (рис 2.3.).

**Безробітне населення у віці 15-70 років
(чисельність та рівень за МОП)**



Рівень безробіття, %

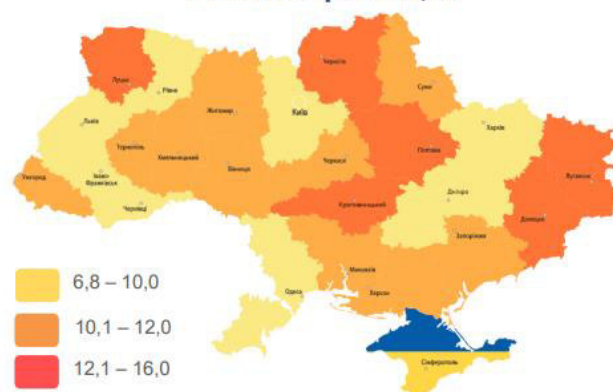


Рис. 2.3. Безробітне населення

Головна мета регіону - зменшити безробіття та зробити все, аби жителі Рівненщини не виїжджали за кордон і залишалися біля сім'ї. І робота в цьому напрямку вже ведеться.

На кількість робочих місць та кількість безробітного населення впливає масове вивільнення працівників. Отож, у січні-вересні 2021 року роботодавцями було подано інформацію про заплановане масове вивільнення 6,8 тис. працівників, що на 1,9 тис. більше, ніж у відповідному періоді минулого року. Найсуттєвіше кількість попереджених про заплановане масове вивільнення збільшилася у м. Рівне (на 1,2 тис. осіб), Костопільському (на 0,6 тис. осіб), Корецькому (на 0,4 тис. осіб), Володимирецькому (на 0,4 тис. осіб), Рокитнівському (на 0,3 тис. осіб), Вараському (на 0,3 тис. осіб) районах за старим устроєм (рис. 2.4).

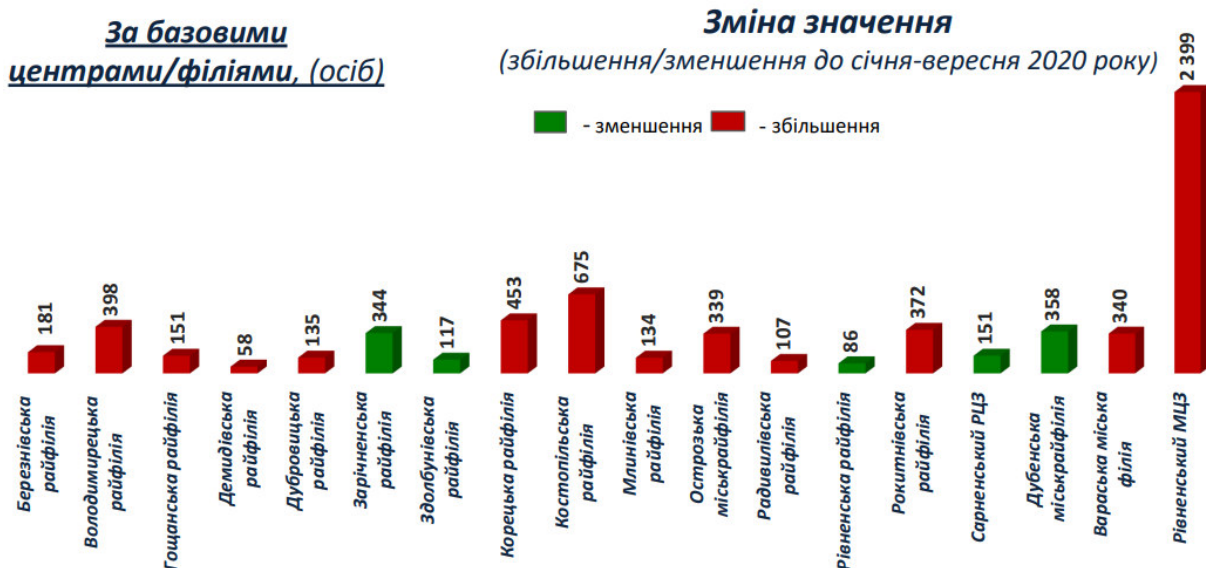
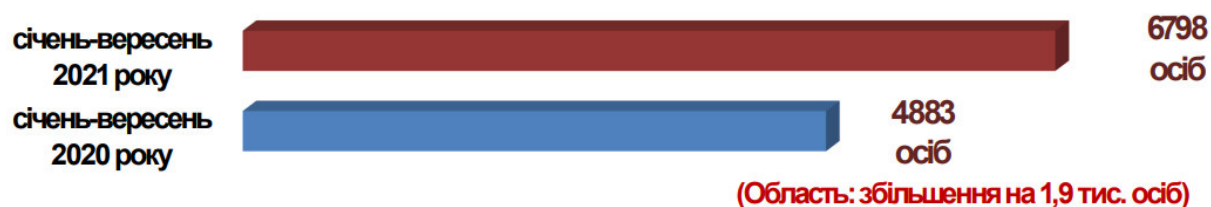


Рис. 2.4. Обсяги запланованого масового вивільнення працівників у січні-вересні 2021 року

При аналізі безробіття населення важливо відзначити причини безробіття. Можна вважати, що основними причинами безробіття є:

- низький рівень заробітної плати, яку пропонують роботодавці;
- політичні та економічні події, що відбуваються в країні;
- невідповідність системи підготовки фахівців потребам ринку праці;
- нераціональна структура галузевої зайнятості, істотне перевищення пропозиції робочої сили над попитом;
- незадоволеність умовами праці;
- обмежені можливості кар'єрного зростання, відсутність перспектив і можливостей поліпшення кваліфікації [5, с. 118].

Такі дані, показують що, громадяни все більше потребуватимуть допомоги служб зайнятості. Оскільки на ринку є певна диспропорція щодо попиту та пропозиції, актуалізується потреба в розширенні послуг з працевлаштування. Крім того, удосконалення якості та швидкості їх надавання.

В додаток, до вищезазначеної інформації, із загальної кількості попереджених про масове вивільнення найбільше становили працівники державного управління й оборони, обов'язкового соціального страхування; сфери охорони здоров'я та надання соціальної допомоги; транспорту, освіти.

Станом на 1 жовтня 2021 року кількість вакансій, заявлених роботодавцями до обласної служби зайнятості становила 2,3 тис. одиниць, що на 6,2% більше, ніж на відповідну дату минулого року.

За видами економічної діяльності, більшість вакансій налічується на:

- підприємствах переробної промисловості – 24%
- у сфері оптової та роздрібної торгівлі – 22%
- в освіті – 10%
- у тимчасовому розміщування – 8%
- у транспорті – 7%

У професійному розрізі, найбільше вакансій подано для працевлаштування в таких галузях професій як:

- кваліфікованих робітників з інструментом – 21%;
- працівників сфери торгівлі та послуг – 19%;
- робітників з обслуговування, експлуатації устаткування та машин – 17%;
- некваліфікованих працівників – 12%
- професіоналів – 11%;
- фахівців – 9%;
- керівників, менеджерів – 6 %
- технічні службовці – 4%.

Ці дані показують що, громадяни все більше потребуватимуть допомоги служб зайнятості. Моніторинг таких даних, дає уявлення: на що потрібно зосередити свої сили в покращенні надання послуг громадянам; на які групи людей потрібно найбільше орієнтуватися, та які найбільше потребують допомоги з боку держави.

Сучасну ситуацію на ринку праці вчені та дослідники вважають кризовою і такою, що продукує трудову бідність, зниження економічної активності працездатного населення, розширення вимушеної праці, розшарування населення на соціально-вразливі групи, неузгодженість із ринком освітніх послуг, і, відповідно, зниження якості трудового потенціалу та мотивації до продуктивної діяльності [63, с. 109].

Отож, процеси, які відбуваються в політичній, соціально-економічній сферах країни, продовжують впливати на стан ринку праці району.

Ситуація щодо безробіття продовжує залишатись напруженою та характеризується скороченням зайнятості та зростанням безробіття, про що свідчать останні оприлюднені дані Головного управління статистики в Рівненській області щодо економічної активності населення.

Об'єктивними причинами такої ситуації є те, що район завжди був і залишається трудонадлишковим, а через низький попит на робочу силу, ситуація залишається напруженою. Тому ще більш актуальною стає активізація роботи державної служби зайнятості для розвитку можливостей співробітництва між працівниками й роботодавцями на умовах легальної зайнятості, розширення спектру послуг – їх якості.

2.3. Особливості обслуговування громадян у сфері зайнятості населення центрами зайнятості

Ситуація на ринку праці її тенденції розвитку показують що в діяльності служб зайнятості забезпечення громадян робочими місцями є проблеми, які потребують модернізації та вдосконаленню механізмів, технологій та методів моделі сервісного спрямування щодо працевлаштування громадян, зокрема застосування нових підходів у наданні послуг безробітним та роботодавця. Під тиском економічних чинників, безвізового режиму з Європою, автоматизації багатьох виробничих процесів яскраво видно, що Український ринок праці переформовувався. Збільшилася явна конкуренція між роботодавцями, працівники в таких умовах почали шукати для себе найкращу пропозицію на

ринку праці. Конкуренція відбувається не тільки між роботодавцями та особами що в активному пошуку роботи, а й рекрутингових сервісів, послугами яких користуються як бізнес-гіганти, так і невеликі установи, підприємства які шукають спеціалістів. Щоб задовольнити потребу замовника в конкретній категорії працівників, зайняти унікальну нішу намагаються онлайн-сервіси. В таких, досить складних оціально-економічних умовах одним з пріоритетних завдань здійснення органами публічної влади сервісної діяльності є надання допомоги у працевлаштуванні в прищвидшені терміни, реалізація індивідуального підходу в наданні послуг клієнтам, насамперед з числа безробітних громадян. Зазначені чинники обумовлюють потребу вдосконалення технологій та методів роботи служби зайнятості.

В умовах дисбалансу між попитом та пропозицією на ринку праці задоволеність потреб шукачів роботи – безробітних осіб ускладняється з об'єктивних причин. Водночас така ситуація обумовлює й зростання вимог до діяльності органів публічної влади у сфері зайнятості населення, до зміни підходів у наданні послуг клієнтам. Одним із пріоритетних завдань стає забезпечення індивідуального підходу до кожної людини, надання оперативної та якісної допомоги у працевлаштуванні, насамперед, до тих категорій громадян, які мають додаткові гарантії у сприянні працевлаштуванню [51].

Послугами Рівненської обласної службою зайнятості обласної служби у січні-вересні 2021 року скористалися 53,9 тис. громадян, які шукали роботу, з них 33,9 тис. осіб мали статус зареєстрованого безробітного, що на 0,2% більше ніж у відповідному періоді минулого року. Зокрема, зареєстровано з початку року 19,8 тис. осіб (рис.2.5).



Рис.2.5 Надання послуг Рівненською обласною службою зайнятості у січні-вересні 2021 року

Отримували допомогу по безробіттю 30,6 тис. осіб, зокрема, з початку року була призначена допомога для 19 тис. осіб (зменшення на 9,4% або 2 тис. осіб). За сприяння центрів зайнятості працевлаштовано 14,7 тис. осіб, зокрема, 10,6 тис. зареєстрованих безробітних.

За видами економічної діяльності, найбільше громадян працевлаштовано у сферу торгівлі та послуг (22%), у переробній промисловості (18%), у сільському, лісовому та рибному господарстві (11%), в освіту та тимчасове розміщення (по 8%).

За професійними групами 22% працевлаштованих це робітники сфери торгівлі; 20% – некваліфіковані працівники та особи без професії; 15% – робітники з обслуговування устаткування та машин; 11% – кваліфіковані

робітники з інструментом; 9% – фахівці. У січні-вересні 2021 року за сприяння обласної служби зайнятості 4,3 тис. безробітних проходили професійне навчання. Зокрема, кількість безробітних, які навчалися у Рівненському центрі професійно-технічної освіти Державної служби зайнятості, становила 3,4 тис. осіб, що на 2% більше, ніж у відповідному періоді минулого року. До громадських та інших робіт тимчасового характеру залучено 1,6 тис. осіб.

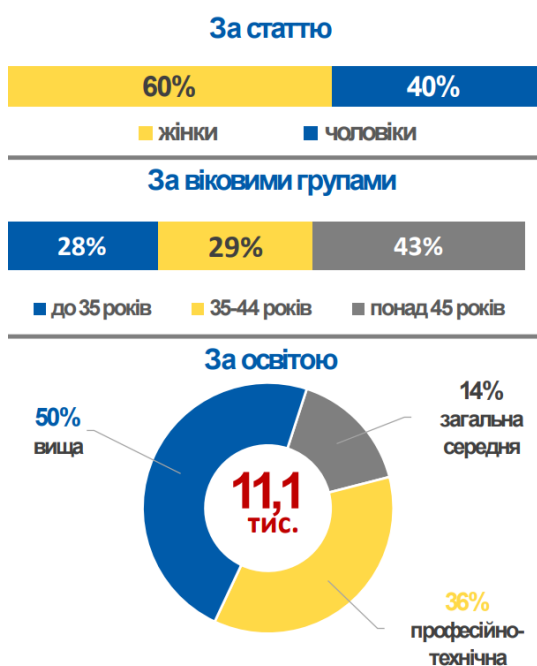


Рис. 2.5. Характеристики зареєстрованих безробітних

За статтю: у загальній кількості зареєстрованих безробітних, чоловіки становили – 4,5 тис. осіб (або 41%), жінки – 6,6 тис. осіб (або 59%).

За віковими групами: 28% зареєстрованих безробітних були у віці до 35 років; по 29% – у віці від 35 до 44 років та у віці від 45 до 55 років; 14% – у віці понад 55 років.

За освітою: 50% зареєстрованих безробітних мали вищу освіту, 36% – професійно-технічну, 14% – загальну середню освіту (рис 2.5.) .

Моніторинг даних, показує, що змінюється переорієнтація видів діяльності та зайнятості громадян, деякі галузі стають менш затребуваними, інші ж в свою чергу навпаки збільшують свої позиції на ринку праці. Варто зазначити, що згідно з такими змінами в трудовій діяльності одні професії мають надлишкову кількість робочих місць, а інші навпаки недостатньо забезпечені фахівцями. Отож, вжалим є розвиток сервісних процесів перенавчання громадян згідно з вимогами часу. Центри зайнятості потребують масштабнішого залучення працівників для поінформування про сучасний світ професій, їх зміст та вимоги до працівника, стан та перспективи розвитку ринку праці, підприємства та актуальні вакансії, послуги служби зайнятості щодо сприяння працевлаштуванню. Активної уваги потребують і молоді

спеціалісти, випускники та навіть школярі, щодо вибору актуальної професії. Вони повинні бути проінформовані про ряд професій на майбутні роки які будуть затребувані.

Власне, необхідним для підвищення якості обслуговування громадян в пошуку роботи та безпосередньо роботодавців потрібно вести зміни до підходів діяльності органів державної влади у сфері зайнятості населення, застосування клієнто-орієнтованого підходу спеціалістами, які надають відповідні послуги. Пріоритетним виступає оперативність, індивідуальний підхід та адресне обслуговування [358, с. 40]. Крім того, стрімкий розвиток комунікативних технологій вимагає від державних установ відкритості та доступності для населення.

У своїй діяльності ЦЗ області керуються Регламентом роботи центрів зайнятості щодо задоволення потреб клієнтів який передбачає певний алгоритм дій та виконання функцій фахівцями центру. До основних завдань регламенту відноситься – забезпечення якісного підбору персоналу на замовлення роботодавців; забезпечення потреб клієнтів щодо їх зайнятості та розвитку професійної кар'єри; повноцінне виконання функцій ЦЗ в умовах скорочення персоналу; посилення ролі керівника центру зайнятості в управлінні персоналом і контролі ризиків та ін. Також він визначає особливості взаємодії відділів центру зайнятості щодо забезпечення клієнт орієнтованого підходу під час обслуговуванні громадян що шукають роботу та роботодавців відповідно до їх потреб.

Центри зайнятості надають надзвичайно різні послуги, але якість їх залежить від фінансового та матеріально-технічного забезпечення. Отже, які саме послуги ви можете отримати у центрі зайнятості. Модель надання послуг клієнту — шукачу роботи наведено в додатку Б

Насамперед, це послуги з пошуку постійної або тимчасової роботи. Служба зайнятості має одну з найбільших баз даних вакансій по всій Україні, які оновлюються онлайн. Так, існують досить різні бази вакансій на онлайн-

сервісах, але перевагами даної бази є те, що всі вакансії перевірені, актуальні та з офіційним працевлаштуванням.

Якщо особа не знайшла підходящу вакансію у базі даних, то спеціалісти-рекрутери центру зайнятості допомагають у пошуку роботи на інших ресурсах. Для цього необхідне лише бажання людини та резюме на посаду.

У разі відсутності підходящої роботи особі, яка звернулася з відповідною заявою, може бути надано статус безробітного. Служба зайнятості виплачує допомогу по безробіттю на період пошуку роботи. Про розмір і терміни виплати допомоги докладно розповідає особистий консультант – кар'єрний радник, основна ціль яких супроводжувати і підтримувати осіб, які звернулися до служби зайнятості, в їх намаганні знайти роботу чи змінити професію.

На сьогодні перед держслужбою зайнятості стоїть складне завдання – покращити сервісне обслуговування клієнтів і забезпечити працевлаштування громадян, поєднуючи їх інтереси, реальні знання та навички з вимогами сучасного ринку праці. Першим кроком для досягнення цієї мети стало, власне, запровадження інституту кар'єрних радників.

В центрах кожна особа може отримати профорієнтаційні послуги. Фахівець з профорієнтації допомагає визначитися з вибором професії. Для цього є сучасні інструменти: профорієнтаційні та психологічні тести, які кожен може пройти як удома, так і в центрі зайнятості. Разом з консультантом особа може оцінити свої можливості, обрати напрям навчання чи роботу.

Також ЦЗ надають можливість дітям отримати якісну, безкоштовну допомогу у виборі професії. Це – тестування, яке можна пройти в зручний час, онлайн (вдома або в центрі зайнятості) та консультація за його результатами. Вони дізнаються про свої професійні інтереси та здібності, зможуть спланувати власне професійне становлення та розвиток.

Надання статусу безробітного надає доступ до інших послуг служби зайнятості.

Якщо роботи за фахом не знайшлося, служба зайнятості пропонує підвищити кваліфікацію або оволодіти новою професією, набутти нових компетенцій шляхом стажування на робочому місці у роботодавця або на короткотермінових курсах.

Професійне навчання здійснюється у навчальних закладах регіону, та безпосередньо в Рівненському центрі професійно-технічної освіти державної служби зайнятості.

Крім того, якщо особа є зареєстрована як безробітня і має бажання започаткувати власну справу, а також усвідомлює ризики щодо таких дій, але для втілення задуму їй не вистачає знань чи коштів – державна служба зайнятості сприяє у відкритті власної справи. Для цього зареєстровані безробітні можуть претендувати на одноразову виплату допомоги по безробіттю для організації підприємницької діяльності за умови підготовки бізнес-плану та державної реєстрації суб'єктом підприємницької діяльності.

При бажанні здійснювати власну підприємницьку діяльність ЦЗ пропонують комплекс заходів, які допоможуть прийняти усвідомлене рішення щодо наміру займатися підприємницькою діяльністю. Особа має можливість ознайомитися з перспективними для регіону напрямками бізнес-діяльності; проектами, програмами донорів, краудфандинговими платформами, які надають підтримку у відкритті власної справи.

Це не повний перелік послуг, які можна отримати у центрі зайнятості у той період, коли людина шукає роботу.

Також варто зазначати, що у разі отримання статусу безробітного клієнт спільно з кар'єрним радником складає індивідуальний план працевлаштування, в якому міститься комплекс заходів, що їх мають здійснити кар'єрний радник та зареєстрований безробітний для працевлаштування. Насамперед це стосується взаємних прав, обов'язків кар'єрного радника й зареєстрованого безробітного та кроків, які мають бути зроблені безробітним для пошуку роботи.

Відповідно до індивідуального плану працевлаштування (з урахуванням наявного досвіду та освіти кожної людини), окрім пошуку бажаної роботи, ЦЗ допомагають у складанні резюме, підготовці до співбесіди з роботодавцем, що дозволяє прискорити процес працевлаштування. Кожен має можливість відвідати семінари та тренінги з тих питань, що цікавлять для вибору напрямку роботи.

Хоч служби зайнятості надають широкий спектр послуг, проте не всі вони ефективно працюють для працевлаштування через досить різні причини. Незацікавленість керівників та працівників в їх роботі спричиняє зменшення активності центрів в індивідуальному підході до кожної особи.

Відмічено, що нині більшість територіальних громад виявляються не спроможними забезпечити належний рівень надання послуг місцевому населенню. Встановлено, що в умовах реформування місцевого самоврядування питання зайнятості населення та реалізації державної політики зайнятості стає головним завданням об'єднаних територіальних громад. При цьому кожна об'єднана територіальна громада надає великого значення збереженню та розвитку свого кадрового потенціалу, що, в свою чергу, ефективно впливає на державну політику зайнятості.

Сучасні виробничі процеси часто змінюються, що потребує від працівників, окрім спеціалізації, ще й здатності пристосовуватися до сучасного управління, а також безперервного навчання і підвищення кваліфікації. Така ситуація вимагає творчого переосмислення можливостей установ ринку праці і структур організаційного забезпечення для оперативного реагування на ці можливості. Крім того, для

Визначальним чинником для корегування системи підготовки кадрів повинні бути інтереси роботодавців регіону. Тому необхідним є, з одного боку, забезпечення системного моніторингу кадрових потреб роботодавців регіону, з другого боку – корегування структури професійної підготовки у відповідності із виявленими потребами, а також допомога молоді у питаннях

вироблення ефективної поведінки не тільки на регіональному, але й на національному та глобальному ринках праці.

Таким чином, можна дійти висновку, що серед гарантованих державою послуг у сфері зайнятості населення особлива роль належить послугам, що спрямовані на збалансування попиту й пропозиції на ринку праці, забезпечення відповідності ринку освітніх послуг вимогам національної економіки, підвищення якості та конкурентоспроможності трудових ресурсів.

Послуги з організації професійного навчання безробітних громадян та професійної орієнтації населення стають все більш пріоритетними у сервісній діяльності центрів з огляду не лише на соціально-економічні трансформації в країні, що зумовлюють зміни у сфері зайнятості населення, а й на світові тенденції у сфері прикладання праці, обумовлені впливом цифровізації, роботизації виробничих процесів на зміну професійної та кваліфікаційної структури вимог ринку праці.

Перспективи подальшого вдосконалення надання послуг у досліджуваній сфері можна пов'язати з персоніфікацією даного процесу, посилення адресного підходу у наданні послуг клієнтам служби через упровадження індивідуальних планів працевлаштування безробітних осіб; удосконалення системи профілювання та здійснення супроводу безробітних; збільшенню переліку послуг, що надаються через електронні кабінети роботодавцям та шукачам роботи та продовжувати удосконалювати веб-сайт “Єдине соціальне середовище зайнятості” з урахуванням потреб користувачів; вдосконалення процедури електронного надання послуг державної служби зайнятості шляхом створення та ведення в “Електронному кабінеті користувача” персональної картки зареєстрованого безробітного; проведення пілотного проекту “Кар’єрний радник” та оптимізація організаційної структури ЦЗ (з урахуванням результатів пілотного проекту) відповідно до вимог нових стандартів надання послуг клієнтам.

Сучасний ринок праці активно та динамічно змінюється, що зумовлює виявлення факторів регулятивного та організаційного впливу на основні

напрями діяльності служб зайнятості для формування принципів і підходів щодо реформування та удосконалення діяльності базових ЦЗ, філій, їх структурних підрозділів та персоналу шляхом запровадження нових стандартів обслуговування населення через внесення змін до Регламенту роботи ЦЗ, їх філій щодо задоволення потреб клієнтів відповідно до запитів.

Висновки до другого розділу

Стрімкі соціально-економічні зміни на ринку праці України вимагають підвищення ефективності роботи служби зайнятості через її переструктуризацію, визначення необхідних на сучасному етапі цілей та функцій та переоцінку сформованої практики діяльності з метою її впливу на розвиток конкурентоспроможності вітчизняного ринку праці, а також на мотивацію й активізацію безробітних до пошуку роботи.

Сьогодні основним пріоритетом служб зайнятості є розвиток сервісів, технології обслуговування клієнтів, впровадження цифрових рішень для зручності користувачів. Усе це можливо здійснювати в рамках чинного правового поля. Центри зайнятості є тими установами, які можуть і повинні підтримувати людей під час кризових моментів на ринку праці, зокрема поєднуючи цифрові рішення з послугами персонального консультування та посередництва в працевлаштуванні.

Для забезпечення продуктивної зайнятості економічно активного населення та регулювання робочих місць на державному рівні необхідно розробити сучасні методи ефективності діяльності з використанням передових технологій. Особливе місце при зміні підходів до обслуговування клієнтів у службах зайнятості посідає формування у співробітників навичок орієнтування на результат – працевлаштування безробітного. Клієнти мають право впливати на те, щоб їм надавалися саме індивідуалізовані послуги, які визначаються щодо їх потреб, а не стандартні та одноманітні для всіх. Забезпечення індивідуального підходу з наданням послуг без нав'язування є одним з головних обов'язків спеціаліста, який виконує функції кар'єрного

радника. Це є стандартною умовою роботи будь-якої сервісної установи, і ДСЗ не повинна бути винятком.

Якість надання державною службою зайнятості послуг населенню та їх ефективність є основною умовою наближення її до кожного клієнта - чи то людина, яка шукає роботу, чи то роботодавець.

Також важливою перевагою служб з працевлаштування громадян є те, що вони надають широкий спектр послуг, які допомагають людині в управлінні кар'єрою впродовж усього життя, не обмежуючись винятково посередництвом у працевлаштуванні.

Якщо говорити про проблеми, які супроводжують діяльність служб зайнятості, то, перш за все, це погані умови праці та її оплати, що пропонуються роботодавцями. Так само вагомою проблемою для сприяння легальній зайнятості є зацікавленість роботодавців та й згода самих працівників, працювати неформально або неналежно оформляти трудові відносини чи підміняти трудові відносини цивільними та господарськими. Враховуючи те, що Державна служба зайнятості та її базові центри сприяють виключно легальній зайнятості, самі суб'єкти ринку праці не завжди підтверджують тотожність намірів, звертаючись до служби. У зв'язку з цим відчувається деякий дисонанс між заявами бізнесу про те, що люди важливі, і реальним створення належних умов для легальної праці з гідною оплатою.

РОЗДІЛ 3. УДОСКОНАЛЕННЯ ПОЛІТИКИ ЗАЙНЯТОСТІ НАСЕЛЕННЯ НА ЗАСАДАХ СЕРВІСНОЇ ОРІЄНТАЦІЇ

3.1. Імплементация зарубіжного досвіду сервісної діяльності у сфері зайнятості населення

В сучасних умовах, для того, щоб краще розвивати модель сервісного управління у сфері продуктивної зайнятості населення необхідним є вивчення зарубіжного досвіду. Вивчення даного досвіду забезпечить використання її позитивних надбань в українських реаліях сьогодення в подальшому, щодо реалізації прав громадян на працю та соціальний захист від безробіття.

Уряди економічно розвинених країн вважають, що вирішення проблем зайнятості активно впливає на соціально-економічну стабільність суспільства. Необхідність врахування і використання зарубіжного досвіду для розробки принципів формування політики зайнятості та механізмів її реалізації досить передбачувана.

Досліджуючи дане питання імплементації зарубіжного досвіду, в останні роки яскраво прослідковуються спільні тенденції сервісної діяльності служб зайнятості, такі як:

- профілювання клієнтів і виокремлення послуг відповідно до категорій отримувачів допомоги;
- цифровізація щодо надання послуг;
- залучення аутсорсингових компаній;
- збільшення вимог для отримання соціальної послуги [40].

Служби зайнятості різних країн є надзвичайною різними, мають свої відмінності у функціях, статусі та структурі, проте є й спільні ознаки:

1. Служби зайнятості є юридично незалежними утвореннями, які можуть функціонувати як виконавче агентство або автономна інституція.
2. Служби зайнятості є децентралізованими моделями, в яких основні завдання та розподіл фінансових ресурсів між регіонами здійснює Міністерство праці і соціальної політики в особі міністра.

3. Роль соціальних партнерів, в основному наглядова є визначальною в діяльності ДСЗ.

Акцентуючи увагу саме на соціальних партнерів та соціальну допомогу, виділяють різні моделі соціальної політики в Західній Європі наведені в таблиці 3.1 [59].

Таблиця 3.1

Моделі соціальної політики

Назва моделі	Характеристика	Приклад
«Скандинавська»	Значні обсяги витрат на соціальний захист та нецільову соціальну допомогу.	Данія, Швеція
«Нідерландська»	Вважається гібридною і поєднує важливі складові континентально-європейської та скандинавської моделей – соціальне страхування бісмаркського типу із “всенародним страхуванням”.	Німеччина
«Англосаксонська»	Передбачає фінансування соціальної допомоги за залишковим принципом, та основний акцент на залученні до роботи.	Велика Британія, Ірландія, Канада

Велике значення для розвитку в Україні моделі цивілізованих, сервісно-спрямованих, соціально-трудових відносин, які б відповідали потребам громадянського суспільства та соціально-орієнтованої ринкової економіки, має досвід регулювання цих відносин у високорозвинених європейських країнах. За результатами досліджень зарубіжних та вітчизняних учених здійснено узагальнення та класифікація моделей соціально-трудових відносин з їх правовим регулюванням в розвинених країнах. Отож, до основних моделей ринку праці за характером впливу належать: патерналістська; соціал-демократична та ліберальна.

Патерналістська модель, відома як модель “опіки” характеризується як «довічний» найм, відповідальністю роботодавців, піклуванням про своїх працівників. Надлишок робочої сили в цій моделі вирішується скороченням

робочого часу, а не звільненням працівників. Або перевести його на іншу роботу в дочірнє підприємство. Інакше кажучи, одні й ті самі працівники тривалий час працюють в одній компанії. Створити умови для підтримки високого рівня працездатності, а тривале навчання може зберегти потенціал робочої сили та запобігти втраті працівників.

Найбільш поширена модель ринку праці в Японії. У цій країні роботодавці надають великого значення навчанню працівників враховувати досягнення науки і техніки. В Японії роками сформувалася певна «трудова культура» або «культура праці», що означає відповідальне та творче ставлення співробітників до роботи, а роботодавці повинні піклуватися про працівників. Це забезпечує довготривалу роботу для співробітників, побудову власної кар'єри всередині компанії з внутрішньо фірмовою мобільністю.

Національний нагляд за зайнятістю та соціальним захистом у країні насамперед передбачає встановлення державними органами певних норм, правил і національних стандартів. Водночас до повноважень підприємства належить безпосереднє забезпечення соціального забезпечення та регулювання трудових відносин. При визначенні заробітної плати працівнику необхідно враховувати не тільки його стаж роботи, але й вік, рівень кваліфікації та ефективність роботи. За останні десятиліття характеристика японської моделі ринку праці зазнали деяких змін у бік послаблення захисту найманих працівників та зменшення частки офіційних працівників. Проте історично вважається, що ринок праці в цій країні найбільш яскраво ілюструє патерналістську модель [18].

Дана модель, з точки можливості застосування в Україні не зовсім відповідає ментальності українців, оскільки вони більшу цінність віддають комфортним умовам та рівню заробітної плати, аніж дотриманню корпоративної культури та відданості одній організації.

Соціал-демократична модель головна роль відводиться на заходи активної політики. До даної моделі з наближенням або точно відповідним ринком праці належать Німеччини, Австрії, Швеції, Франції, Фінляндії.

Наприклад, у Швеції державний нагляд за зайнятістю перевершує ринкову самодисципліну. Великі кошти виділяються на активні заходи, спрямовані на підвищення конкурентоспроможності праці, професійне навчання та перепідготовку кадрів. Ця сума зазвичай перевищує пасивні заходи політики зайнятості, допомогу по безробіттю (3,5% валового внутрішнього продукту в порівнянні з 2,7%) та складає понад дві третини фінансування політики зайнятості).

Основна увага тут приділяється мотивації щодо створення нових робочих місць у державному та приватному секторах і завжди узгоджується з податковою політикою. Також держава намагається підтримувати відповідний рівень зайнятості в неприбуткових сферах, що надають соціальні послуги.

Ліберальна модель ринку праці характерна для країн з федеральним устроєм, таких як, Австралія, Канада, США, оскільки дана модель в регулюванні зайнятості населення віддає перевагу децентралізації. Тому в країнах кожен суб'єкт федерації має власне законодавство відведене на регулювання зайнятості та захист від безробіття.

Порівнюючи з Японією, де модель ринку праці відзначається як «довічний найм», то в цих країн на дуже високому рівні мобільність робочої сили, що пов'язана з частою зміною місця роботи.

Працівники та роботодавці як суб'єкти ринку праці, всіма можливими способами заохочуються до посилення активності на ринку праці, самореалізації та відповідальності. «Життєва установка громадян на індивідуальний успіх всіляко підтримується основними інститутами суспільства (державою, засобами масової інформації, наукою, літературою, освітою)» [18].

Зважаючи на історичні й економічні особливості відносин на ринку праці, а також менталітет народу, на думку окремих вчених для України найбільш близькою й доцільною може бути соціал-демократична модель. Проте, дехто спирається на думку, що модель ринку праці в Україні можна

охарактеризувати як змішану і тому її досить важко віднести до конкретного типу з числа вище наведених.

Щодо організації сплати страхових внесків на випадок безробіття (працівниками і переважно роботодавцями), то вітчизняна модель ринку праці схожа на ліберальну. Проте мобільність робочої сили, незалежність та відповідальність шукачів роботи за успіх на ринку праці є примусовим явищем, ніж стимульованим та підтримуваним державою.

Крім того, поведінка роботодавців на ринку праці України є характерною патерналістської моделі ринку праці, тобто «моделі опіки» є швидше винятковою для реалій трудових відносин в нашій країні.

Отож, для того щоб запозичити якусь модель досвіду зарубіжних країн щодо регулювання трудових відносин на ринку праці, потрібно детально розглянути як переваги так і недоліки вище перелічених моделей.

Є надзвичайно різні класифікації регулювання зайнятості населення, проте потрібно звернути уваги, крім моделей ринку праці на моделі соціально-трудова відносин, що може також по впливати на запозичення певного досвіду у створенні власної моделі управління. Соціально-трудова відносини – це складна система багаторівневих соціальних відносин, що існує між працівниками, роботодавцями і державою в процесі трудової діяльності, спрямована на забезпечення необхідного рівня і якості життя людини, трудового колективу і суспільства, системне представлення якої дозволяє виявити взаємопов'язані економічні і соціальні елементи в їх структурі. Тому моделі соціально-трудова відносин класифікують на: європейську (континентальну); англосаксонську та китайську (табл. 3.2.).

Таблиця 3.2.

Моделі соціально-трудова відносин

Назва моделі	Характеристика
Європейська	Високий рівень правової захищеності працівників; жорсткі норми трудового права, спрямовані на збереження робочих місць; жорстке галузеве (регіонально-галузеве) тарифне регулювання;

	високий рівень мінімальної заробітної плати; незначна диференціація в розмірах заробітної плати
Англосаксонська	Значна свобода роботодавця у трудових відносинах, зокрема щодо наймання та звільнення працівників. Проте, диференціація розмірів заробітної плати, незважаючи на встановлений законодавчо мінімальний рівень заробітної плати, за такої моделі може призводити до розшарування суспільства.
Китайська	Жорстке регулювання трудових відносин та, одночасно, високий рівень соціального захисту працівників державного сектору (на відміну від приватного сектору)

Дослідження показують, що в більшості моментах, моделі регулювання трудових відносин на ринку праці зорієнтовані на визначенні частки активної чи пасивної політики зайнятості, розподілі фінансових ресурсів на “активні” й “пасивні” заходи політики зайнятості. В свою чергу, заходи пасивної політики мало впливають на співвідношення попиту та пропозиції на ринку праці і пов’язані, в більшості, з виплатою матеріальної допомоги у зв’язку з безробіттям. Натомість, заходи активної політики зайнятості спрямовані на підвищення конкурентоспроможності громадян на ринку праці, зниження рівня безробіття через профорієнтаційні послуги, пошук та підбір роботи, професійне навчання шукачів роботи тощо. Тому, з точки зору державної політики сервісного спрямування у сфері зайнятості населення, найбільш доцільним є вивчення зарубіжного досвіду активної політики регулювання зайнятості та реалізації відповідних заходів.

Стратегія соціально-економічного розвитку “Європа 2020”, у цьому контексті, визначає пріоритетність надання послуг з пошуку роботи, професійного навчання, стимулювання роботодавців до працевлаштування шукачів роботи, створення робочих місць, стимулювання підприємницької ініціативи та самозайнятості населення [15].

Також, науковці Державної установи “Інститут економіки та прогнозування НАН України”, вважають, що для України корисним є досвід новоінтегрованих європейських країн з цих питань, оскільки в даних країнах велика увага зосереджена на різних механізмах стимулювання створення робочих місць [46].

Так, в такій країні як Угорщина роботодавцям надаються податкові пільги в залежності від регіональної специфіки. В той час, як в західній частині країни, зокрема в Будапешті, такі пільги надаються у розмірі 80% за створення 300 робочих місць, в регіонах менш розвинених – орієнтована кількість становить – за 150, а з найнижчим рівнем розвитку – за 20. Важливим етапом є те, що 20 % серед працевлаштованих повинні бути випускники закладів освіти в такому випадку роботодавцям надаються субсидії на навчання персоналу у розмірі від 25% до 90% загальних витрат на навчання в залежності від розмірів компанії та місцезнаходження інвестиційного проекту тощо.

Сума державних кредитів у Чехії, ухвалена для створення нових робочих місць, також залежить від регіону та його характеристик. Тому, у найдепресивніших регіонах кредити можуть становити 50000 чеських крон (2000 євро) з урахуванням однієї працевлаштованої особи або 35% від вартості навчання вже зареєстрованих та працюючих осіб на підприємстві чи в установі. На практиці, роботодавець може розраховувати як на кредит на працевлаштування, так і кредит на навчання працівників, тобто можливе поєднання перелічених заходів стимулювання. Державними субсидіями може бути компенсовано в залежності від регіону та рівня безробіття в ньому від 10% до 50% від суми витрат на навчання персоналу.

Щодо Польщі, то в цій країні є схожими дії мотивування роботодавців щодо працевлаштування та навчання персоналу, однак розмір таких грантів може досягати 4000 євро або 50% видатків на перенавчання працівників.

У Болгарії так само враховується регіональний аспект – податкові пільги для інвестиційних проектів застосовуються у регіонах із високим рівнем безробіття.

У розвинених країнах ЄС таких як , Німеччина, Франції діє принцип солідарності, де працевлаштовані громадяни в разі втрати робочого місця мають право на соціальний захист та соціальне забезпечення, що визначається розміром отримуваного доходу. Непрацюючі ж громадяни мають право на соціальну допомогу в розмірі прожиткового мінімуму.

І. Петрова, визнаючи важко досяжність європейських стандартів та рівня оплати праці, а також соціального захисту в сучасних умовах соціально-економічного розвитку в Україні, обґрунтовує доцільність застосування такого інструменту захисту в цій сфері як гарантійні фонди. На думку дослідниці, в умовах порушення прав працівників на оплату праці (стосовно своєчасності її виплати та обсягу) такий інструмент виглядає привабливим [48].

Таким чином, на сьогодні в умовах формування вітчизняної моделі зайнятості населення корисним може бути імплементація позитивного зарубіжного досвіду забезпечення реалізації права громадян на працю та соціальний захист від безробіття. Дослідження зарубіжного досвіду діяльності служб зайнятості показує наявні спільні і відмінні риси в управлінні, що пов'язані з соціальними, політичними та економічними умовами, історично сформованими традиціями тощо. Кожна країна в системі сервісної діяльності ДСЗ базується на сукупності різних програм та заходів сприяння зайнятості населення.

В світовій практиці значна роль відводиться заходам активної політики зайнятості населення, обмежуючи заходи пасивної політики до рівня мінімально-достатнього для стимулювання безробітних осіб до пошуку роботи.

3.2. Покращення якості послуг, які надають своїм клієнтам центри зайнятості Рівненської області

Сучасний етап соціально-економічного розвитку України зумовлює необхідність значного покращення діяльності служб зайнятості на різних

рівнях управління, оскільки це найважливіший інститут, який регулює ринок праці. Діяльність ДСЗ значною мірою сприяє зайнятості та соціальному захисту населення в період пошуку роботи. Розвиток і нарощування потенціалу ДСЗ повинні відбуватися на основі покращення ефективності послуг та програм на різних організаційних рівнях: національному, обласному та місцевому. Для підвищення ефективності управління ринком праці необхідно переглянути принципи та переорієнтувати діяльність ДСЗ, покращити сприяння зайнятості, підвищити якість послуг, що надаються центрами, та задовольнити потреби безробітних в працевлаштуванні. Також необхідно вжити заходів, що забезпечують подальший розвиток ДСЗ, з використанням досвіду країн ЄС.

Необхідно більше зусиль спрямовувати на перебудову принципів діяльності служб зайнятості відповідно до підходу, орієнтованого на клієнта. Центри мають забезпечити максимальну допомогу безробітним у працевлаштуванні, а роботодавцям — у знаходженні потрібних працівників. Важливим є розширення спектра послуг, які надаються центрами зайнятості, щоб створити додаткові можливості для шукачів роботи: бути активними на ринку праці, проактивно підходити до процесу пошуку роботи та продумано планувати власну професійну кар'єру.

Важливий напрям діяльності ДСЗ у контексті реалізації сервісно-орієнтованої політики — активізація співпраці з роботодавцями. Адже пріоритетами є стимулювання збереження існуючих та створення нових робочих місць, забезпечення гарантій зайнятості, насамперед, для соціально вразливих категорій населення — особливо молоді на перше робоче місце та осіб з інвалідністю.

З метою ефективного працевлаштування населення, ДСЗ активно співпрацює з роботодавцями всіх категорій та, зокрема, отримує інформацію щодо актуальних вакансій, які можна запропонувати шукачам роботи та безробітним. В останніх двох стратегіях розвитку ДСЗ роботодавець було визначено як основного клієнта, тож у 2016–2019 роки значні зусилля було

спрямовано саме на розширення бази роботодавців, з якими відбувається активна співпраця. Крім того, з початку 2020 року в ДСЗ було запроваджено інститут консультанта роботодавця. Також у багатьох центрах зайнятості було започатковано відділи рекрутингу, що допомагають сформувати нові контакти з роботодавцями через надання якісних послуг з індивідуальним підходом.

Модель послуг для роботодавця передбачає як взаємодію з роботодавцем, що самостійно виявив бажання співпрацювати з центром зайнятості, так і налагодження взаємовідносин із роботодавцем, який раніше не виявляв бажання співпрацювати. У випадку самостійного вияву бажання співпрацювати з центром зайнятості, роботодавець звертається до адміністратора, який направляє його до консультанта роботодавця. Консультант роботодавця надає роботодавцю всі необхідні послуги та закріплюється за ним надалі у разі повторних звернень (рис.3.1.). Модель номер 2 наведена в додатку В

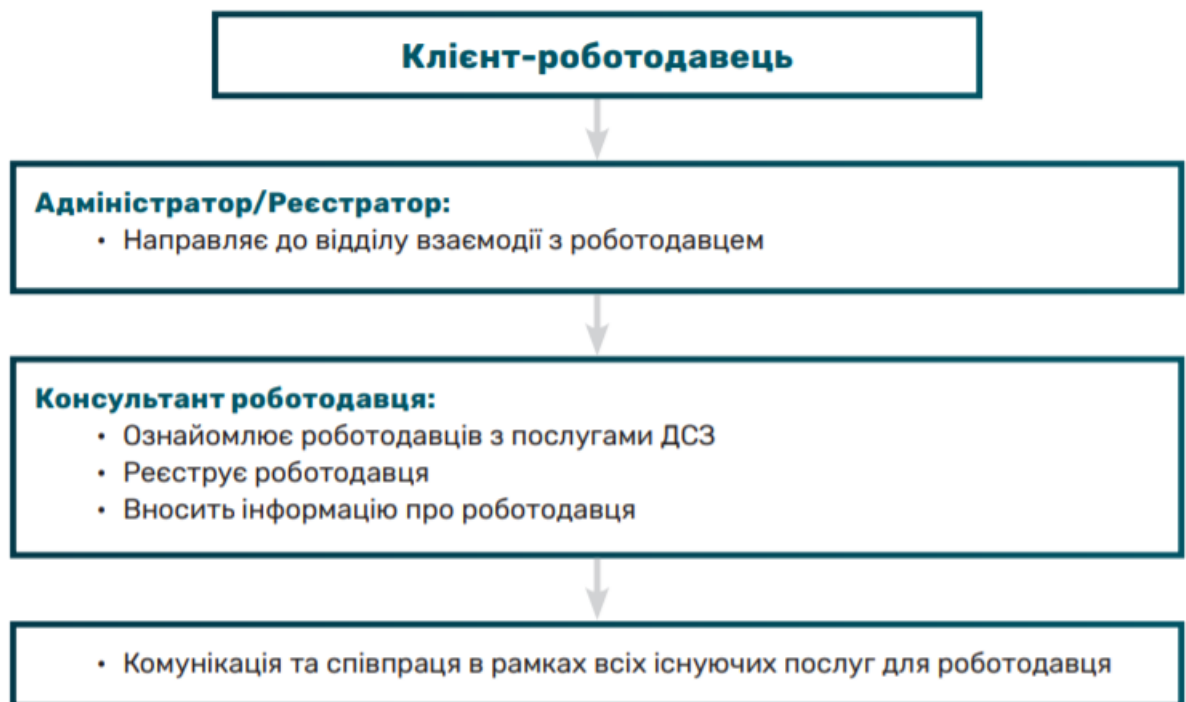


Рис. 3.1 Модель надання № 1 послуг для клієнта-роботодавця

Варто покращити послуги для роботодавців, щоб сприяти збільшенню кількості вакансій, зареєстрованих у центрах зайнятості. Сучасна ситуація показує, що роботодавці переважно реєструють вакансії, які є

непривабливими та низькооплачуваними. Це свідчить про недостатній рівень співпраці між роботодавцями та службами зайнятості, низький рівень наданих послуг, а також непривабливий імідж ДСЗ. Необхідно розширити сферу послуг та вжити заходів щодо покращення якості послуг, що надаються, щоб досягти більшого ефекту від роботи з роботодавцями. Варто спростити процедури реєстрації вакансій, залучення роботодавців до спеціальних цільових програм зі сприяння працевлаштуванню.

Доцільно продовжити впроваджувати модель обслуговування клієнтів за принципом індивідуального підходу та профілювання клієнтів. Індивідуальний план дій при пошуку роботи має використовуватися в якості основного інструменту планування професійної кар'єри безробітних. Доцільність застосування цієї моделі визначається тим, що безробітний як отримувач послуги та суб'єкт навчання володіє наступними характеристиками: має високу мотивацією до навчання, яка обумовлена можливістю вирішити свої професійні та особисті проблеми через підвищення власного професійного рівня; характеризується як самостійна особистість, здатна до самоорганізації, має достатній досвід, у т. ч. і навчальний, прагне до якнайшвидшої віддачі від отриманих знань і умінь; висуває підвищені вимоги до якості і результатів навчання.

Позитивно зарекомендували себе проведення опитування роботодавців, проте необхідно покращити процес отримання зворотного зв'язку між центрами зайнятості та клієнтами (шукачі роботи та роботодавці) шляхом опитування незалежними експертами.

Необхідно переглянути функції та кількість посад у національних і регіональних службах зайнятості з метою посилити діяльність, безпосередньо пов'язану з наданням послуг клієнтам — зміцнення місцевих підрозділів у сфері працевлаштування. Через значну кількість функцій та напрямків діяльності, місцеві центри зайнятості не завжди мають змогу виконувати свої функції якісно. Найближчим часом доцільно приймати стратегічні рішення, щоби вдосконалити та розвинути регіональні відділення ДСЗ: зміцнити

регіональні відділення, забезпечити їм фінансування і зробити їх відповідальними за реалізацію регіональної політики на ринку праці.

Необхідно покращити систему моніторингу та оцінки діяльності служб зайнятості, його підрозділів та співробітників. Зараз достатньо складно оцінити ефективність діяльності ДСЗ та її філій, тому що немає чітких критеріїв якості та стандартів діяльності служби. Рекомендується перейти до системи оцінювання роботи за впливом на клієнта як основного індикатора для оцінки кінцевої ефективності витрат, а також якості надання послуг. Навчання персоналу також має важливе значення для створення та розвитку такої системи.

З метою забезпечення повнішого охоплення населення та прийняття своєчасних рішень щодо сприяння працевлаштуванню, слід розбудувати технічні можливості ЦЗ. Технічна спроможність щодо використання інформаційних технологій в деяких установах не відповідає сучасним вимогам у галузі технологій.

Специфіка послуги з професійного навчання багато в чому визначається особливостями її отримувачів – безробітних громадян, які проходять навчання за направленням ЦЗ: їм як слухачам притаманні не тільки певні вікові та психофізіологічні характеристики, але і психоемоційні, пов'язані з втратою роботи. У зв'язку з цим, підходи до організації навчання безробітних повинні бути такими, які дозволили б враховувати всі ці особливості, а процес навчання має базуватися на психолого-андрагогічних принципах взаємодії з клієнтами.

Зменшенню професійно-кваліфікаційного дисбалансу на ринку праці, розвитку кадрового потенціалу України сприятиме реалізація ДСЗ заходів щодо: проведення профорієнтації безробітних з використанням психодіагностики перед направленням на професійне навчання; використання сучасних цифрових технологій в профорієнтації; розширення послуг роботодавцям з професійного відбору на їх замовлення; профорієнтації учнівської та студентської молоді щодо вибору майбутньої професії;

орієнтації населення на набуття додаткових компетенцій, розвиток затребуваних на ринку праці навичок.

Представники центрів зайнятості та роботодавці досить часто незадоволені процесом професійної підготовки та перепідготовки, адже зазвичай він довготривалий, тож роботодавець не завжди готовий чекати так довго, щоб отримати підготовленого ДСЗ працівника. Представники ДСЗ та роботодавців доходять згоди, що найоптимальніша тривалість навчання для дорослого населення — це три-чотири місяці. А саме навчання має бути гнучким, дуальним та передбачати можливість стажування.

Власне можна зробити перегляд системи професійної підготовки та перепідготовки є необхідним кроком для розв'язання проблеми дефіциту підготовлених кадрів на ринку праці. Відповідно, необхідно створити умови для максимально швидкого навчання безробітних з одночасною практикою на підприємствах. Для посилення актуальності навчання, необхідно вибудовувати навчальні програми на потребах ринку праці, згідно з середньостроковим прогнозом. Важливо переглянути програму дуальної освіти та максимально спростити вимоги перед роботодавцями для підвищення їхнього інтересу.

В останні роки тема підготовки в системі вищої та середньої професійної освіти кадрів, які були б затребувані на ринку праці, обговорюється на різних рівнях. Сформований клубок проблем: не доопрацювання у профорієнтаційній роботі, зниження у частини молодих людей мотивацій до праці, прорахунки у прогнозуванні розвитку ситуації на ринку праці, падіння престижу вищої освіти тощо, потребує комплексного та продуманого дозволу і не може бути одномоментно розрубаним.

Тому, з вищезазначеної інформації в даний час є певна проблема з працевлаштуванням молоді. Більша кількість випускників звертають до служб зайнятості за допомогою оскільки роботодавці вимагають в більшості досвід роботи, якого немає наразі у випускників які тільки що закінчили навчання.

Також є певна невідповідність в тому, які професії затребування і які спеціальності найбільш потрібні на ринку праці на даний час.

Тож як варіант вирішення цієї проблеми необхідно починати з випускників шкіл, активно проводити профорієнтаційну роботу.

Проведення профорієнтаційної роботи з випускниками загальноосвітніх шкіл з метою формування у них позитивної мотивації до трудової діяльності, свідомого вибору професії потрібно проводити акцентуючи увагу на потребах регіонального ринку праці, зокрема робітничих професіях:

- організувати для учнів закладів загальної середньої освіти масові профорієнтаційні заходи, дні відкритих дверей, акції, ярмарки, марафони професій, професіографічні екскурсії, тощо;

- провадити інформаційно-роз'яснювальну роботу з батьками щодо тенденцій сучасного ринку праці, найбільш затребуваних професій, спеціальностей;

- запровадити у практику роботи закладів професійної освіти проведення заходів щодо технік самостійного пошуку роботи;

- залучати до профорієнтаційної роботи з учнями представників підприємств району.

Поширення практики впровадження елементів дуальної форми навчання є також беззаперечно ефективним елементом зміни тенденцій ринку праці та залучення до активної співпраці роботодавці та шукачів роботи. Дуальна форма здобуття освіти передбачає поєднання здобувачами теоретичної підготовки в закладах освіти з практичною — на робочих місцях задля набуття відповідної профкваліфікації. У разі впровадження дуальної освіти навчальний заклад і роботодавець стають рівноправними партнерами, бо останній може брати участь у розробці робочих та індивідуальних навчальних планів і оцінювати результати кожного здобувача. Зацікавленість роботодавців тут полягає в бажанні отримати молодого висококваліфікованого працівника, максимально мотивованого до роботи

одразу після закінчення навчання. Проте є певні моменти які потребують вирішення щодо практичного втілення дуальної освіти на загальнодержавному рівні, такі як:

- низька обізнаність учнів про цю форму навчання;
- відсутність умов для усвідомленого вибору підприємства для здобуття освіти;
- пошук оптимальних моделей розподілу часу навчання в закладах освіти та на робочому місці з урахуванням особливостей роботи в різних галузях;
- пошук закладами освіти роботодавців, які зацікавлені вкладати кошти у підготовку учнів за дуальною формою навчання.

Однак подальше вирішення даних труднощів неодмінно якісно вплине на рівень зайнятості населення.

До актуальних завдань системи надання послуг є зосередження уваги визначення потреб у послугах на рівні громади, де безпосередньо мешкають споживачі цих послуг, забезпечення безперешкодного доступу до послуг усіх, хто їх потребує, перехід від фінансування закладів і установ, що надають послуги, до фінансування власне послуг, залучення до надання послуг недержавних суб'єктів, закупівля послуг на відкритих конкурсах, соціальне замовлення на послуги, розробка та запровадження у практику роботи державних стандартів надання послуг, критеріїв їх якості.

Серед пріоритетів також сприяння підприємницькій ініціативі шукачів роботи з урахуванням тенденцій розвитку бізнес-середовища та можливих програм фінансової підтримки підприємців. Оскільки це допоможе збільшити кількість робочих місць та закріпити за ними в подальшому якусь особу. Державна надає стартову допомогу в реалізації власного бізнесу та всіляко підтримує громадян щодо створення власного бізнесу. Проте не кожен зважується на такі дії, оскільки є певна недовіра до органів влади.

Отож, аналіз діяльності служб зайнятості, показує що беззаперечно в розвитку сервісно-орієнтованої моделі державного управління в сфері

забезпечення продуктивної зайнятості населення потрібно зосередити увагу на впровадженні заходів активної політики над пасивною. Фінансове забезпечення зосередити на мотивації та стимулювання до пошуку роботи, а не на фінансування безробітних.

3.3. Пріоритетні напрямки поліпшення кадрового забезпечення сервісної діяльності центрів зайнятості

В умовах соціально-економічного розвитку країни постає проблема в ефективному формуванні та реалізації політики соціально-трудова відносин. Реалізація її основних заходів має бути спрямована на зменшення впливу негативних кризових явищ на рівень зайнятості, підтримка економічної активності народу та запобігання збільшенню рівня безробіття. Ефективність державної політики має забезпечуватися на скільки це можливо збалансованим попитом та пропозицією робочої сили, зокрема через створення нових та якісних робочих місць, забезпеченням відповідних умов для професійної підготовки та забезпечення гідних умов праці тощо.

Необхідність впровадження цих заходів та модернізації методів і технологій державної служби висуває відповідні вимоги до фахівців, які безпосередньо реалізують державну політику у сфері зайнятості та надають послуги населенню. Тобто кадрове питання є ключем до реалізації національної політики зайнятості, а професійний відбір з урахуванням професійних і особистісних вимог до якості працівників служби зайнятості розглядається як запорука її ефективної реалізації.

Наразі центри зайнятості функціонують в дуже жорстких умовах конкуренції на ринку надання послуг роботодавцям та шукачам роботи, що зобов'язує її до надання високоякісних, надійних і конкурентоспроможних послуг. Такі ж послуги часто пропонуються і приватними агентствами. Деякі роботодавці, усвідомлюючи значущість впливу рівня кваліфікації працівників на результативність діяльності організації (підприємства), готові платити за добір персоналу. Аби виправдати сподівання і роботодавців, і шукачів роботи,

регіональні служби зайнятості вдаються до пошуку нових, нестандартних форм організації співпраці з роботодавцями, переорієнтації роботи із формальної реалізації визначених законом функцій на забезпечення потреб клієнта. Нові підходи у взаємодії з роботодавцями, висувають додаткові вимоги до кваліфікації рекрутерів. У зв'язку з цим, запроваджується практика проведення індивідуальних тренінгів для спеціалістів з метою формування практичних навичок презентації послуг служби зайнятості, упровадження сучасних технологій добору персоналу за принципами кадрових агенцій [49].

Професіоналізація служби в органах місцевого самоврядування виступає важливою умовою досягнення відповідності службовців вимогам професійної діяльності. Для продуктивної професіоналізації службовців необхідна цілісна система професіоналізації, що складається із структурних ланок, і розглядатися вона має як єдиний процес взаємоузгодження та досягнення відповідності суб'єкта діяльності вимогам професії, що має свої закономірності, механізми й умови.

Відбір кадрів – це процес вивчення психологічних і професійних якостей працівника з метою виявлення його придатності для виконання обов'язків на певному робочому місці чи посаді й вибору із сукупності претендентів найбільш придатного з урахуванням відповідності його кваліфікації, спеціальності, особистісних якостей і здібностей відповідно до характеру діяльності, інтересів організації і його власних

Професійному відбору як науковій й практичній проблемі приділено значну увагу в дослідженнях вітчизняних та зарубіжних учених. Зокрема, варто відзначити роботи присвячені сучасним методикам визначення професійної придатності майбутніх фахівців [2], технології визначення професійної придатності та професійно важливих якостей особистості [60].

Підвищення кваліфікації працівників ДСЗ є безперервним процесом і здійснюється наступним чином: навчання за професійними програмами підвищення кваліфікації, короткострокове тематичне підвищення кваліфікації та стажування. Навчання для працівників центрів зайнятості різних рівнів

компетенції відбувається регулярно, проте потребує покращення організації та структури програми навчання, а також створення системи вимірювання ефективності.

Наразі підвищення кваліфікації персоналу відбувається один раз на п'ять років в Інституті підготовки кадрів Державної служби зайнятості України (але може і в інших навчальних закладах, відповідно до вимог законодавства України). Обов'язковим є проходження такого тренінгу для нового персоналу в перший рік його роботи. Навчання відбувається в очно-дистанційній формі: два місяці працівники навчаються дистанційно, а на останній тиждень вони приїжджають до Києва в Інститут, де проводяться практичні заняття, круглі столи, семінари тощо.

Проте хотілося б звернути уваги, що корисним для працівників даної галузі є розвиток м'яких навичок. Зокрема корисними для працівників ЦЗ могли б бути тренінги з наступних тем:

- професійне вигорання та його попереджування;
- ефективна комунікація;
- управління персоналом;
- робота з дорослими категоріями населення — переконання та мотивування;
- командна робота (взаємодія всередині відділів та між відділами);
- управління конфліктами;
- ефективна взаємодія з клієнтами;
- стратегічне планування;
- організація та проведення тренінгів.

Щодо технічних навичок, працівників центрів зайнятості найбільше потрібно приділити увагу на розвиток наступних компетенцій:

- компетенції, необхідні для виконання нових функціональних обов'язків: кар'єрний радник та консультант роботодавця;
- навички професійного рекрутингу;

Навчання персоналу відбувається як на державному рівні в Інституті підготовки кадрів Державної служби зайнятості, так і на регіональному рівні через проведення навчання кваліфікованим персоналом базових центрів зайнятості або іншими надавачами навчальних послуг

Оскільки обласний рівень відповідальний за підвищення кваліфікації працівників центрів зайнятості в межах області, саме він створює річний план-графік підвищення кваліфікації керівних працівників та фахівців Державної служби зайнятості. Одночасно відбувається поточне навчання для працівників базових центрів зайнятості з технічних навичок у межах посадових інструкцій та процедур для виконання функцій, особливо при введенні нових процедур чи практик. Таке навчання відбувається мінімум один раз на місяць (очно, через онлайн платформи та електронний зв'язок).

У Рівненській області також практикується система створення за допомогою опитувань співробітників служби списку тренінгів на наступний рік, які співробітники хотіли би пройти. Після цього його відправляють на обласний рівень для затвердження. Окрім того, в базових центрах зайнятості практикується каскадний спосіб поширення інформації: керівники відділів проходять навчання на обласному рівні, повертаються в центр зайнятості та проводять навчання для працівників відділів.

Однак, питання розроблення механізмів професійного відбору як керівників, так і спеціалістів ДСЗ потребує окремого детального вивчення, враховуючи його важливість з точки зору ефективної реалізації державної політики у сфері зайнятості населення та якісного надання послуг у цій сфері.

Зважаючи на вищезазначене, нашим завданням є, на основі аналізу сучасних наукових поглядів щодо відбору персоналу та визначення й формування базових професійно важливих якостей, розкрити загальні підходи та запропонувати поетапний алгоритм професійного відбору на вакантні посади спеціалістів та керівників ЦЗ.

Мінливість та нестабільність соціально-економічної ситуації, зростання вимог ринку праці зумовлюють необхідність застосування нових методів та

технологій у роботі ДСЗ. Модернізація діяльності служби зайнятості, в свою чергу, передбачає зміни у роботі фахівця служби. Необхідність підвищення якості обслуговування шукачів роботи та роботодавців посилюють вимоги до різних категорій спеціалістів служби зайнятості.

Зі зростанням вимог до професійних та особистісних якостей персоналу служби зайнятості актуалізується проблема професійного відбору кандидатів на вакантні посади керівників та спеціалістів ЦЗ, а також проблема навчання вже працюючого персоналу – підвищення готовності до діяльності в нових умовах, освоєння сучасного інструментарію надання громадянам послуг у сфері зайнятості. Особливої уваги потребує побудова механізму професійного відбору як послідовності заходів зі встановлення професійної придатності особи до реалізації конкретних видів професійної діяльності.

Сервісна модель діяльності служб зайнятості, ширше застосування інноваційних, сучасних технологій у процесі надання послуг та безпосереднього обслуговування громадян жодним чином не впливають на зменшення ролі публічного службовця в наданні послуг у сфері зайнятості. Зарубіжний досвід свідчить, що впровадження сучасних цифрових систем і технологій радикально змінює етап посередництва у працевлаштуванні. Українські вчені [40] зазначають, що ДСЗ нашої країни певним чином відчує проблему, яка на даний час є актуальною для багатьох служб зайнятості світу. Поява нових Інтернет-технологій призводить до того, що роботодавці і шукачі налагоджують контакти без посередників у працевлаштуванні, у т. ч. без фахівців ЦЗ. Це, у свою чергу, може призводити до активного зниження чисельності відвідувачів, зменшення їх участі в програмах активного сприяння зайнятості. Проте внесок ДСЗ у трудове посередництво може обмежуватись лише забезпеченням інформаційної складової обслуговування роботодавців і шукачів роботи. В такому разі складається досить хибне враження, зокрема у представників вищих щаблів державної влади, про зниження ефективності роботи ЦЗ. Однак, європейський досвід свідчить, що, навіть у таких умовах, роль фахівця ДСЗ в наданні послуг клієнтам залишається вирішальною, рівень

його компетентності, знань та навичок визначає якість надання послуг, а інформаційні ресурси відіграють роль важливого, але допоміжного інструменту.

Отож, нові підходи у взаємодії з роботодавцями висувають додаткові вимоги до кваліфікації рекрутерів наголошують і в Рівненській обласній службі зайнятості. Зазначається, що фахівці відділу взаємодії з роботодавцями повинні вміти презентувати послуги ДСЗ та залучати потенційних клієнтів до співпраці. А це, в свою чергу, потребує особливих знань та навичок, яких не вистачає працюючим фахівцям. Навчання останніх у процесі роботи за принципами наставництва, теоретичної і практичної підготовки на групових заняттях, які організовуються силами служби зайнятості, не дає потрібного результату. Пропонується застосувати спеціалізований підхід – проведення індивідуальних тренінгів для спеціалістів з метою формування практичних навичок презентації послуг служби зайнятості, упровадження сучасних технологій добору персоналу за принципами кадрових агенцій.

Специфіка професійної діяльності службовців органів місцевого самоврядування вимагає у сфері зайнятості населення вимагає внесення змін у зміст програм професійної підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації фахівців. Управління кадрами служби органів місцевого самоврядування повинне відрізнятися системністю, забезпечувати компетентність, професіоналізм і високий рівень розвитку особистості працівників.

Висновки до третього розділу

Аналіз зарубіжного досвіду засвідчив що, одним із головних завдань урядів розвинених країн, є захист громадян, забезпечення та гарантування їм безпечного майбутнього. Для цього більшість зусиль покладають на заходи активної політики, розбудову національної системи перекваліфікації – складової системи безперервного навчання впродовж життя, гарантуючи

конкурентоспроможність громадян на ринку праці, оволодіння сучасними цифровими технологіями тощо.

Очевидним є той факт, що орієнтуючись на модель ринку праці, яка сформувалась у країні залежить вибір стратегії діяльності Державної служби зайнятості та підпорядкованих їй установ. Враховуючи, що Україні притаманні ознаки та деякі риси різних розглянутих світових моделей ринку праці то власну модель країни можна охарактеризувати та віднести до змішаної. Це в котрий раз підтверджує, що доцільним є поглиблене вивчення зарубіжного досвіду з цих питань та імплементація кращих практик сприяння зайнятості населення.

Тому, основними завданнями держави є забезпечення такої політики, яка зможе відповідати на виклики світової економіки і мотивувати самостійну відповідальність громадян за свій добробут. Тільки реалізація власних зусиль та ініціативи кожним учасником господарської діяльності в умовах вільної конкуренції може призвести до зростання і власного благополуччя, а також добробуту всього суспільства в цілому.

Удосконалені процедури і операції, спрямовані на прискорення працевлаштування громадян, скорочення терміну укомплектування вакансій, дозволили спрямувати зусилля спеціалістів ЦЗ на безпосередню роботу з клієнтами – особами, які шукають роботу і роботодавцями, з урахуванням їх особливостей і специфічних потреб. Зросли і обсяги надання послуг безробітним громадянам.

У центрах зайнятості Рівненської області досить часто спостерігається ситуація, коли кваліфікації та навички значної частки безробітних не відповідають потребам ринку праці. Відповідно, існує значний дисбаланс між професійною кваліфікацією безробітних та вимогами вакансій. На противагу цього, активним є процес оптимізації надання управлінських послуг громадянам. Заохочення та мотивація до пошуку роботи. Покращення ефективності конкретних видів послуг співпраці з тими хто шукає роботу та роботодавцями. Також до умов світової цифровізації, технологічного розвитку

необхідним є підвищення кваліфікації працівників центрів зайнятості та визначення стандартів прийняття на роботу нових працівників.

ВИСНОВКИ

Державна служба зайнятості України перебуває у постійній динаміці змін що відповідає викликам сучасного стану як економіки так і соціального життя країни. Не останню роль відіграє активна інтеграція нашої держави у європейський простір. Головна мета служби зайнятості на період реформування – щоб кожен українець мав достойну роботу із гідною заробітною платою, а кожен роботодавець був забезпечений кваліфікованими кадрами, які працюють на розвиток країни. Підготовчий етап реформування служби був розпочатий ще на початку 2016 року, коли всі центри зайнятості започаткували перехід на роботу за оновленим регламентом, основне завдання якого – пришвидшення процесу працевлаштування та задоволення потреб клієнтів служби.

Служба зайнятості – сервісна служба, що працює на людей і яка відкрита до співпраці. Не чекаючи відповідних законодавчих змін, служба реформується і покращує свої сервіси. Зокрема, Служба освоює нові сучасні технології – відео резюме, відео презентації вакансій та підприємств, онлайн співбесіди, комунікаціях із безробітними через соціальні мережі тощо.

На сьогодні перед держслужбою зайнятості стоїть складне завдання – покращити сервісне обслуговування клієнтів і забезпечити працевлаштування громадян, поєднуючи їх інтереси, реальні знання та навички з вимогами сучасного ринку праці.

Швидкість реагування на потреби роботодавців щодо добору персоналу формує імідж державної служби зайнятості як дієвої структури, здатної професійно реагувати на потреби ринку праці.

ДСЗ сьогодні діє на «вільному» ринку із жорсткою конкуренцією щодо надання послуг роботодавцям, що зобов'язує до надання високоякісних, надійних і конкурентоспроможних послуг. Аби виправдати сподівання і роботодавців, і шукачів роботи, регіональні служби зайнятості вдаються до пошуку нових, нестандартних форм організації співпраці з роботодавцями,

переорієнтації роботи із формальної реалізації визначених законом функцій на забезпечення потреб клієнта.

Постійним є пошук шляхів модернізації служб зайнятості України в умовах чинного законодавства про зайнятість населення.

Економічний та соціальний розвиток будь-якого суспільства залежить від рівня зайнятості його населення. В цьому контексті особливого значення набувають органи й установи, які несуть відповідальність за процеси, що відбуваються в цій сфері. Досвід багатьох країн показує, що визначення цілей, функцій, чітка організація та адекватне визначення ефективності роботи служб зайнятості населення сприяють покращенню економічного та соціально-політичного життя суспільства.

Сьогодні, коли значний відсоток українців стикається з матеріальними проблемами, несвоєчасною виплатою заробітної платні, низьким рівнем пенсійного забезпечення та безробіттям, ефективна діяльність служб зайнятості може стати важливим кроком на шляху виходу країни з економічної кризи.

З метою реалізації права громадян на працю, а також забезпечення соціального захисту тимчасово непрацюючого населення в Україні створено Державну службу зайнятості.

Державна служба зайнятості України є центральним органом виконавчої влади, діяльність якого спрямовується і координується Кабінетом Міністрів України через Міністра соціальної політики України. Її діяльність регламентується Законом України “Про зайнятість населення”, прийнятим Верховною Радою України в 2013 р. з наступними змінами і доповненнями.

Державна служба зайнятості є активним посередником на ринку праці між роботодавцями та шукачами роботи і на безплатній основі надає послуги як із пошуку відповідної роботи для населення, так і з підбору необхідного персоналу для роботодавців. Відповідно, до основних можна зарахувати такі послуги ДСЗ:

- посередництво в працевлаштуванні між роботодавцем та шукачем роботи;

- активні форми сприяння зайнятості населення:

- активні способи підтримки роботодавця у сприянні зайнятості (компенсація

витрат роботодавцю єдиного внеску, витрат на заробітну плату для ВПО тощо);

- організація професійного навчання;

- організація громадських та інших тимчасових робіт;

- видача ваучерів;

- сприяння самозайнятості шляхом виплати одноразової допомоги;

- надання профорієнтаційних послуг;

- виплата допомоги з безробіття.

Стан ринку праці відіграє ключову роль як у визначенні пріоритетних завдань щодо покращення обслуговування громадян у сфері зайнятості. Щорічно український ринок праці адаптується до змін у демографічній композиції населення, дедалі вищих вимог до кваліфікацій працівників, а також до нових форматів працевлаштування населення (як-от тимчасове працевлаштування, аутсорс тощо). Це все відбивається на основних показниках ринку праці: економічній активності, офіційній та неформальній зайнятості населення, структурі зайнятості населення, рівні безробіття тощо. Саме на основі таких показників на регіональному рівні було визначено проблеми які прослідковуються на ринку праці.

Ситуація щодо безробіття продовжує залишатись напруженою та характеризувалась скороченням зайнятості та зростанням безробіття, про що свідчать останні оприлюдненні дані Головного управління статистики в Рівненській області щодо економічної активності населення. Зміна в характеристиках зайнятого населення, масове вивільнення населення, неформальна зайнятість – все це дає змогу зорієнтувати свої сили на

покращення якості послуг з працевлаштування відштовхуючись від змін тенденцій ринку праці.

Таким чином, можна дійти висновку, що серед гарантованих державою послуг у сфері зайнятості населення особлива роль належить послугам, що спрямовані на збалансування попиту й пропозиції на ринку праці, забезпечення відповідності ринку освітніх послуг вимогам національної економіки, підвищення якості та конкурентоспроможності трудових ресурсів.

Сучасний ринок праці активно та динамічно змінюється, що зумовлює виявлення факторів регулятивного та організаційного впливу на основні напрями діяльності служб зайнятості для формування принципів і підходів щодо реформування та удосконалення діяльності базових ЦЗ, філій, їх структурних підрозділів та персоналу шляхом запровадження нових стандартів обслуговування населення через внесення змін до Регламенту роботи ЦЗ, їх філій щодо задоволення потреб клієнтів відповідно до запитів.

Проблема підвищення конкурентоспроможності громадян на ринку праці є вкрай актуальною і для України. Зростання вимог до рівня підготовки кадрів обумовлюється швидкою зміною виробничих технологій в різних сферах професійної діяльності людини. Професійне навчання безробітних за таких умов розглядається як один з пріоритетних засобів наближення професійно-кваліфікаційної структури робочої сили до вимог ринку праці. Ця послуга служби зайнятості спрямована в кінцевому підсумку на працевлаштування безробітного громадянина, попередньо надавши йому необхідні знання, уміння і навички, необхідні для зайняття конкретного робочого місця.

В умовах цифровізації економіки та розвитку цифрового суспільства України спостерігається зростання вимог роботодавців до претендентів на робочі місця, готових працювати з новими технологіями, що запроваджуються у виробництво. З огляду на це, підвищення якості надання послуг потребує посилення взаємодії з роботодавцями – представниками ПОУ, які формують вимоги до робочої сили на вітчизняному ринку праці. Забезпечення вимог

сучасного виробництва, в свою чергу, потребує зміни підходів до підготовки кадрів, застосування оптимальних форм та методів навчання.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Авдєєв Л. Г. Методичні рекомендації щодо підбору претендентів на вакантні посади у державній службі зайнятості. Київ : ІПК ДСЗУ, 2005. 26 с.
2. Алексєєва С. В. Сучасні методики визначення професійної придатності майбутніх фахівців / Неперерв. проф. освіта: теорія і практика. 2012. № 1/2. С. 62–67.
3. Бандур С. І. Стратегічні імперативи розвитку трудового потенціалу України / Ринок праці та зайнятість населення. 2013. № 1. С. 5–9.
4. Бачило И.Л. Государство социальное или сервисное? (Информационно-правовой аспект) // Право. Журнал высшей школы экономики. 2010. № 1. С. 3–11
5. Буряк П.Ю. Економіка праці й соціально-економічні відносини. К.: Центр навчальної літератури, 2010. 440 с.
6. Горбаль Г. М. Соціальні послуги служби зайнятості: повернення людей до продуктивної праці / Ринок праці та зайнятість населення. 2013. № 1. С. 57–59.
7. Горюнов Н. Социальное партнерство на рынке труда / Человеческие ресурсы. 2005. № 2. С. 22–26.
8. Грішнова О. А. Людський капітал: формування в системі освіти і професійної підготовки. Київ : Знання, 2001. 254 с
9. Департамент розвитку електронних комунікацій Адміністрації Держспецзв'язку. Київ. 2021. С.69
10. Державна служба зайнятості: зміни та новації в наданні послуг на ринку праці 29 Січня 2019 Міністерство соціальної політики України. URL: <https://www.kmu.gov.ua/news/derzhavna-sluzhba-zajnyatosti-zmini-ta-novaciyi-v-nadanni-poslug-na-rinku-praci>
11. Державна політика зайнятості населення та її вплив на розширене відтворення робочої сили: Політична економія URL:

https://pidru4niki.com/13281022/politekonomiya/derzhavna_politika_zaynyatosti_naselennya_vpliv_rozshirene_vidtvorennya_robochoyi_sili

12. Діденко Сергій / Бізнес статті. Безробіття в Україні. 17\06\2021.
13. Дяків О.В. Європейський досвід регулювання взаємодії освіти та ринку праці .URL: <http://academy.gov.ua/ej/ej11/txts/10dovorp.pdf>.
14. Енциклопедія державного управління : у 8 т. Т. 2: Методологія державного управління / Нац. акад. держ. упр. при Президентіві України; наук.ред. колегія: Ю. В. Ковбасюк (голова) та ін. Київ : НАДУ, 2011.
15. Europe 2020. A strategy for smart sustainable and inclusive growth [Electronic resource] // European Comission. 2010. Mode of access: http://ec.europa.eu/europe2020/index_en.htm
16. Загальна декларація прав людини : прийнята і проголошена резолюцією 217 А (III) Генеральної Асамблеї ООН від 10 груд. 1948 р. URL : http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/995_015.
17. Зварич І. Глобальна циркулярна економіка як засіб побудови нового екологічно стійкого суспільства / Світ фінансів. 2016. Вип. 4 (49). С. 148–155.
18. Іванченко А. В. Формування та розвиток механізмів державного регулювання зайнятості населення в Україні : дис. канд. наук з держ. упр. : 25.00.02; Класич. приват. ун-т. Запоріжжя, 2015. 201 с.
19. Ільніцький Я. В. Соціальна відповідальність партнерів у сфері зайнятості населення : автореф. дис. канд. екон. наук : 08.00.07 ; МОНМС України, ДВНЗ “Київ. нац. екон. ун-т 412 412 ім. В. Гетьмана”. Київ, 2012. 19 с.
20. Казановський А. В. Компетентнісний підхід в системі підготовки керівних кадрів базових центрів зайнятості : навч. посіб. Київ : ІПК ДСЗУ, 2011. 43 с.
21. Карпенко О. В. Механізми формування та реалізації сервісноорієнтованої державної політики в Україні : дис. д-ра наук з держ. упр. : 25.00.02; Нац. акад. держ. упр. при Президентіві України. Київ, 2016. 466.

22. Калініна С. П. Регулювання ринків праці країн в контексті структурної трансформації глобальної економіки: концептуальний підхід / Вісн. Донб. держ. машинобудів. акад. 2016. № 3. С. 76–80.
23. Калина А. В. Державне регулювання зайнятості : навч. посіб. / А. В. Калина ; Міжрегіон. акад. упр. персоналом. Київ : МАУП, 2006. 144 с.
24. Клавдієва К. Д. Формування проектного підходу до роботи обласної служби зайнятості як фактор детінізації ринку праці в Україні/Ринок праці та зайнятість населення. 2018. № 1. С. 66–71.
25. Карпенко О. В. Управлінські послуги в Україні: механізми надання органами влади. Київ : АМУ, 2014. 408 с.
26. Карпенко О. В. Управлінські послуги в Україні: механізми надання органами влади. Київ : АМУ, 2014. 408 с.
27. Карпенко О. В. Соціальна чи сервісно-орієнтована державна політика: відмінності та протиріччя в ідеології надання управлінських послуг від імені держави. 2016. Вип. 3. С. 37–41.
28. Конституція України: прийнята на V сесії Верхов. Ради України 28 черв. 1996 р. – URL : <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/254к/96-вр>.
29. Конвенція про організацію служби зайнятості № 88. URL: http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/ru/993_224
30. Конвенція про приватні агентства зайнятості № 181. URL: http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/993_046.
31. Комплексний аналіз діяльності Державної служби зайнятості на національному, обласному і місцевому рівнях 30 жовтня 2020 р. URL: employment-services-report-UNRPP.pdf
32. Коршун Т. С. Переосмислення функцій держави в умовах сучасної європейської цивілізації. Філософія. Культура. Життя. 2015. Вип. 42. С. 47- 59
33. Корпоративна соціальна відповідальність: моделі та управлінська практика : підручник / М. А. Саприкіна, О. М. Ляшенко, М. А. Саєнсуєс, Г. А. Місько, А. Г. Зінченко. Київ : ТОВ “Фарбований лист”, 2011. 480 с

34. Кравченко М. В. Інновації державної політики у сфері соціального захисту населення України / Ефективність державного управління. 2014. Вип. 40. С. 101–108.
35. Ляміна Л. Є. Психологічні аспекти індивідуалізації роботи з безробітними в службі зайнятості / Бюл. ІПК ДСЗУ. 2006. № 2. С. 34–37
36. Маршавін Ю. М. Ринок праці України і державна служба зайнятості в умовах динамічних змін: матеріали досліджень. Київ : Альтерпрес, 2011. 484 с.
37. Масло С. В. Соціальні послуги служби зайнятості внутрішньо переміщеним особам / Ринок праці та зайнятість населення. 2015. № 2. С. 68–70.
38. Міжнародний пакт про економічні, соціальні і культурні права URL: http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/995_042
39. Міжнародна організація праці URL: <http://geneva.mfa.gov.ua/ua/ukraine-io/labour>].
40. Модернізація державних служб зайнятості на ринку праці (науково-аналітичний огляд) : кол. монографія / за заг. ред. к. соціол. н., доц. М. В. Судакова. Київ : ІПК ДСЗУ, 2016. 115 с.
41. Набиуллина Э.С. Подведение итогов реализации мероприятий административной реформы в 2006–2010 годах. Приоритетные направления совершенствования государственного управления в 2011–2013 годах. URL: http://economy.gov.ru/minec/press/news/doc20101203_04.
42. Ноздрачев А.Ф. Гражданин и государство: взаимоотношения в XXI веке / Журнал российского права. 2005. № 9. С. 14–26.
43. Регламент роботи центрів зайнятості щодо задоволення потреб клієнтів (алгоритм дій та виконання функцій). Київ, 2016. 35 с.
44. Ринок праці та соціальний захист : навч. посіб. із соц. політики / Е. Лібанова, О. Палій. Київ : Вид-во Соломії Павличко “Основи”, 2004. 491 с

45. Родічева І. С. Сучасні підходи до оцінки діяльності державної служби зайнятості як складової частини інфраструктури ринку праці / Вісн. Хмельниц. 2009. № 5. Т. 2. С. 39–42.
46. Розвиток соціально-трудової сфери України: теорія, практика, перспективи : кол. монографія / за ред. д.е.н., проф. І. Л. Петрової, к.е.н. В. В. Близнюк ; НАН України, ДУ “Ін-т економіки та прогнозування НАН України”. Київ, 2016. 326.
47. Родічева І. С. Сучасні підходи до оцінки діяльності державної служби зайнятості як складової частини інфраструктури ринку праці / Вісн. Хмельниц. нац. ун-ту. 2009. № 5. Т. 2. С. 39–42.
48. Петрова І. Л. Соціальні наслідки Євроінтеграції України. Ринок праці. Київ : Фонд Фрідріха Еберта, 2012. URL: <http://library.fes.de/pdf-files/bueros/ukraine/09447.pdf>.
49. Прохоренко І. А. Інноваційні інструменти в організації роботи Харківської регіональної служби зайнятості / Ринок праці та зайнятість населення. 2017. № 1. С. 87–93.
50. Про зайнятість населення: Закон України від 5 лип. 2012 р. № 5067-VI. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/5067-17>.
51. Попит та пропозиція на ринку праці у розрізі професій та видів діяльності. Статистичні дані державної служби зайнятості України URL: <https://www.dcz.gov.ua/analitics/68>
52. Про соціальний діалог в Україні: Закон України від 23 груд. 2010 р. № 2862-VI. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/2862-17>.
53. Савченко Н. В. Роль соціального партнерства в державному регулюванні професійного навчання безробітних / Вісн. Нац. академії держ. упр. при Президентіві України. 2009. № 1. С. 238–244.
54. Ситуація на ринку праці та діяльність державної служби зайнятості : прес-конференція. URL : <https://www.youtube.com/watch?v=y7ZDkN7hhYc>

55. Ситуація на ринку праці: аналітична та статистична інформація державної служби зайнятості України. URL: <https://www.dcz.gov.ua/analitics/67>.

56. Ситуація на ринку праці та результати діяльності державної служби зайнятості (за даними Державної служби статистики України та адміністративними даними державної служби зайнятості). URL: <https://www.dcz.gov.ua/analitics/68>

57. Соціальний потенціал сталого розвитку: інноваційні механізми формування та використання: монографія / О.І.Амоша, О.Ф.Новікова, В.П.Антонюк та ін.; НАН України, Ін-т економіки пром-сті. Донецьк, 2014. 478 с.

58. Соколов А. В. Общая теория социальной коммуникации: Учебное пособие. СПб.: Изд-во Михайлова В. А., 2002 г. 461 с. ISBN 5-8016-0091-4

59. Татаренко Г. Моделі соціального страхування в контексті історії / Підприємництво, господарство і право. 2004. № 7. С. 69–72.

60. Татаурова-Осика Г. П. Технологія визначення професійної придатності та професійно важливих якостей особистості / Проблеми сучасної психології. Вип. 6. Ч. 2, 2009. С. 274–283

61. Туркова О. К. Сервісна спрямованість надання адміністративних послуг в Україні: процедурні аспекти / Право і суспільство. 2015. № 5/2. Ч. 3. С. 189–194.

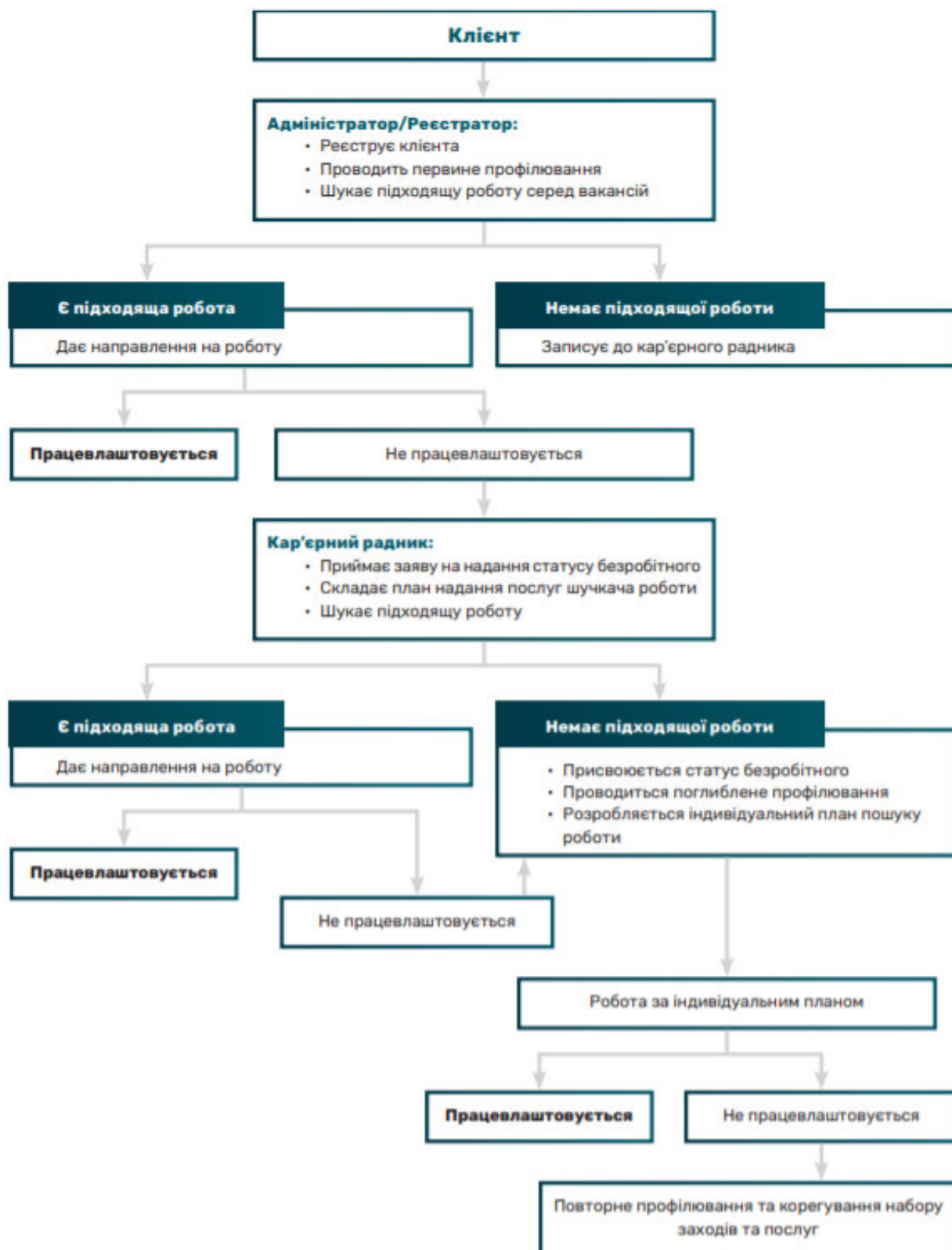
62. Щербак Л. В. Створення системи соціального партнерства у сфері професійно-технічної освіти : метод. рек. Київ : Геопринт, 2008. 45 с.

63. Юрчик І. Б. Взаємозв'язок ефективності ринку праці та його інституційного забезпечення / Науковий Вісник Херсонського державного університету. Економічні науки. 2016. Вип. 17. Ч. 4. С. 109.

Перелік нормативно-правових актів, які визначають статус ДСЗ

1. Закон України «Про загальнообов'язкове державне соціальне страхування на випадок безробіття» від 02.03.2000 № 1533-III.
2. Закон України «Про зайнятість населення» від 05.07.2012 № 5067-VI.
3. Постанова Кабінету Міністрів України «Деякі питання державного управління у сфері зайнятості населення» від 05.03.2014 № 90.
4. Наказ Міністерства соціальної політики України «Про затвердження Положення про державну службу зайнятості» від 14.06.2019 № 945.
5. Наказ Міністерства соціальної політики України «Про затвердження Положення про Державний центр зайнятості» від 09.07.2019 № 1074.

Модель надання послуг клієнту — шукачу роботи



Модель надання послуг № 2 для клієнта-роботодавця

