

Міністерство освіти і науки України
Харківський національний економічний університет імені Семена Кузнеця
Університет Миколаса Ромеріса (Литва)
Варшавський технологічний університет «Варшавська політехніка» (Польща)
Університет Хамлайн (США)
Університет імені святого Климента Охридського в Бітолі (Македонія)
Університет Тлемсена імені Абу Бакра Белкаїда (Алжир)
Харківська обласна військова адміністрація
Міжрегіональне управління Національного агентства України
з питань державної служби у Харківській та Сумській областях
Національний Еразмус+ Офіс в Україні
Громадська організація «Розвиток громад Харківщини»



Funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



Democratic Decentralization as European Experience
of Public Governance

620067-EPP-1-2020-1-UA-EPPJMO-MODULE

МАТЕРІАЛИ

Міжнародної науково-практичної конференції

«РОЗВИТОК ПАРТНЕРСТВА ЄС – УКРАЇНА В ПУБЛІЧНОМУ УПРАВЛІННІ»

*(в рамках реалізації Модулю «Демократична
децентралізація влади як європейський досвід
державного управління»
програми «Еразмус+: Жан Моне») (онлайн)*



25 листопада 2022 року

Харків
2022

УДК 351(06)
ББК 67.401я4
Р 88

Р 88 **Розвиток партнерства ЄС – Україна в публічному управлінні (в рамках реалізації Модулю «Демократична децентралізація влади як європейський досвід державного управління» програми Erasmus+: Жан Моне) (онлайн):** матеріали Міжнародної науково-практичної конференції, м. Харків, 25 листопада 2022 року. – Харків : ТОВ «Константа», 2022. – 14 с.

ISBN 978-966-342-421-7

УДК 351(06)
ББК 67.401я4

ISBN 978-966-342-421-7

© Колектив авторів, 2022
© ТОВ «Константа», 2022

ЗМІСТ

Організаційний комітет	10
Секція 1. «Державне управління в Україні: досвід ЄС»	11
Секція 2. «Публічне управління та регіональна економічна політика в Україні»	11
Додаток 1. Тези доповідей учасників конференції (на електронному носії)	15

СЕКЦІЯ 1

Державне управління в Україні: досвід ЄС

Olena Bolotova. EFFECTIVE MANAGEMENT AS THE PURPOSE OF IMPROVING PUBLIC ADMINISTRATION IN UKRAINE	15
Olena Fedorovska. SOCIAL POLICY AS A REGULATOR OF SOCIAL RELATIONS	19
Shumskaya Anna. DEVELOPMENT AND IMPLEMENTATION OF INNOVATIVE TOOLS AND TECHNOLOGIES BY PUBLIC GOVERNMENT BODIES TO ENSURE EFFECTIVE PUBLIC MANAGEMENT	23
Алексенко Владислав Андрійович. ВДОСКОНАЛЕННЯ ПРОЦЕСУ УЧАСТІ ГРОМАДСЬКОСТІ У ФОРМУВАННІ ТА РЕАЛІЗАЦІЇ ДЕРЖАВНОЇ ПОЛІТИКИ	29
Архипченко Дар'я Володимирівна. ДЕРЖАВНЕ РЕГУЛЮВАННЯ СФЕРИ ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я: ЄВРОПЕЙСЬКИЙ ДОСВІД	35
Барановська Юлія Олександрівна. ОСОБЛИВОСТІ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ У ЗАКЛАДАХ ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я В УКРАЇНІ	41
Барановський Дмитро Васильович. ШЛЯХИ УДОСКОНАЛЕННЯ РОБОТИ СЛУЖБ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ В ОРГАНАХ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ	45
Барка З. М., Джаїн Прадіп Кумар. ЕФЕКТИВНІСТЬ КОМУНІКАТИВНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ОРГАНІВ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ	49
Боковикова Юлія Володимирівна, Коротич Олена Борисівна. УДОСКОНАЛЕННЯ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ В УКРАЇНІ НА ОСНОВІ ЄВРОПЕЙСЬКОГО ДОСВІДУ	54
Варавіна Євгенія Іванівна. ЗАРУБІЖНИЙ ДОСВІД ПОКРАЩЕННЯ ДІЯЛЬНОСТІ ОРГАНІВ ВЛАДИ	58
Вацьковські Казімеж Станіславович, Гордієнко Лариса Юріївна. РОЗВИТОК ІНСТИТУТУ ДЕМОКРАТІЇ ПАРТИЦИПАЦІЇ В УМОВАХ ДЕЦЕНТРАЛІЗАЦІЇ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ: ДОСВІД ПОЛЬЩІ	61
Веретенніков Сергій Сергійович, Мироненко Юлія Валеріївна. ПРОФЕСІЙНА КОМПЕТЕНТНІСТЬ ДЕРЖАВНИХ СЛУЖБОВЦІВ У КОНТЕКСТІ РЕФОРМ В УКРАЇНІ	65
Гладка Яна Володимирівна. ШЛЯХИ УДОСКОНАЛЕННЯ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ	70

Гришина Вікторія Володимирівна, Белявцева Вікторія Володимирівна. РОЛЬ ГРОМАДЯНСЬКОГО СУСПІЛЬСТВА У ВЗАЄМОДІЇ З ОРГАНАМИ УБЛІЧНОЇ ВЛАДИ	75
Гузій Тетяна Сергіївна. ЕТИЧНИЙ КОМПОНЕНТ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ	80
Євграфова Яна Ігорівна. ПРОБЛЕМИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ В ОРГАНАХ ВЛАДИ В УКРАЇНІ	86
Єрмоленко Оксана Олександрівна. АНАЛІЗ ДІЯЛЬНОСТІ ЦЕНТРІВ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ	91
Калашніков Владислав Володимирович. ФОРМУВАННЯ МІСЦЕВИХ БЮДЖЕТІВ В УМОВАХ ДЕЦЕНТРАЛІЗАЦІЇ	97
Кирилліна Альона Сергіївна. НАПРЯМИ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ ЕКОЛОГІЧНОЮ БЕЗПЕКОЮ В УКРАЇНІ	102
Кідік Олександра Ігорівна. НАПРЯМИ ВДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ СОЦІАЛЬНОГО ЗАХИСТУ НАСЕЛЕННЯ В УКРАЇНІ	107
Кім Артем Сергійович. МОНЕТАРНА ПОЛІТИКА ДЕРЖАВИ В УМОВАХ РЕФОРМУВАННЯ НАЦІОНАЛЬНОЇ ЕКОНОМІКИ	112
Кіяшко Аліна Віталіївна. ОБГРУНТУВАННЯ НАПРЯМІВ ЗАПОБІГАННЯ ТА ПРОТИДІЇ КОРУПЦІЇ В ОРГАНАХ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ	117
Кліменко Олена Миколаївна, Пивавар Ірина Володимирівна. СВІТОВІ ТЕНДЕНЦІЇ ЗМІНЕННЯ АКЦЕНТІВ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ В СОЦІАЛЬНО-ЕКОНОМІЧНОМУ МОДЕЛЮВАННІ	123
Кононенко Олександр Вадимович. ОСОБЛИВОСТІ ТА РОЛЬ СОЦІАЛЬНОЇ ПОЛІТИКИ ДЕРЖАВИ	128
Кравченко Валентина Юріївна. ДОСВІД РЕАЛІЗАЦІЇ СОЦІАЛЬНОЇ ПОЛІТИКИ В ЗАРУБІЖИХ КРАЇНАХ	133
Кравченко Мілена В'ячеславівна, Король Тетяна Іллівна. ДОСВІД КРАЇН ЄС У РЕФОРМУВАННІ ДЕРЖАВНОЇ ПЕНСІЙНОЇ СИСТЕМИ	139
Криволапов Віктор Володимирович. ОБГРУНТУВАННЯ ВИКОРИСТАННЯ СУЧАСНИХ ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В ДІЯЛЬНІСТЬ ОРГАНІВ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ	144
Кудь Олександр Олександрович. ЗНИЖЕННЯ ТРАНСАКЦІЙНИХ ВИДАТКІВ В ПУБЛІЧНОМУ УПРАВЛІННІ ШЛЯХОМ ЗАСТОСУВАННЯ ЦИФРОВИХ РІШЕНЬ НА ТЕХНОЛОГІЇ БЛОКЧЕЙН	149
Куповець Оксана Іванівна. ВИКОРИСТАННЯ ПРИНЦІПІВ РЕГІОНАЛЬНОГО РОЗВИТКУ ЄС В ТЕРИТОРІАЛЬНИХ ГРОМАДАХ УКРАЇНИ	155
Лазарєва Єлизавета Олександрівна. ЕКОЛОГІЧНА БЕЗПЕКА УКРАЇНИ: СУЧАСНІ ПРОБЛЕМИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ	160
Лола Юлія Юріївна. ЄВРОПЕЙСЬКИЙ ЗЕЛЕНИЙ КУРС: НАСЛІДКИ ВІЙНИ, ЕКОЛОГІЧНА КРИЗА, "ЗЕЛЕНА" ВІДБУДОВА УКРАЇНИ	164
Лукашев Сергій Валерійович, Єрьомка Данило Вікторович. ВИЗНАЧЕННЯ ЕФЕКТИВНОЇ МОДЕЛІ ПАРТНЕРСТВА ІНСТИТУТІВ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ ТА ГРОМАДЯНСЬКОГО СУСПІЛЬСТВА	168

Наукове видання

МАТЕРІАЛИ

Міжнародної науково-практичної конференції

*«РОЗВИТОК ПАРТНЕРСТВА ЄС – УКРАЇНА В ПУБЛІЧНОМУ УПРАВЛІННІ»
(в рамках реалізації Модулю «Демократична децентралізація влади як європейський досвід державного управління» програми Erasmus+: Жан Моне)
(онлайн)*

25 листопада 2022 року

м. Харків, Україна

Підписано до друку 23.11.2022 р. Формат 60 x 84/16. Папір офсетний.

Гарнітура Arial. Друк різнографічний. Ум. друк. 1,0.

Наклад 100 прим.

Видавець ТОВ «Константа»

Свідоцтво про внесення суб'єкта видавничої справи до Державного реєстру видавців, виготівників і розповсюджувачів видавничої продукції ДК № 376 від 22.01.2001.

ISBN 978-966-342-421-7

© Колектив авторів, 2022

© ТОВ «Константа», 2022

УДК 351:338.4(172)

ЕТИЧНИЙ КОМПОНЕНТ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ

Гузій Тетяна Сергіївна,
студентка 2 року навчання магістратури
за спеціальністю «Публічне управління та
адміністрування»
ХНЕУ ім. С. Кузнеця

Етична культура індивіда – це один із центральних внутрішніх моральних чинників, який може покращити якість роботи публічних службовців, зорієнтованої на досягнення кращих можливих стандартів в інтересах тих, хто неодноразово користується державними послугами.

Етичними нормами діяльності з позицій шкіл публічного управління є комплекс внутрішніх засад, що склалися та завжди існують в колективі та визнаються і реалізуються всіма його членами (або більшістю колективу). Такі норми поведінки, котрі можуть регулюватися як на законодавчому рівні, так і самою громадськістю, мають відповідати єдиному побажання – публічні інтереси завжди мають переважати над приватними інтересами. Отже, вивчення етичного компонента у забезпеченні якості надання адміністративних послуг є на сьогодні досить актуальним.

Дослідження моральних аспектів функціонування влади здійснювали такі діячі як С. Оріховський, Д. Заточник, Т. Прокопович, П. Могила, М. Драгоманов, П. Орлик, В. Липинський та багато інших. У радянські часи цією проблемою переймалися Д. Гавриленко, В. Попков, Б. Жерліцин, Ю. Тихомиров, Ф. Селюков, Т. Торб'як та ін. Наприкінці 90-х рр. – та на початку XXI ст. починається нова хвиля наукових досліджень з проблем етики державних службовців. У період незалежної України звертається увага на депутатську етику (Н. Грушанська), моральну культуру державних службовців

(М. Нинюк), соціально-етичний потенціал державної служби (В. Колтун).

Основне громадське призначення публічної служби та взагалі публічних службовців – служити своєму народові та кожному його окремому громадянину. Довкола місії спеціальності формується вся професійно-етична системність публічної служби: принципи, цінності, норми і стандарти поведінки, вимоги до моральних властивостей державних службовців.

Фундаментом морально-етичних засад публічної служби є наявність місії, цінностей, принципів, норм та стандартів поведінки [1].

Місія (служіння суспільному благу), цінності, на яких ґрунтуються морально-етичні основи публічної служби (солідарність, справедливість, свобода, рівність, життя та гідність людини, повага до неї), та основні принципи публічної служби (верховенство права; законність, гуманізм, політична неупередженість, патріотизм, ефективність, професіоналізм, компетентність, добросовісність, відкритість, прозорість, персональна відповідальність, забезпечення рівного доступу до публічної служби) закріплені в Основному Законі України [2] та Законах України «Про державну службу» [3], «Про службу в органах місцевого самоврядування» [4], «Про запобігання корупції» [5], Загальних правилах етичної поведінки державних службовців та посадових осіб місцевого самоврядування [6].

Отже, вирішальною етичною базою в системі публічної служби є саме місія публічних службовців, котра полягає у професійному виконанні функцій держави та запроваджується за допомогою захисту національних інтересів і задоволення громадських потреб.

Дослідження етичної системи публічної служби розвинутих держав свідчить про наявність у них загальних рис: направленість професійної діяльності службовців на гарантування інтересів громадян та суспільства, попередження можливим зловживанням владою, недотриманням закону, корупції; розгляд саме етики публічної служби як основної складової корпоративної культури організації чи установи; розвинутий характер етичного законодавства; посилена увага до етичних кодексів; можливість створення

спеціальних органів задля координації діяльності стосовно вирішення етичних проблем; розвинутий характер етичного навчання сучасних публічних службовців; розгляд етики як компоненту цілісної системи публічного управління; означення головної ролі керівників-лідерів в утворенні етичної системи публічної служби; залучення суспільства до вирішення етичних проблем; сталий розвиток етичної системи; присутність окрім загальних рис і окремих національних розбіжностей етичних систем публічної служби.

Створення етичної системи публічної служби у розвинутих країнах направлене, насамперед, на формування дієздатних структур, котрі б здійснювали високоякісну етичну підготовку державного службовця, забезпечували контроль його діяльності та створювали науково-методичну підтримку щодо розв'язання етичних проблем [7, с. 118].

В Україні діяльність центрів надання адміністративних послуг сьогодні стала однією із кращих світових практик перетворення системи надання населенню та бізнесу публічних послуг. Створені основні засади їх діяльності, впроваджуються електронні сервіси та послуги тощо. Одночасно процеси удосконалення їх функціонування ще тривають.

Додержання морально-етичних правил поведінки публічними службовцями здійснює формування клієнтоорієнтованого підходу у галузі надання адміністративних послуг, головними засадами якого є клієнтоорієнтована ідеологія установі, психологічна підготовленість колективу до задоволення потреб клієнта: здійснення високої якості обслуговування, особистого підходу в питаннях задоволення потреб клієнта, а це можна лише за умови вмотивованого, добре навченого, з розвиненим рівнем етичної культури колективу.

Слід зауважити, що клієнтоорієнтованість – це не деякі поодинокі дії, цілеспрямовані на знаходження і задоволення потреб клієнтів для покращення їх прихильності до організації, тобто так званий маркетинговий прийом, що надає конкурентні плюси. Клієнтоорієнтованість – це також не разова акція, це скоріше манера мислення та існування. Це відношення до людей, як раніше

говорили, «по-людськи»: з люб'язністю та доброзичливістю, з бажанням вислухати і зарадити, вчасно й повністю виконати взяті на себе завдання, першочерговою орієнтацією саме на споживачів як конкретних особистостей [8, с. 54-55].

Клієнтоорієнтованість колективу реалізується через три вагомні складники – соціальний, професійний, та особистісний, котрі активно взаємодіють між собою, і в цілому зорієнтовані на розвиток професійно кваліфікованих фахівців, які мають спеціальні навички, знання, вміння, опорні цінності, конкретні особистісні характеристики, і взірці клієнтоорієнтованої поведінки для спілкування з клієнтами. Ще дані складники є практичною основою для створення і розвитку клієнтоорієнтованої організаційної культури сервісної установи.

Введення клієнтоорієнтованого підходу в практику ЦНАП є необхідним, адже він пов'язаний зі зміною розуміння цінності клієнта для установи та максимально враховує плюси й зацікавлення клієнта. Такий підхід відбивається в індивідуальному підході до будь-якого клієнта, підборі для нього виняткового комплексу послуг та засобів їх отримання, коли робиться все, щоб полегшити життя клієнту, цінується його час, задовольняються потреби, враховуються можливості, коли кожен клієнт – покупець послуг, який відчуває себе винятковим.

Таким чином, оскільки адміністративна реформа передбачає наближення всіх важливих послуг до населення, то, на наш погляд, для поліпшення якості надання адміністративних послуг з етичного аспекту необхідно:

по-перше, проводити систематичну роботу з підвищення рівня культури надання адміністративних послуг, зміни старих стереотипів щодо ЦНАП та їх працівників, оновлювати цінності, що підсилюють клієнтоорієнтованість. Це можна здійснити за рахунок, наприклад, проведення регіональних ЦНАП-флешмобів до державних та релігійних свят; упровадження різних технологій забезпечення належного зворотного зв'язку від клієнтів (як приклад, доповнити вебсторінку ЦНАПів розділом «Відгуки», де можна написати своє питання чи

зауваження, коментар чи раду. На всі запитання повинні бути надані відповіді в межах компетенції роботи органу, а коментарі обов'язково братимуться до уваги);

по-друге, забезпечувати безперервний розвиток компетентності керівників і співробітників ЦНАП, залучати фахівців для проведення тематичних тренінгів і семінарів, участі в короткотермінових програмах підвищення кваліфікації на базі Центрів підготовки та підвищення кваліфікації, навчання у спеціалізованих закладах вищої освіти, зокрема в системі НАДУ та її регіональних інститутах, участі у спеціалізованому дистанційному навчанні, спрямованому на формування кадрового складу компетентних працівників, налаштованих на обслуговування громадян в умовах сучасного інформаційного суспільства;

по-третє, від того, на скільки якісно, з етичної точки зору, службовець виконує свою роботу, залежить в цілому рівень обслуговування в ЦНАП, що прямо впливає на імідж та авторитет органів публічної влади та всієї системи публічного управління, тому важливо, на наш погляд, під час добору кадрів у ЦНАП, крім професійних якостей, звертати увагу на етичні та психологічні якості, що допомагають налагодити дієвий контакт зі споживачами послуг (активність, працездатність, комунікабельність, ввічливість, вміння створити доброзичливу атмосферу тощо). Доцільно запровадити обов'язкове проходження працівниками ЦНАП спеціальних етичних навчальних курсів, конкретизувати посадові обов'язки з урахуванням етичних аспектів поведінки працівників ЦНАП, а також доповнити перелік принципів діяльності центрів надання адміністративних послуг, як-то: відповідальність за дотримання етичних норм під час надання послуг.

Отже, підвищення рівня професійної компетентності адміністраторів ЦНАП, дотримання ними етичних норм поведінки сприятимуть формуванню клієнтоорієнтованої системи надання адміністративних послуг, основними принципами якої є: єдиний відкритий простір, зрозумілі доступні процедури, чітко визначені терміни підготовки документів та максимальна результативність.

Література:

1. Сорокіна Н. Г. Морально-етичні основи публічної служби в умовах трансформації влади в Україні : моногр. – Дніпро : ГРАНІ, 2020. – 296 с.

2. Конституція України [Електронний ресурс] // Офіційний веб-сайт Верховної Ради України : Законодавство України. – Режим доступу : <http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?user>

3. Про державну службу : Закон України від 10.12.2015 р., № 889-VIII // Офіц. вісн. України. – 2016. – № 3. – Ст. 149.

4. Про службу в органах місцевого самоврядування: Закон України від 07.06.2001 р., № 2493-III. [Електронний ресурс] // Офіційний веб-сайт Верховної Ради України : Законодавство України. – Режим доступу : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2493-14#Text>

5. Про запобігання корупції: Закон України від 14.10.2014 р., № 1700-VII. [Електронний ресурс] // Офіційний веб-сайт Верховної Ради України : Законодавство України. – Режим доступу : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1700-18#Text>

6. Про затвердження Загальних правил етичної поведінки державних службовців та посадових осіб місцевого самоврядування : Наказ Національного агентства України з питань державної служби від 05.08.2016 р., № 158 [Електронний ресурс] // Офіційний веб-сайт Верховної Ради України : Законодавство України. – Режим доступу : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1203-16#Text>

7. Василевська Т. Е. Професійна етика як складова професіоналізму державного службовця / Т. Е. Василевська // Зб. наук. пр. НАДУ. – 2005. – Вип. 2. – С. 111 – 120.

8. Сагайдак М. П. Формування системи внутрішнього маркетингу підприємств сфери послуг : монографія. – К. : СІК ГРУП Україна, 2015. – 508 с.

Науковий керівник: к.е.н., доц. О. О. Єрмоленко

Матеріали конференції публікуються в авторській редакції.