

DOI: 10.15421/152034

УДК: [35.07+35.08]:004.9

**Світлана Ганоцька***Академія праці, соціальних відносин і туризму*

## Забезпечення якості професійної діяльності державних службовців

Професійна діяльність державних службовців відіграє значну роль в упорядкуванні та унормуванні процесів соціального та економічного життя країни. Діяльність із практичного виконання завдань і функцій держави в умовах кризи, спрямована вивести наявну систему державного управління на новий рівень у забезпеченні якості життя населення. Цифровізація публічного простору державного управління забезпечує унормування процесів роботи державного службовця. Питання забезпечення якості професійної діяльності державних службовців на основі стандартизації містить підсистему компетентностей як єдиного цілого системи управління якістю професійної діяльності.

**Ключові слова:** *стандарти професійної діяльності, система управління якістю, професійна діяльність державного службовця, державна служба, державне управління, цифровізація*

## Ensuring the quality of professional activity of civil servants

*Svitlana Hanotska, Academy of Labour, Social Relations and Tourism*

The professional activity of civil servants plays a significant role in streamlining and normalizing the processes of social and economic life of the country. Activities for the practical implementation of tasks and functions of the state in a crisis, aimed at bringing the existing system of public administration to a new level in ensuring the quality of life. Digitization of public space of public administration provides standardization of work processes of civil servants. The issue of ensuring the quality of professional activity of civil servants on the basis of standardization will include a subsystem of competencies as a whole of the quality management system of professional activity.

**Keywords:** *standards of professional activity, quality management system, professional activity of civil servant, civil service, public administration, digitalization*

Відповідно до Закону України «Про державну службу» державна служба – публічна, професійна, політично неупереджена діяльність із практичного виконання завдань і функцій держави, зокрема щодо: аналізу державної політики на загальнодержавному, галузевому і регіональному рівнях та підготовки пропозицій стосовно її формування, зокрема розроблення та проведення експертизи проектів програм, концепцій, стратегій, проектів законів та інших нормативно-правових актів, проектів міжнародних договорів; забезпечення реалізації державної політики, виконання загальнодержавних, галузевих і регіональних програм, виконання законів та інших нормативно-правових актів; забезпечення надання доступних і якісних адміністративних послуг; здійснення державного нагляду та контролю за дотриманням законодавства; управління державними фінансовими ресурсами, майном та контролю за їх використанням; управління персоналом державних

органів; реалізації інших повноважень державного органу, визначених законодавством (Про державну службу, 1993).

Отже, державна служба розглядається як професійна діяльність, тобто вона є для державного службовця професією, у межах якої реалізується компетенція державних органів та спрямована на забезпечення функціонування державних органів та полягає у виконанні посадових обов'язків та дотримання принципів державної служби.

Євроінтеграційна політика країни в розрізі концепції інформатизації органів державного управління використовує централізований підхід до вирішення проблем інформатизації для взаємодії держави та громадянського суспільства в Україні в контексті адаптації процесів надання адміністративних послуг споживачам.

Для визначення шляхів удосконалення якості професійної діяльності державних службовців із забезпеченими цифровими компетентностями слід розглядати струк-

турні компоненти системи управління якості як цілісне утворення організації, які являють собою окремі системи, і водночас є підсистемами єдиного цілого – системи управління якістю органу державної влади та органу місцевого самоврядування.

Твердження У. Ешбі про те, що цілісна множина взаємопов'язаних елементів системи протиставляється середовищу є справедливим (Ешбі, 1969). Саме у взаємодії із середовищем система виявляє всі свої властивості та будує поведінку. Відповідно до цього головною метою системи є отримання «відповіді-реакції» на власну модель поведінки у вигляді нової інформації, що допоможе їй краще пристосуватися до умов, які постійно змінюються. Людський вимір інформації в цьому середовищі орієнтовано на людей та на характер взаємодії між ними.

Державна служба потерпала через відсутність класифікації типових документів і зафіксованих стандартів їх форми, структури і обов'язкового змісту, що викликала труднощі у державних службовців для концентрації зусиль на виконанні основного завдання – проведення державної політики у відповідній сфері своєї професійної діяльності.

Разом з тим вироблення рішення окремими групами державних службовців з аналізу та вироблення політик у певних галузях, повинні скеровувати та координувати свою професійну діяльність на підставі уніфікованих норм та правил для взаємодії різних груп державних службовців та забезпечуватись єдиним стандартом професійної діяльності державних службовців як центрального, так і місцевого рівня.

Якщо професійна діяльність державних службовців в органах державної влади при функціонуванні системи управління якістю не супроводжується включенням у процес та комунікацію всіх державних службовців, а процеси ухвалення управлінських рішень не узгоджуються з керівником організації, удосконалення організації професійної діяльності стає проблематичним.

Традиційний підхід, який ґрунтується на ієрархічній структурі підпорядкування, є зручним для керівництва центральних органів влади для ухвалення рішень, стосовно того, наскільки якісно працюють структур-

ні підрозділи, але він не дозволяє побачити, наскільки ефективно виконуються міжфункціональні процеси, чи потребують вони удосконалення і в яких саме точках. Навіть якщо всі структурні підрозділи на погляд керівника виконують роботу якісно, це не означає, що процес загалом ефективний. Керівник повинен приймати до уваги все, що може вплинути на кінцевий результат, а вимога системи управління якістю щодо виміру цілей викликана застосуванням принципу ухвалення рішення, заснованого на фактах, для оцінки ефективності та результативності системи (Ганоцька, 2007).

Очевидні системні проблеми всередині органів державної влади спричиняють сьогодні негативні наслідки: недостатню якість документів, які виходять з органів виконавчої влади; значне перевантаження органів державної влади персоналом; труднощі у концентрації зусиль на виконанні професійної діяльності.

Симптоми цих проблем відчуває кожний державний службовець, а саме: розпорошення зусиль по багатьох напрямках, неможливість пріоритизації; можливість перекласти виконання завдань одним підрозділом на інший та розпорошеність відповідальності за кінцевий результат; конфлікт повноважень при виконанні завдань (Ганоцька, 2009).

З цих симптомів витікають проблемні питання: нерівномірний розподіл завдань, який спричиняє конфлікт між кваліфікацією (компетентністю) і завданнями, що ставляться (посадовими обов'язками); відсутність чіткої структури процесів та її опису у внутрішніх нормативних документах; відсутність єдиного стандарту професійної діяльності державних службовців центрального та місцевого рівня.

Для вирішення вищезначених питань визначаються всі наявні процеси, з яких складається діяльність органів державної влади та місцевого самоврядування, а отже, функціональні навантаження та, як наслідок, професійні компетенції державних службовців. Детально описуються та документально закріплюється їх структура, а саме: регламентація участі (повноважень) кожного з державних службовців органів державної влади в кожному процесі; послідовність дій

і порядку взаємодії учасників у процесі виконання завдання.

Наразі загальні компетентності для державних службовців окремих груп, передбачені професійним стандартом на посади «Державний експерт директорату, генерального департаменту», затверджені наказом Міністерства соціальної політики України від 13 грудня 2019 року № 1752, відповідно до пункту 27 Порядку розроблення та затвердження професійних стандартів, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 31 травня 2017 року № 373, передбачають здатність використовувати сучасні інформаційні та комунікаційні технології в державному управлінні, які забезпечують концентрацію зусиль на виконанні основного завдання – проведення державної політики у відповідній сфері.

Це дасть можливість вийти на результат щодо зовнішніх критеріїв – можливість

державному службовцю відчутти свою значущість у процесі виконання завдань у професійній діяльності, а отже, підвищення авторитету органів державної влади та місцевого самоврядування, та внутрішніх критеріїв – суттєво заощадити час і використувати його більш ефективно; рівномірно розподіляти навантаження; контролювати якість документів з точки зору їх змісту.

У наш час управління професійною діяльністю державних службовців має бути гнучкою та відповідати вимогам часу, а також вчасно адаптуватися задля забезпечення якості виконуваної роботи, тому є нагальна потреба в забезпеченні якості професійної діяльності державних службовців на основі принципів системи управління якістю для стабільного результату професійної діяльності незалежно від нормативних та кадрових змін.

#### БІБЛІОГРАФІЧНІ ПОСИЛАННЯ

Ганоцька, С. О. (2007). Професійність державного службовця як дієвий чинник надання якісних управлінських послуг. *Актуальні проблеми державного управління*, 1 (31), 441–447.

Ганоцька, С. О. (2009). Регламентация процесів системи управління якістю в професійній діяльності державних службовців. *Державне управління та місцеве самоврядування* : тези ІХ Міжнар. наук. конгресу (26 – 27 берез. 2009 р., м. Харків). (с. 214–215). Харків: Вид-во: ХарПІ НАДУ «Магістр».

Про державну службу. *Відомості Верховної Ради України*. 206. № 4. ст. 43. (1993).

Эшби, У. Р. (1969). *Общая теория систем как новая научная дисциплина. Исследования по общей теории систем*. В. Н. Садовский, Э. Г. Юдин (Ред.). (с. 125–142). Москва: Прогресс.