

ЗБІРНИК НАУКОВИХ СТАТЕЙ МАГІСТРІВ

**ІНСТИТУТ ЕКОНОМІКИ,
УПРАВЛІННЯ ТА ІНФОРМАЦІЙНИХ
ТЕХНОЛОГІЙ**



**Полтава
2019**

**Вищий навчальний заклад Укоопспілки
«ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ»
(ПУЕТ)**

**ЗБІРНИК
НАУКОВИХ СТАТЕЙ МАГІСТРІВ**

**ІНСТИТУТ ЕКОНОМІКИ,
УПРАВЛІННЯ ТА ІНФОРМАЦІЙНИХ
ТЕХНОЛОГІЙ**

**ПОЛТАВА
ПУЕТ
2019**

Друкується відповідно до наказу по університету № 135-Н від 20 серпня 2019 р.

Редакційна колегія:

Головний редактор – **О. О. Нестуля**, д. і. н., професор, ректор Вищого навчального закладу Укоопспілки «Полтавський університет економіки і торгівлі» (ПУЕТ).

Заступник головного редактора – **С. В. Гаркуша**, д. т. н., професор, проректор з наукової роботи ПУЕТ.

Відповідальний секретар – **Н. М. Бобух**, д. філол. н., професор, завідувач кафедри української, іноземної мов та перекладу ПУЕТ.

Відповідальний редактор:

К. Ю. Вергал, к. е. н., доцент директор Інституту економіки, управління та інформаційних технологій ПУЕТ.

Члени редакційної колегії:

О. О. Ємець, д. ф.-м. н., професор (за спеціальністю Комп'ютерні науки), завідувач кафедри математичного моделювання та соціальної інформатики ПУЕТ;

В. В. Карцева, д. е. н., професор (за спеціальністю Фінанси, банківська справа і страхування), завідувач кафедри фінансів та банківської справи ПУЕТ;

Т. А. Костишина, д. е. н., професор (за спеціальністю Публічне управління та адміністрування), завідувач кафедри управління персоналом, економіки праці та економічної теорії;

В. А. Кулик, д. е. н., доцент (за спеціальністю Облік і оподаткування), завідувач кафедри бухгалтерського обліку і аудиту ПУЕТ;

Г. В. Лаврик, д. ю. н., професор (за спеціальністю Публічне управління та адміністрування), завідувач кафедри правознавства ПУЕТ;

Т. В. Онішко, д. і. н., професор (за спеціальністю Інформаційна, бібліотечна та архівна справа), завідувач кафедри документознавства та інформаційної діяльності в економічних системах ПУЕТ;

Л. М. Шимановська-Діаніч, д. е. н., професор (за спеціальністю Менеджмент), завідувач кафедри менеджменту ПУЕТ.

Збірник наукових статей магістрів. Інститут економіки, управління та інформаційних технологій. – Полтава : ПУЕТ, 2019. – 504 с.

ISBN 978-966-184-361-4

У збірнику представлено результати наукових досліджень магістрів спеціальностей: Інформаційна, бібліотечна та архівна справа освітня програма «Документознавство та інформаційна діяльність»; Комп'ютерні науки освітня програма «Комп'ютерні науки»; Менеджмент освітня програма «Менеджмент та адміністрування»; Облік і оподаткування освітня програма «Облік і аудит»; Фінанси, банківська справа і страхування освітня програма «Фінанси і кредит»; Публічне управління та адміністрування освітні програми «Публічне адміністрування» та «Міське самоврядування»; Економіка освітня програма «Управління персоналом та економіка праці».

УДК 33+3.077+004](062.552)

*Матеріали друкуються в авторській редакції мовами оригіналів.
За виклад, зміст і достовірність матеріалів відповідальні автори.
Розповсюдження та тиражування без офіційного дозволу ПУЕТ заборонено*

СПЕЦІАЛЬНІСТЬ ЕКОНОМІКА

Освітня програма «Управління персоналом і економіка праці»

<i>Мусієнко Г. В.</i> Формування системи мотивації персоналу в умовах обмеженого бюджету.....	474
<i>Несен І. С.</i> Методи розвитку персоналу підприємства	479
<i>Пащенко Ю. В.</i> Деякі аспекти діяльності центрів надання адміністративних послуг.....	484
<i>Степанян К. Н.</i> Формування мотивації персоналу підприємства як складової соціально-трудових відносин.....	489
<i>Чуприна В. О.</i> Шляхи підвищення ефективності управління персоналом.....	496
<i>Уманець В. О.</i> Формування компетенцій працівників в контексті забезпечення ефективного розвитку підприємства	502

6. Хміль Ф. І. Управління персоналом : підручник для студентів вищих навчальних закладів / Ф. І. Хміль. – Київ : Академ-видав, 2006. – 488 с.

УДК 640.412(477.83):005.591.6

ДЕЯКІ АСПЕКТИ ДІЯЛЬНОСТІ ЦЕНТРІВ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ

Ю. В. Пащенко, магістр спеціальності *Публічне управління та адміністрування освітня програма «Міське самоврядування»*
С. І. Нестуля, д. п. н., доцент – науковий керівник

Анотація. Досліджено процеси створення та роботи центрів надання адміністративних послуг в Україні, визначивши пріоритети формування системи надання якісних адміністративних послуг та доступу до публічної інформації громади згідно з чинним законодавством України, та за світовим прикладом. Висвітлена робота Полтавського центру надання адміністративних послуг, визначенні головний спектр надання послуг, виокремленні фактори які сприятимуть пришвидшенню роботи центру, підвищення якості, швидкості та прозорості надання адміністративних послуг населенню.

Ключові слова. адміністративна послуга, децентралізація, населення, громада, міське самоврядування, центр надання адміністративних послуг.

Abstract. The processes of creation and operation of administrative service centers in Ukraine have been investigated, defining the priorities of forming a system for providing qualitative administrative services and access to public information of the community in accordance with the current legislation of Ukraine, and according to the world example. The work of Poltava Center for Administrative Services is highlighted, the main range of services is identified, the factors that will accelerate the work of the Center, the improvement of the quality, the speed and transparency of administrative services provision to the population are defined.

Key words. Administrative service, decentralization, population, community, local government, administrative service center.

Постановка проблеми. Процес децентралізації, що спонукає до розвитку систем надання адміністративних послуг, надання таких послуг повинно здійснюватись з урахуванням основних вимог: доступності послуг для громадян (фізичних та юридичних осіб), достовірності інформації та швидкості її отримання з урахування чинного законодавства, вимог, стандартів. Відкритість та прозорість інформації. Удосконалення та доступність програм, баз для працівників, що надають адміністративні послуги.

Аналіз основних досліджень і публікацій. Дослідженням формування системи надання адміністративних послуг населенню присвячені наукові роботи багатьох вітчизняних авторів: Шемшученко Ю. С., Авер'янов В. Б., Андрійко О. Ф., Кресіна І. О., Нагребельний В. П., Коліушко І.

Формування мети. Метою статті є вивчення системи надання адміністративних послуг, ознайомлення з роботою центрів з надання послуг та визначення основних напрямків удосконалення системи надання адміністративних послуг.

Виклад основного матеріалу дослідження. Зараз Україні проходить процес децентралізації метою цього процесу є створення кращих умов життя в різних сферах, автоматизація систем управління, доступність, відкритість інформації спонукає впровадження систем надання адміністративних послуг. Такого виду послуги впроваджені в країні уже декілька років. Головною метою реформи такої системи є створення центрів які б надавали населенню швидкі, доступні і якісні послуги.

Всі види послуг, які надають центри регулює Закон України «Про надання адміністративних послуг». Адміністративною послугою є результат здійснення владних повноважень суб'єктом надання адміністративних послуг за заявою фізичної або юридичної особи, спрямований на набуття, зміну чи припинення прав та / або обов'язків такої особи (пункт 1 статті 1 Закону) [1].

Центр надання адміністративних послуг (ЦНАП) – з точки зору споживача адміністративних послуг це таке місце (будівля, приміщення, орган влади), де особі можна отримати максимально необхідний перелік адміністративних послуг у комфортних умовах.

Для того, щоб центри працювали в безперервно надаючи адміністративні послуги обов'язковим пунктом повинно бути удосконалення системи через спрощення процедур отримання тієї чи іншої адмінпослуги, а також розбудова мережі центрів надання адміністративних послуг, що передбачає створенню загальної бази. Розробка загальної документації (шаблонів документів), доступу до баз даних щоб дало змогу пришвидшити процес надання послуг.

Мета ЦНАП передбачає створення для споживачів перелік адміністративних послуг, тобто об'єднання максимальної кількості органів (підрозділів) публічної адміністрації, які раніше окремо контактували з населенням. Мова йде про «механічне» зведення до однієї будівлі сукупності наявних адміністративних послуг, тобто створення фронт-офісу. До прийняття ЗУ «Про адміністративні послуги» ці функції виконували представники кожного адміністративного органу/підрозділу [2].

Одними з кращих центрів надання адміністративних послуг в Україні є: Центр адміністративних послуг «Прозорий офіс» (м. Вінниця), «Єдиний дозвільний центр» (м. Кривий Ріг), Центр обслуговування мешканців Львівської міської ради (м. Львів), Департамент соціальної політики Луцької міської ради (м. Луцьк).

В м. Полтава також створений та функціонує центр надання адміністративних послуг. Центр облаштований за принципом «відкритого простору» і повністю відповідає вимогам, встановленим Законом про адміністративні послуги, Примірним положенням та Примірним регламентом.

ЦНАП поділений на відкриту та закриту частини. У відкритій частині здійснюється прийом, консультування, інформування та обслуговування суб'єктів звернення працівниками Центру [3]. Суб'єкти звернення мають безперешкодний доступ до цієї частини ЦНАП. Відкрита частина включає:

- сектор прийому громадян;
- сектор інформування;
- сектор очікування;
- сектор обслуговування.

Закрита частина призначена для опрацювання та збереження

документів. Вхід до закритої частини центру суб'єктам звернення забороняється. Сектор прийому облаштовано при вході до приміщення Центру. У ньому здійснюється загальне інформування та консультування суб'єктів звернення з питань роботи центру. З метою ознайомлення суб'єктів звернення з порядком та умовами надання адміністративних послуг у секторі інформування розміщено інформаційні стенди, що містять актуальну, вичерпну інформацію, необхідну для одержання адміністративних послуг [5].

Розроблена офіційна сторінка центру адмінпослуг <http://www.cnar-pl.gov.ua>. зображення головної сторінки на рисунку 1 [6].

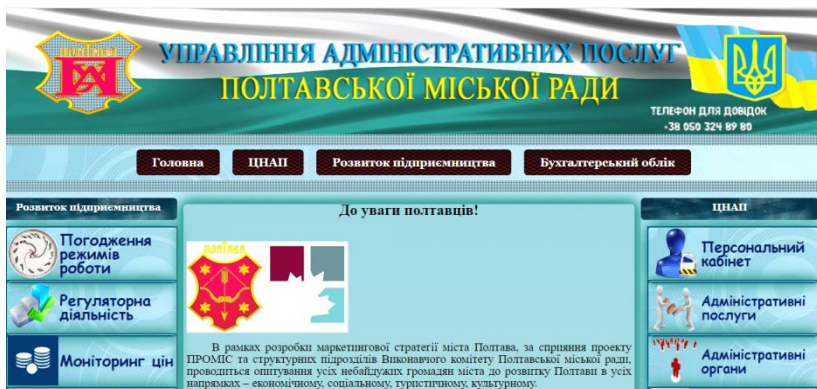


Рисунок – Головна сторінка ЦНАП м. Полтава

На сайті Полтавського ЦНАПу розміщено його режим роботи, місце розташування, номери телефонів та можливі маршрути приїзду. В одній із вкладок сайту розміщені послуги, які надає ЦНАП, Положення про управління адміністративних послуг Полтавської міської ради (в новій редакції).

В ході моніторингу головного сайту з'ясовано, що інформація оновлюється щоденно. Розміщена інфографіка за 2018 рік надання адмінпослуг. Розміщена також і вкладка про надання онлайн послуг.

Варто зауважити, що стандарти надання адміністративних послуг затверджуються на різних рівнях управління: центральному, регіональному, місцевому [5].

Незважаючи на наявність типової структури надання адміністративних послуг, якої дотримуються органи управління всіх рівнів, є доцільним при визначенні стандартів надання адміністративних послуг врахувати такі критерії: територіально-транспортна доступність, чіткість встановлених послуг не тільки в центрі а і онлайн, строковість та тимчасове обмеження в залежності від виду послуги, неупередженість і ввічливе ставлення до отримувача послуг.

Висновки. Удосконалення, які сприятимуть підвищенню якості надання адміністративних послуг, порядок і спрощення процедури надання послуг, автоматизація систем, збільшення електронних баз, які постійно оновлюються та добре захищені, для швидкого доступу та відповіді та запити громадян, розвиток систем електронних послуг. Забезпечення функціонування єдиного державного електронного порталу адміністративних послуг. Можливість оцінки отриманих послуг.

Список використаних інформаційних джерел

1. Космідайло І. В. Державні послуги: місце в системі державного управління та їх класифікація / І. В. Космідайло // Ефективна економіка. – 2012. – № 7. – С. 78–90.
2. Тимошук В. Діяльність публічної адміністрації з надання адміністративних послуг / В. Тимошук. – 2010. – С. 164–186.
3. Про адміністративні послуги [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua> (дата звернення 09.10.2019). – Назва з екрана.
4. Про звернення громадян [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua> (дата звернення 05.10.2019). – Назва з екрана.
5. Про Єдиний державний демографічний реєстр та документи, що підтверджують громадянство України, посвідчують особу чи її спеціальний статус [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua> (дата звернення 08.10.2019). – Назва з екрана.

6. Головна сторінка Центру надання адміністративних послуг в м. Полтава [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.спар-пл.gov.ua> (дата звернення 09.10.2019). – Назва з екрана.

УДК 331. 101

ФОРМУВАННЯ МОТИВАЦІЇ ПЕРСОНАЛУ ПІДПРИЄМСТВА ЯК СКЛАДОВОЇ СОЦІАЛЬНО- ТРУДОВИХ ВІДНОСИН

*К. Н. Степанян, магістр спеціальності Економіка освіти
програма «Управління персоналом та економіка праці»*

*О. В. Тужилкіна, доцент кафедри управління персоналом,
економіки праці та економічної теорії, к. е. н., доцент –
науковий керівник*

Анотація. У статті розглянуті проблеми, що виникають у процесі формування мотивації персоналу підприємства як складової соціально-трудових відносин. Узагальнені теоретичні аспекти побудови ефективної системи мотивації персоналу, та перспективні напрями роботи з персоналом. Внесено пропозиції щодо формування системи мотивації як складової соціально-трудових відносин.

Ключові слова: мотиви, система мотивації, соціально-трудові відносини.

Abstract. The article deals with the problems that arise in the process of forming the motivation of the personnel of the enterprise as a component of social and labor relations. Generalized theoretical aspects of building an effective system of staff motivation, and promising areas of work with staff. Suggestions on the formation of the system of motivation as a component of social-labor relations have been made.

Key words: motives, system of motivation, social and labor relations.

Постановка проблеми. У сучасних умовах одним з основних показників, який визначає можливості розвитку окремого підприємства і національної економіки загалом, є рівень конкурентоспроможності, який в свою чергу формується в результаті