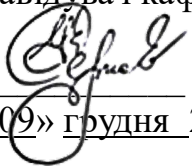


МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Національний університет кораблебудування імені адмірала Макарова

Навчально науковий інститут комп'ютерних наук та управління проєктами

Кафедра управління проєктами

«Допущений до захисту»
Завідувач кафедри Чернов С.К.

 (підпис)
«09» грудня 2024 р.

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
на здобуття ступеня вищої освіти «магістр»

на тему:

Інформаційні технології в управлінні персоналом на підприємстві

Виконав: студент 6171м групи

С.Клочанка **Клочанка С.В.**
(підпис)

Керівник роботи:

(посада, науковий ступень вчене звання)

 **Семенчук К.Л.**
(підпис)

Миколаїв – 2024 р.

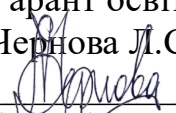
МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Національний університет кораблебудування імені адмірала Макарова

Навчально науковий інститут комп'ютерних наук та управління проектами

Кафедра управління проектами
Спеціальність 122 Комп'ютерні науки
Освітня програма «Управління проектами»

«ЗАТВЕРДЖУЮ»

Гарант освітньої програми
Чернова Л.С.


(підпис)

«02» грудня 2024 р.

ЗАВДАННЯ
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ
на здобуття ступеня вищої освіти «магістр»

Студенту **Клочанці Сергію Васильовичу**

1. Тема роботи: Інформаційні технології в управлінні персоналом на підприємстві

Керівник роботи **к.т.н., доцент Семенчук К.Л.**

Затверджені наказом ректора № 1227-уч. від «02» грудня 2024 року

2. Термін подання роботи: до 09.12.2024р.

3. Вихідні дані по роботі: фахова література, довідники з управління проектами, матеріали конференцій, репозитарій університету.

4. Перелік питань, що належать до розробки (найменування розділів)

Розділ 1. Теоретичні основи застосування інформаційних технологій в управлінні персоналом підприємства

Розділ 2. Аналіз стану використання інформаційних технологій в управлінні персоналом на обраному підприємстві

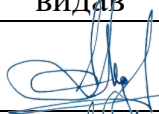
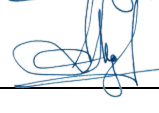
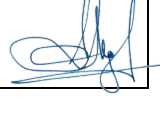
Розділ 3. Розробка пропозицій щодо вдосконалення використання інформаційних технологій в управлінні персоналом

Розділ 4. Охорона праці

Розділ 5. Охорона навколишнього середовища

5. Перелік презентаційних матеріалів виконаний в програмі Power Point

6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
Розділ 4. Охорона праці	Мозговий А.М.		
Розділ 5. Охорона навколишнього середовища	Мозговий А.М.		

7. Дата видачі завдання 16.09.2024р.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

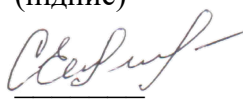
№	Назва етапів роботи	Терміни виконання етапів роботи	Примітка
1	Вивчення літературних джерел з предмету дослідження	Вересень 2024	Виконано
2	Складання розгорнутого плану магістерської роботи та ознайомлення керівника з планом кваліфікаційної роботи	Вересень 2024	Виконано
3	Написання розділу 1	Вересень 2024	Виконано
4	Написання розділу 2	Жовтень 2024	Виконано
5	Написання розділу 3	Листопад 2024	Виконано
6	Написання розділів з Охорони праці та навколишнього середовища (4,5)	Листопад 2024	Виконано
7	Оформлення магістерської роботи	Грудень 2024	Виконано
8	Передача магістерської роботи рецензенту для рецензування	Грудень 2024	Виконано
9	Передача магістерської роботи науковому керівникові для написання відгуку	Грудень 2024	Виконано
10	Попередній захист магістерської роботи	09.12.2024	Виконано
11	Захист магістерської роботи	24.12.2024	Виконано

Студент

С.Клочанка
(підпис)

Клочанка С.В.

Керівник роботи


(підпис)

Семенчук К.Л.

АНОТАЦІЯ

Клочанка С.В. Інформаційні технології в управлінні персоналом на підприємстві. Кваліфікаційна робота зі спеціальності 122 «Комп'ютерні науки», освітньої програми «Управління проектами». Миколаїв: НУК ім. адм. Макарова, 2024. 83 сторінок.

Мета дослідження полягає у виявленні, аналізі та оптимізації процесів застосування ІТ-інструментів для ефективного управління людськими ресурсами на підприємстві. У кваліфікаційній роботі було досліджено теоретичні основи застосування інформаційних технологій в управлінні персоналом підприємства, проаналізовано стан використання інформаційних технологій в управлінні персоналом на обраному підприємстві та представлені пропозиції щодо вдосконалення використання інформаційних технологій в управлінні персоналом.

Ключові слова: інформаційні технології, людські ресурси, проєкт, команда проєкту, управління персоналом, управління проєктом, підприємство, HRIS.

ANNOTATION

Serhiy Klochanka. Information technologies in personnel management at the enterprise. Qualification work in specialty 122 “Computer Science”, educational program “Project Management”. Mykolaiv: Admiral Makarov National Shipbuilding University, 2024. 83 pages.

The purpose of the study is to identify, analyze, and optimize the processes of using IT tools for effective human resource management in an enterprise. The qualification work examined the theoretical foundations of the use of information technologies in personnel management of an enterprise, analyzed the state of the use of information technologies in personnel management at a selected enterprise and presented proposals for improving the use of information technologies in personnel management.

Keywords: information technologies, human resources, project, project team, human resources management, project management, enterprise, HRIS.

ЗМІСТ

	Стор.
Вступ	6
Розділ 1. Теоретичні основи застосування інформаційних технологій в управлінні персоналом підприємства	8
1.1. Управління персоналом в проєктній діяльності	8
1.2. Поняття та сутність інформаційних технологій в управлінні персоналом	12
1.3. Сучасні тенденції розвитку інформаційних технологій в управлінні персоналом	15
1.4. Нормативно-правове забезпечення застосування інформаційних технологій в управлінні персоналом	17
Розділ 2. Аналіз стану використання інформаційних технологій в управлінні персоналом на обраному підприємстві	20
2.1. Опис підприємства, структура та організація роботи Відділу обробки звернень громадян «Колцентр 1588»	20
2.2. Аналіз наявних інформаційних систем управлінні персоналом в проєктах	28
2.3. Оцінка ефективності використання інформаційних технологій	30
2.4. Переваги та недоліки впровадження інформаційних систем у процес управління персоналом на підприємстві	33
Розділ 3. Розробка пропозицій щодо вдосконалення використання інформаційних технологій в управлінні персоналом	35
3.1. Інформаційна система управління персоналом (HRIS) у PeopleForce	35
3.2. Побудова моделі оптимального використання інформаційних технологій	44
3.3. Ефективність прийняття програмних рішень у Колцентрі 1588	50
Розділ 4. Охорона праці	59
4.1. Правові та організаційні основи охорони праці	59
4.2. Нормативні акти з охорони праці	60
4.3. Вимоги до робочого місця	61
Розділ 5. Охорона навколишнього середовища	64
5.1. Правові аспекти охорони навколишнього середовища	64
5.2. Методи управління природоохоронною діяльністю	68
Висновки	73
Список використаної літератури	76
Додатки	79

ВСТУП

Актуальність теми дослідження. Інформаційні технології (ІТ) стали невіддільною частиною сучасного бізнесу, а їх роль в управлінні персоналом особливо значуща. Застосування ІТ дозволяє оптимізувати процеси, підвищити ефективність роботи персоналу та забезпечити конкурентну перевагу підприємства.

Основними напрямками застосування ІТ в управлінні персоналом є системи управління персоналом (HRM), корпоративні портали, системи електронного документообігу, системи навчання та оцінки ефективності персоналу підприємства. ІТ в управлінні персоналом є необхідною умовою для успішного функціонування сучасного підприємства.

Мета дослідження інформаційних технологій в управлінні персоналом полягає у виявленні, аналізі та оптимізації процесів застосування ІТ-інструментів для ефективного управління людськими ресурсами на підприємстві.

Для досягнення цієї мети необхідно вирішити **такі завдання:**

- ✓ опрацювати теоретичні основи застосування інформаційних технологій в управлінні персоналом підприємства:
 - описати управління персоналом в проєктній діяльності;
 - визначити основні поняття та сутність інформаційних технологій в управлінні персоналом;
 - надати опис сучасних тенденцій розвитку інформаційних технологій в управлінні персоналом;
 - представити нормативно-правове забезпечення застосування інформаційних технологій в управлінні персоналом;
- ✓ проаналізувати стан використання інформаційних технологій в управлінні персоналом на обраному підприємстві:
 - надати опис підприємства, структуру та організацію роботи Відділу обробки звернень громадян «Колцентр 1588»;

- проаналізувати наявні інформаційні системи управління персоналом в проєктах;
- оцінити ефективність використання інформаційних технологій;
- описати проблеми та недоліки впровадження інформаційних систем у процес управління персоналом на підприємстві;
- ✓ Розробити пропозиції щодо вдосконалення використання інформаційних технологій в управлінні персоналом:
 - описати інформаційну систему управління персоналом (HRIS) у PeopleForce;
 - побудувати модель оптимального використання інформаційних технологій;
 - визначити ефективність прийняття програмних рішень у Колцентрі 1588.

Об'єктом дослідження є система управління персоналом підприємства.

Предметом дослідження є застосування інформаційних технологій в процесах управління персоналом, що включає в себе ІТ-інструменти, процеси управління персоналом, які оптимізуються за допомогою ІТ та взаємозв'язки між ІТ-інструментами та процесами управління персоналом.

Наукова новизна кваліфікаційної роботи полягає у розробці нових рекомендацій для підприємств щодо впровадження та використання ІТ-інструментів в управлінні персоналом.

При написанні кваліфікаційної роботи були використані такі методи дослідження: методи узагальнення фундаментальних положень, методології управління проєктами, проєктний підхід, порівняння, аналіз та інші.

Структура роботи. Кваліфікаційна робота складається зі вступу, п'яти розділів, висновків, списку використаної літератури, додатків. Загальний обсяг роботи 81 сторінок. Робота містить 14 рисунків, 10 таблиць, 5 додатків. Список використаної літератури складається з 21 джерела. Презентація роботи виконана в програмі PowerPoint на 14 слайдах.

РОЗДІЛ 1.

ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ЗАСТОСУВАННЯ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В УПРАВЛІННІ ПЕРСОНАЛОМ ПІДПРИЄМСТВА

1.1. Управління персоналом в проєктній діяльності

Управління персоналом проєкту є одним із найважливіших чинників у житті підприємства, який у змозі підвищити його ефективність. Людський ресурс в управлінні присутній на всіх етапах проєкту, такі як переговори, наради, прийняття рішень, вирішення гострих конфліктів є неодмінними процедурами здійснення проєкту. Система управління персоналом проєкту повинна забезпечувати безперебійне вдосконалення методів роботи з кадрами на основі використання досягнень науки та виробничого досвіду в процесі проведення кадрової політики. Управління командою проєкту становить ключовий аспект роботи менеджера, від якої залежать якість роботи персоналу, а також ефективність усього проєкту [1].

Управління персоналом в проєктній діяльності є специфічним видом управління людськими ресурсами, який спрямований на формування, розвиток та ефективне використання проєктної команди для досягнення поставлених цілей проєкту.

Основними завданнями управління персоналом в проєкті є:

- формування проєктної команди – це відбір та наймання фахівців з необхідними компетенціями, визначення ролей та відповідальності;
- мотивація та залучення – створення сприятливого робочого середовища, визначення системи мотивації, забезпечення зворотного зв'язку;
- розвиток команди – проведення тренінгів, коучингу, забезпечення можливостей для професійного зростання;
- керування конфліктами – розв'язання конфліктів, що виникають в процесі виконання проєкту;
- оцінка ефективності – оцінювання індивідуальних та командних результатів, проведення зворотного зв'язку.

Управління персоналом у проєктах – це комплекс заходів, спрямованих на ефективне використання людських ресурсів для досягнення цілей проєкту. Воно відрізняється від традиційного управління персоналом своєю тимчасовою природою та високим рівнем динаміки.

Специфічні риси управління персоналом у проєктах, які відрізняються від традиційного управління персоналом є такими:

- тимчасовий характер. Проєктні команди створюються на певний період часу для виконання конкретного завдання;
- високий рівень динаміки. Постійні зміни умов проєкту вимагають гнучкості від команди;
- міждисциплінарність. Учасники проєкту можуть мати різний професійний досвід та навички, у команді можуть працювати фахівці з різних галузей знань;
- високий ступінь автономії. Проєктні команди часто мають високий ступінь автономії в прийнятті рішень.

На рисунку 1 представлені основні етапи управління персоналом в проєкті.

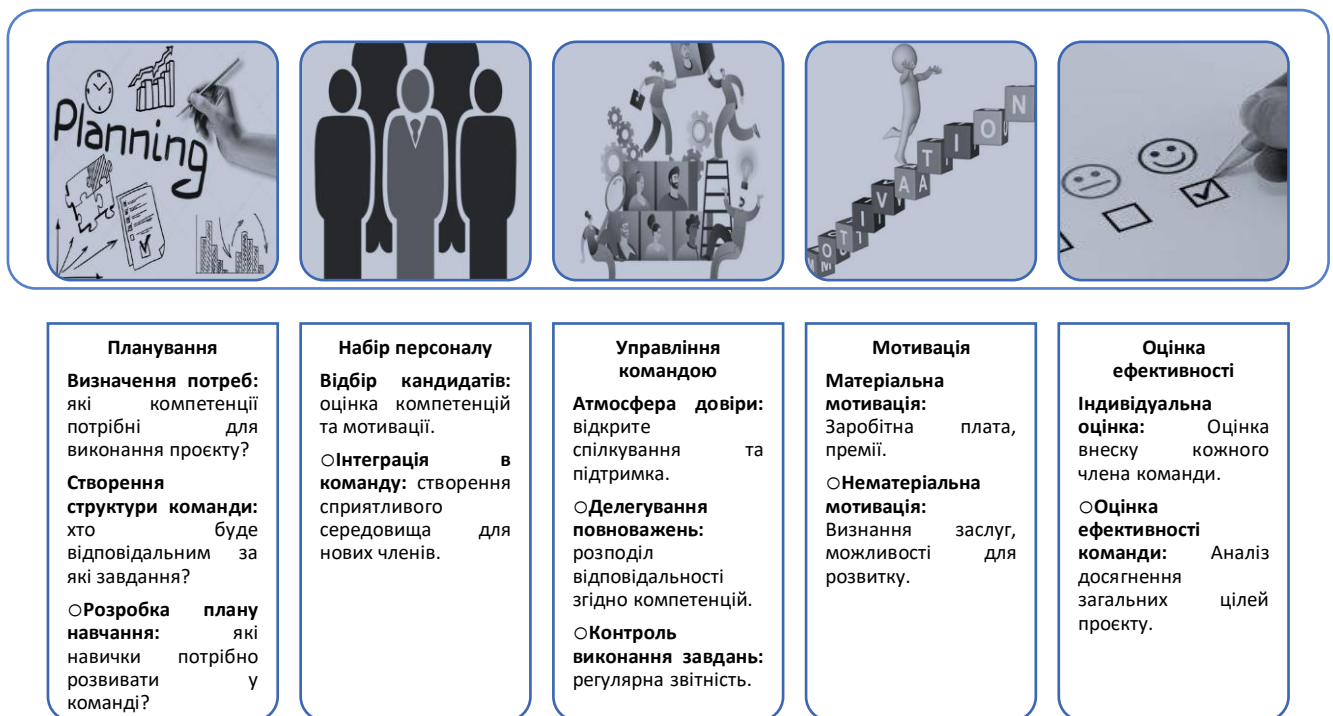


Рис. 1. Етапи управління персоналом в проєкті

Структура системи управління командою проєкту представлена на рисунку 2.



Рис. 2. Система управління командою проєкту

Кожен із команди проєкту виконує свої функції, обов'язки та несе відповідальність за прийняті ним рішення. На верхньому рівні організаційної структури знаходиться менеджер, а на нижніх – виконавці. Команда проєкту повинна бути спеціалістами високої кваліфікації, котрі мають відповідні знання та навички, все це необхідно для ефективного досягнення поставлених цілей проєкту. Склад команди може формуватися як зі співробітників організації, так і з залученням зовнішніх фахівців. Приблизний склад команди проєкту представлений на рисунку 3 [1].

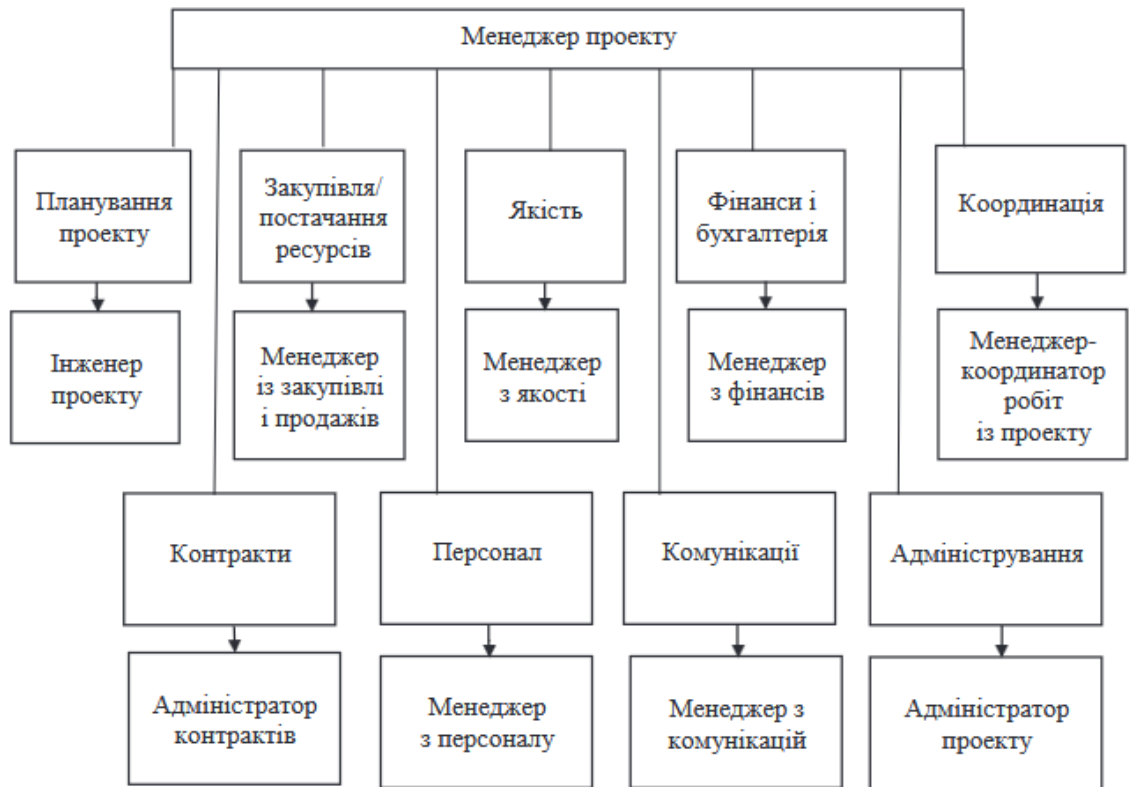


Рис. 3. Склад команди проекту

Управління персоналом у проекті повинно бути ідеально продумане і прораховане ще до того, як проект запущений. Перш ніж набирати працівників, слід урахувувати оплату їхньої трудової діяльності, можливе навчання кадрів або їх подальший розвиток, різні за термінами соціальні програми. Найкращу ефективність приносять усі ці дії, коли вони впливаються в одну систему. Ризики будуть мінімальні й проект буде виконуватися ефективно тоді, коли компанія буде управляти персоналом як комплексною системою: розподіл ролей; окреслення обов'язків; визначення взаємодії працівників один з одним; координація та субординація учасників; підбір та комплектування команди [1].

Формування команди проекту – це створення цілісного колективу управлінців, здатного результативно й ефективно досягати поставлених цілей проекту [1]. Модель формування команди проекту представлена на рисунку 4.



Рис. 4. Модель формування команди проекту

Управління персоналом у проектах є складним, але необхідним процесом. Завдяки правильному підходу можна створити ефективну команду, яка досягне успіху в реалізації проекту.

1.2. Поняття та сутність інформаційних технологій в управлінні персоналом

Інформаційне суспільство висуває високі вимоги до будь-якої організації. Особливо це стосується управління персоналом, адже саме люди є основним ресурсом будь-якого підприємства. Впровадження інформаційних технологій в кадровий облік дозволяє автоматизувати рутинні операції, підвищити точність даних, забезпечити оперативний доступ до інформації про

працівників та покращити якість прийняття управлінських рішень. Це, своєю чергою, сприяє підвищенню продуктивності праці, зниженню витрат та зміцненню позицій компанії на ринку.

Швидкий розвиток інформаційних технологій стимулює постійний науковий інтерес до їх застосування в різних сферах, зокрема в управлінні персоналом. Дослідженнями в даному напрямку займаються багато науковців, зокрема:

Всупереч значному прогресові, питання оптимального використання інформаційних технологій залишаються актуальними у зв'язку з постійною появою нових технологічних рішень.

Інформаційні технології в управлінні персоналом (ІТ в HR) – це сукупність методів, засобів і технологій, які використовуються для збору, обробки, зберігання та передачі інформації, пов'язаної з управлінням людськими ресурсами в організації. Іншими словами, це застосування комп'ютерних систем і програмного забезпечення для автоматизації кадрових процесів.

Основні аспекти сутності інформаційних технологій в управлінні персоналом підприємства представлені в таблиці 1.1.

Таблиця 1.1

Сутність інформаційних технологій в управлінні персоналом

Аспект	Характеристика
Автоматизація рутинних операцій	Звільнення HR-спеціалістів від рутинної роботи (обробка документів, ведення табелів, розрахунок зарплати тощо) дозволяє їм зосередитися на більш стратегічних завданнях
Централізація даних	Створення єдиної бази даних про персонал, що забезпечує швидкий доступ

	до інформації про кожного співробітника та уникнення дублювання даних
Підвищення точності та оперативності	Автоматизація обчислень мінімізує ризик людської помилки та дозволяє отримувати точні результати в режимі реального часу
Підтримка прийняття рішень	Аналіз даних, прогнозування та моделювання дозволяють приймати обґрунтовані рішення в галузі управління персоналом
Покращення комунікації	Інформаційні системи забезпечують ефективну комунікацію між співробітниками, керівниками та HR-департаментом
Створення цифрового робочого середовища	Надання співробітникам доступу до необхідної інформації та інструментів через різноманітні пристрої (комп'ютери, смартфони, планшети)

До основних функцій ІТ-систем в управлінні персоналом відносяться:

- рекрутинг та підбір персоналу – автоматизація процесів пошуку, відбору та найму кандидатів;
- управління персональними даними – збір, зберігання та оновлення інформації про співробітників;
- оцінка ефективності праці – проведення атестацій, розрахунок показників ефективності;
- навчання та розвиток – організація онлайн-курсів, тренажерів, відстеження прогресу співробітників;
- управління компенсаціями та пільгами – розрахунок зарплати, відпусток, премій;

- управління доступом – надання співробітникам доступу до необхідної інформації та систем.

Використання інформаційних технологій в управлінні персоналом підприємства дозволяє:

- підвищити ефективність роботи HR-департаменту;
- зменшити витрати на управління персоналом;
- покращити задоволеність співробітників;
- приймати більш обґрунтовані управлінські рішення; забезпечити відповідність законодавству в галузі праці.

1.3. Сучасні тенденції розвитку інформаційних технологій в управлінні персоналом

Сучасний світ стрімко розвивається, а з ним і технології, що змінюють підходи до управління персоналом. Серед тенденцій розвитку інформаційних технологій в управлінні персоналом можна виділити наступні:

1) Штучний інтелект (ШІ) та машинне навчання:

- роботизована автоматизація процесів (RPA), яка дозволяє передачу монотонних і повторюваних завдань, таких як введення даних та обробку документів, спеціалізованим програмним роботам, що звільняє час HR-спеціалістів для більш творчих та аналітичних завдань;
- чат-боти та віртуальні помічники, які забезпечують швидку та зручну взаємодію співробітників з HR-системою, та надають відповіді на поставлені питання;
- прогностична аналітика, підсилена штучним інтелектом (ШІ), стала потужним інструментом для сучасного управління персоналом.

2) Хмарні технології:

- гнучкість та масштабованість, є можливістю швидкого масштабування системи залежно від потреб підприємства;
- доступність даних з будь-якого пристрою;

- зниження витрат на обслуговування IT-інфраструктури, передача відповідальності за обслуговування обладнання та програмного забезпечення хмарному провайдеру.

3) Мобільні технології:

- мобільні додатки є забезпеченням співробітників доступом до HR-систем зі смартфонів та планшетів;
- геолокація, яка є відстеженням розташування співробітників для управління виїзними роботами;
- мобільні платежі.

4) Аналітика даних (Big Data):

- виявлення трендів та патернів, аналіз великих обсягів даних для виявлення тенденцій у поведінці співробітників, ефективності програм навчання та розвитку;
- персоналізація підходу до кожного співробітника, розробка індивідуальних планів розвитку та кар'єри;
- оптимізація процесів управління персоналом, прийняття рішень на основі даних, а не інтуїції.

5) Гейміфікація:

- збільшення залученості співробітників, використання елементів гри для мотивації співробітників до навчання, досягнення цілей.
- покращення процесу навчання, перетворення навчальних програм на ігри, що захоплюють.

6) Віртуальна та доповнена реальність:

- онлайн-навчання, створення інтерактивних навчальних симуляцій;
- відбір персоналу, проведення віртуальних співбесід;
- оцінка навичок, створення віртуальних середовищ для оцінки практичних навичок.

7) Безпека даних:

- захист персональних даних, дотримання вимог законодавства щодо захисту персональних даних;

- проактивна боротьба з кіберзагрозами, захист даних від несанкціонованого доступу.

Ці тенденції свідчать про те, що інформаційні технології відіграють все більш важливу роль в управлінні персоналом. Вони дозволяють підвищити ефективність роботи HR-департаменту, покращити задоволеність співробітників та забезпечити конкурентну перевагу організації.

1.4. Нормативно-правове забезпечення застосування інформаційних технологій в управлінні персоналом

Інформація та інформаційні ресурси, у процесі функціонування сучасних інформаційно-комунікаційних систем та мереж зазнають впливу цілого ряду загроз, внаслідок чого виникають порушення її цілісності, доступності з боку авторизованих та неавторизованих користувачів. Для забезпечення захисту інформації існує ціла низка напрямів забезпечення інформаційної безпеки, які направлені на зниження ймовірності виникнення загрози та порушення базових властивостей інформації. Нормативно-правове забезпечення, як первинний етап при побудові комплексної системи захисту інформації сучасних інформаційно-комунікаційних систем та мереж є найважливішою складовою для забезпечення ефективного й надійного захисту інформації та інформаційних ресурсів [2].

Під поняттям «нормативно-правового забезпечення» слід розуміти сукупність правових норм, що визначають порядок створення, правовий статус і функціонування захищених інформаційно-комунікаційних систем та мереж, регламентують порядок одержання, перетворення та використання інформації і інформаційних ресурсів [2].

До нормативно-правового забезпечення застосування інформаційних технологій в управлінні персоналом відносяться:

- Закон України "Про інформацію". Відомості Верховної Ради України (ВВР), 1992, № 48, ст. 650 зі змінами.

- Закон України "Про захист персональних даних". Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2010, № 34, ст. 481 зі змінами.
- Закон України "Про доступ до публічної інформації". Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2011, № 32, ст. 314 зі змінами.
- Закон України "Про внесення змін до Закону України "Про захист інформації в автоматизованих системах". Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2005, N 26, ст. 347 зі змінами.
- НДТЗІ 1.1-002-99: Загальні положення з захисту інформації в комп'ютерних системах від НСД (введено в дію Наказом ДСТСЗІ СБУ від 28.04.1999 р. № 22); НД ТЗІ 1.1-003-99.

Нормативно-правове забезпечення регламентує та визначає порядок захисту визначених політикою безпеки властивостей інформації (конфіденційності, цілісності та доступності) під час створення та експлуатації інформаційної мережі; регламентує порядок ефективного знешкодження і запобігання загрозам для ресурсів шляхом побудови комплексної системи захисту інформації; статус інформаційної системи з погляду інформаційної безпеки; права, обов'язки й відповідальність персоналу роботи яких пов'язані з інформаційною безпекою; правові положення окремих видів процесу керування та управління доступом в захищених інформаційно-комунікаційних систем та мереж; порядок створення й використання захищених інформаційно-комунікаційних систем та мереж [2].

Висновок до розділу 1. В першому розділі кваліфікаційної роботи було проведено дослідження теоретичних основ застосування інформаційних технологій в управлінні персоналом підприємства, а саме: розглянуто зміст управління персоналом в проєктній діяльності, визначені поняття та сутність інформаційних технологій в управлінні персоналом, окреслені сучасні тенденції розвитку інформаційних технологій в управлінні персоналом та представлено нормативно-правове забезпечення застосування інформаційних технологій в управлінні персоналом.

Управління персоналом в проєктній діяльності є специфічним видом управління людськими ресурсами, який спрямований на формування, розвиток та ефективне використання проєктної команди для досягнення поставлених цілей проєкту.

Інформаційні технології в управлінні персоналом – це застосування комп’ютерних систем і програмного забезпечення для автоматизації кадрових процесів на підприємстві.

Сучасні тенденції розвитку інформаційних технологій в управлінні персоналом дозволяють підвищити ефективність роботи HR-департаменту, покращити задоволеність співробітників та забезпечити конкурентну перевагу підприємства.

РОЗДІЛ 2.

АНАЛІЗ СТАНУ ВИКОРИСТАННЯ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В УПРАВЛІННІ ПЕРСОНАЛОМ НА ОБРАНМОУ ПІДПРИЄМСТВІ

2.1. Опис підприємства, структура та організація роботи Відділу обробки звернень громадян «Колцентр 1588»

В процесі написання кваліфікаційної роботи було використане житлово-комунальне підприємство – Департамент ЖКГ Миколаївської міської ради Відділ обробки звернень громадян «Колцентр 1588».

Відділ обробки звернень громадян «Колцентр 1588» створений за ініціативою міського голови з метою налагодження конструктивного діалогу між жителями та органами виконавчої влади міста Миколаєва. Надає жителям можливість отримувати інформацію про діяльність органів влади, контролювати своєчасність та якість робіт, що виконуються на об'єктах міського господарства, повідомляти про виявлені порушення, вказувати на незаконне розміщення об'єктів, пропонувати додаткові роботи з порядку подвір'їв, оцінювати роботу державних установ, підтверджувати чи спростовувати відповіді службовців про розв'язання проблем.

Послуги, що надаються Відділом обробки звернень громадян «Колцентр 1588» – це приймання, реєстрація, обробка звернень громадян міста Миколаєва з питань житлово-комунального господарства та життєдіяльності міста, координація та направлення до необхідних служб, про що можна повідомити представлено в додатку А.

Питання за якими можуть звернутися громадяни міста Миколаєва: адміністративні послуги, благоустрій, водопостачання та каналізація, газопостачання, дерева, доступність, екологія/санітарні норми/надзвичайні ситуації, експлуатація житлового фонду, електропостачання, інші питання, інші питання ЖКГ, колодязі/підземні комунікації, опалення, освіта, охорона

здоров’я, Сенкевич-онлайн, сміття, соціальний захист, стан доріг/проїздів, транспорт.

Динаміка надходжень звернень за днями (статистичні дані період за тиждень з 09.12 по 16.12) представлена на рисунку 5.



Рис. 5. Динаміка надходжень звернень

Ефективність виконавців Колцентру 1588 представлена на рисунку 6.

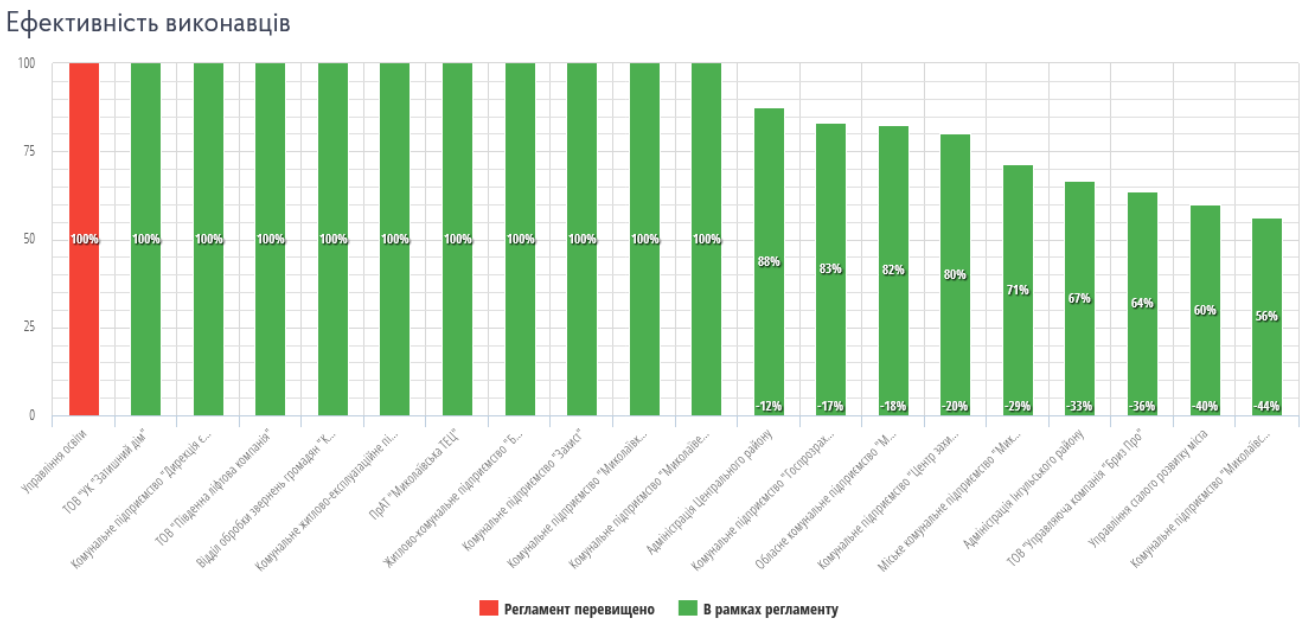


Рис. 6. Ефективність виконавців Колцентру 1588

Розподіл звернень за проблемами представлено на рисунку 7.

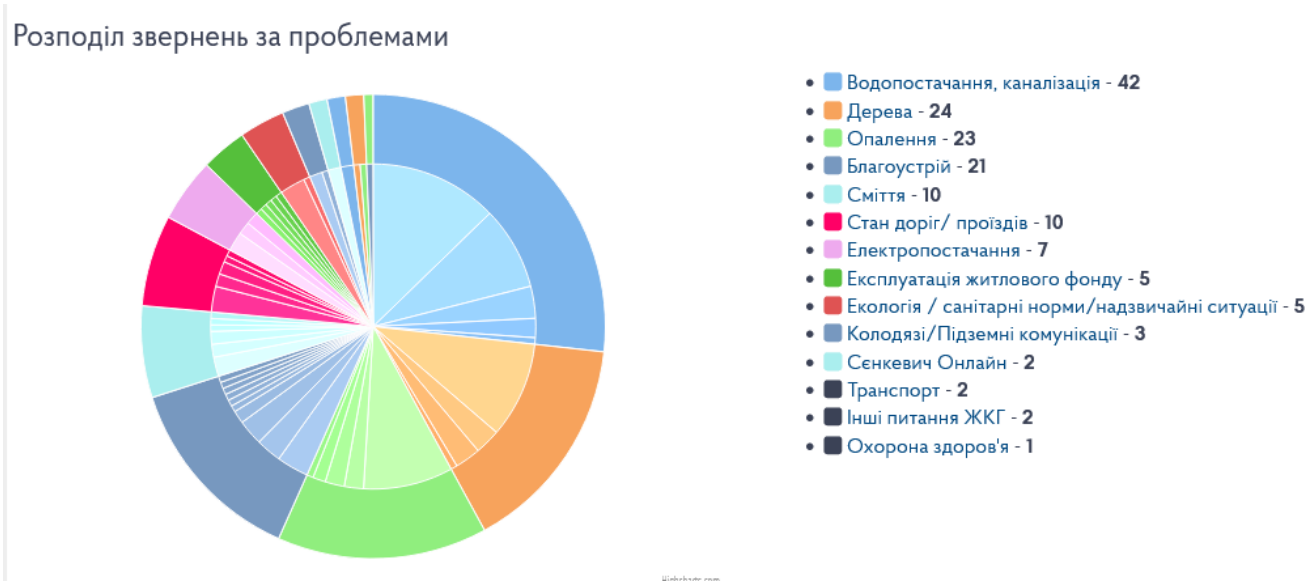


Рис. 7. Розподіл звернень за проблемами

Розподіл звернень за джерелом надходження представлено на рисунку 8.



Рис. 8. Розподіл звернень за джерелом надходження

Лінійна структура управління відділом представлена на рисунку 9. Всі доручення, розпорядження йдуть саме від начальника відділу. Він є керівником, якому саме підпорядковуються всі виконавці (головні спеціалісти) відділу.



Рис. 9 – Схема лінійної структури управління відділом

Відділ обробки звернень громадян «Колцентр 1588» очолює начальник. Всі працівники призначаються на посаду та звільняються з посади директором департаменту ЖКГ у порядку, визначеному законодавством. Начальник відділу безпосередньо підпорядкований заступнику директора департаменту ЖКГ. До складу відділу входять: керівник – *начальник «Концентру» 1588* – 1 од; виконавець – *головний спеціаліст* – 10 од.

Основною метою роботи Відділу обробки звернень громадян «Колцентр 1588» є:

- координація дій різних організацій, підприємств, служб при виникненні аварійних ситуацій для своєчасної їх ліквідації, а також організація контролю, оперативного реагування на пропозиції, звернення та скарги громадян з питань житлово-комунального обслуговування населення та інших питань забезпечення життєдіяльності міста;

- координація дій диспетчерських служб, підприємств, організацій та установ міста, управлінь та відділів департаменту ЖКГ та адміністрацій районів Миколаївської міської ради при виконанні необхідних заходів під час ліквідації наслідків стихійного лиха, екологічних катастроф, епідемій, епізоотій, пожеж та інших надзвичайних ситуацій;
- організація та контроль за своєчасним вирішенням житлово-комунальними підприємствами міста дій за зверненнями громадян, що потребують термінових рішень;
- оперативне надання до уповноваженого органу міської ради якісних інформаційних матеріалів про діяльність служби 1588 для розміщення на офіційному сайті Миколаївської міської ради.

Структурна схема працівників Відділу обробки звернень громадян «Колцентр 1588» представлена на рисунку 10.

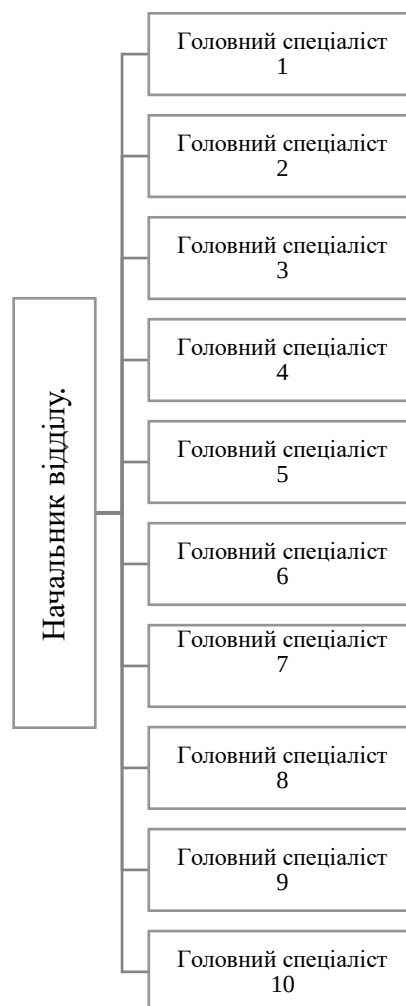


Рис. 10. Структурна схема працівників Відділу обробки звернень громадян
«Колцентр 1588» (складено автором за [4])

Функціональний розподіл праці у департаменту ЖКГ у Відділі обробки звернень громадян «Колцентр 1588» представлено в додатку Д.

Перелік нормативно-правових документів, що використовуються у Відділі обробки звернень громадян «Колцентр 1588» представлені в таблиці 2.1.

Таблиця 2.1

Використання нормативно-правових документів
у Відділі обробки звернень громадян «Колцентр 1588»

№ з/п	Назва нормативно-правового документа	Назва завдань управління персоналом, для виконання яких використовується документ
1	Розпорядження «Про затвердження структури департаменту житлово-комунального господарства Миколаївської міської ради» № 21р від 06 лютого 2023 року	Створення Відділу обробки звернень громадян «Колцентр 1588»
2	Конституція України. (Відомості Верховної Ради України (ВВР), 1996, № 30, ст. 141) із змінами. Документ 254к/96-ВР, чинний, поточна редакція. Редакція від 01.01.2020, підстава – 27-IX	Розуміння основного закону держави, в якому визначені права та обов'язки громадян України
3	Закон України «Про житлово-комунальні послуги» (Відомості Верховної Ради (ВВР), 2018, № 1, ст.1) із змінами. Документ 2189-VIII, чинний, поточна редакція. Редакція від 09.07.2023, підстава – 2320-IX	Регулювання відносини, що виникають у процесі надання та споживання житлово-комунальних послуг
4	Закон України "Про звернення громадян". (Відомості Верховної Ради України (ВВР), 1996, № 47, ст.256) із змінами.	Регулювання питання практичної реалізації громадянами України наданого їм <u>Конституцією України</u> права вносити в органи державної

	Документ 393/96-ВР, чинний, поточна редакція. Редакція від 31.12.2023, підстава – 2801-IX	влади, об'єднання громадян відповідно до їх статуту пропозиції про поліпшення їх діяльності, викривати недоліки в роботі, оскаржувати дії посадових осіб, державних і громадських органів Забезпечення громадянам України можливості для участі в управлінні державними і громадськими справами, для впливу на поліпшення роботи органів державної влади і місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності, для відстоювання своїх прав і законних інтересів та відновлення їх у разі порушення
5	Закон України "Про доступ до публічної інформації". (Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2011, № 32, ст. 314) із змінами. Документ 2939-VI, чинний, поточна редакція. Редакція від 08.10.2023, підстава – 2614-IX	Визначення порядку здійснення та забезпечення права кожного на доступ до інформації, що знаходиться у володінні суб'єктів владних повноважень, інших розпорядників публічної інформації, визначених цим Законом, та інформації, що становить суспільний інтерес
6	Закон України "Про захист персональних даних". (Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2010, № 34, ст. 481) із змінами. Документ 2297-VI, чинний, поточна редакція. Редакція від 27.04.2024, підстава – 3585-IX	Регулювання правових відносин, пов'язаних із захистом і обробкою персональних даних, і спрямований на захист основоположних прав і свобод людини і громадянина, зокрема права на невтручання в особисте життя, у зв'язку з обробкою персональних даних
7	Закон України «Про службу в органах місцевого самоврядування. Відомості Верховної Ради (ВВР), 2023, № 72, ст.249). Документ 3077-IX, набирає чинності, поточна редакція. Прийняття від 02.05.2023	Регулювання правових, організаційних, матеріальних та соціальних умов реалізації громадянами України права на службу в органах місцевого самоврядування та визначення загальних засад діяльності посадових осіб місцевого самоврядування, їх правовий статус, порядок та правові гарантії

		перебування на службі в органах місцевого самоврядування
8	Регламент роботи Міського Контакт-Центру м. Миколаєва	Формування електронної звітності з відображенням показників розгляду звернень

**Складено автором з використанням [5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12]*

Визначення коду професії за Кваліфікаційним довідником у Відділі обробки звернень громадян «Колцентр 1588» представлено в таблиці 2.2.

Таблиця 2.2

Визначення коду професії за Кваліфікаційним довідником

Професійна назва роботи	Код класифікатора професій	Класифікатор професії	Посада
Начальник відділу (місцеві органи державної влади, місцевого самоврядування)	1229.3	Керівні працівники апарату місцевих органів державної влади та місцевого самоврядування	Начальник відділу обробки звернень громадян «Колцентр 1588»
Головний спеціаліст	1229.3	Керівні працівники апарату місцевих органів державної влади та місцевого самоврядування	Головний спеціаліст відділу обробки звернень громадян «Колцентр 1588»

** Складено за [13]*

Відділ обробки звернень громадян «Колцентр 1588» департаменту ЖКГ Миколаївської міської ради у своїй діяльності керується згідно Конституцією України, із Законами України «Про місцеве самоврядування в Україні», «Про

звернення громадян», «Про доступ до публічної інформації», «Про інформацію», «Про захист персональних даних», Розпорядженням «Про затвердження структури департаменту житлово-комунального господарства Миколаївської міської ради» № 21 від 06 лютого 2023 року, Регламентом роботи Міського Контакт-центру м. Миколаєва.

В роботі відділу використовуються сучасні інформаційні технології в управлінні персоналом, у кадровому діловодстві. Головні спеціалісти приймають звернення від громадян за допомогою:

- вебсайту callcenter.mkrada.gov.ua (єдина автоматизована система «Контакт Центр»);
- мобільного додатка «Контакт-центр м. Миколаїв»;
- соціальної мережі Facebook «Contact Center при Миколаївській міській раді»;
- в телефонному режимі. Для телефонного звернення передбачена обов'язкова аудіофіксація.

Відділ обладнаний стаціонарними комп'ютерами, обладнанням для IP-телефонії, що дозволяє впровадити оновлену CRM-систему для Колцентру, а також конфігурувати телефони з оновленими можливостями дзвонити та приймати дзвінки, налаштувати автовідповідачі, голосове меню, переадресацію зовнішніх дзвінків на інші номери, надсилання повідомлень та інші дії в автоматичному режимі.

2.2. Аналіз наявних інформаційних систем управлінні персоналом в проєктах

Інформаційні системи управління персоналом (HRIS) відіграють все більш важливу роль у сучасних проєктах, забезпечуючи ефективність, прозорість та швидкість процесів.

Програмне забезпечення HRIS розроблено для централізації інформації вашої компанії та процесів управління персоналом. Воно надає вам необхідні

інструменти, щоб скоротити вашу адміністративну роботу та зробити інформацію легкодоступною як для керівників, так і для співробітників.

Типи інформаційних систем управління персоналом в проєктах:

- *Спеціалізовані HRIS для управління проєктами.*

Такі системи розроблені спеціально для управління проєктами та включають модулі для планування, відстеження прогресу, управління ризиками, а також управління персоналом. Вони часто інтегруються з іншими інструментами управління проєктами, такими як Jira, Asana, Trello.

- *Загальні HRIS з модулями для управління проєктами.*

Більш універсальні системи, які можуть використовуватися для управління всіма аспектами управління персоналом, включаючи управління проєктами. Вони часто мають модулі для планування проєктів, відстеження часу, оцінки ефективності.

- *Інструменти управління проєктами з функціоналом HR.*

Такі інструменти спочатку розроблялися для управління проєктами, але з часом отримали додаткові функції для управління персоналом. Вони дозволяють відстежувати навантаження співробітників, планувати їх роботу та оцінювати їх внесок у проєкт.

Незалежно від типу, сучасні HRIS для управління проєктами зазвичай надають такі основні функції:

1. Управління талантами. Оцінка навичок і досвіду співробітників, планування їх розвитку, підбір персоналу для проєктів.
2. Планування проєктів. Створення графіків виконання робіт, визначення залежності між завданнями, відстеження прогресу.
3. Управління часом. Відстеження витраченого часу на проєкт, облік робочих годин.
4. Управління витратами. Контроль бюджету проєкту, відстеження витрат на персонал.
5. Комунікація. Обмін повідомленнями, створення форумів, проведення онлайн-зустрічей.

6. Аналітика. Збір та аналіз даних про виконання проєктів, ефективність роботи команди.

При виборі програмного забезпечення HRIS необхідно враховувати такі фактори:

- розмір проєкту, для великих проєктів потрібні більш масштабні та функціональні системи;
- складність проєкту, для складних проєктів з великою кількістю учасників потрібні системи з розвиненими функціями управління проєктами;
- бюджет, вартість HRIS може значно відрізнятися залежно від функціоналу та кількості користувачів;
- інтеграція з іншими системами, система повинна легко інтегруватися з іншими системами, які використовуються в організації.

2.3. Оцінка ефективності використання інформаційних технологій

Оцінка ефективності використання інформаційних технологій є важливим етапом впровадження та розвитку будь-якої системи, особливо в контексті управління персоналом. Вона дозволяє визначити, наскільки успішно технології досягають поставлених цілей та виявити області для подальшого вдосконалення.

Оцінка ефективності використання інформаційних технологій (ІТ) в управлінні персоналом є ключовим етапом для визначення успішності впровадження таких систем та їх внеску в розвиток організації. Цей процес дозволяє виявити сильні та слабкі сторони, визначити напрямки для покращення та обґрунтувати подальші інвестиції в ІТ.

Важливість оцінювання ефективності використання ІТ на підприємстві:

- визначення ROI, розрахунок повернення інвестицій для обґрунтування подальших інвестицій в ІТ;
- ідентифікація проблемних зон, виявлення областей, де система працює неефективно або не відповідає потребам користувачів;

- оптимізація процесів, внесення змін до системи для підвищення її ефективності та продуктивності;
- підвищення задоволеності користувачів, оцінка того, наскільки система відповідає потребам співробітників;
- дотримання нормативних вимог, перевірка відповідності системи законодавчим та нормативним актам.

При оцінці ефективності ІТ в управлінні персоналом можна використовувати такі критерії:

1. *Економічні*: зниження витрат на управління персоналом, збільшення прибутковості, скорочення часу на виконання рутинних операцій. покращення якості прийняття рішень.
2. *Якісні*: підвищення точності та повноти даних, покращення комунікації між співробітниками та відділами, збільшення задоволеності співробітників, підвищення рівня обслуговування клієнтів.
3. *Процесуальні*: скорочення часу на виконання процесів, збільшення прозорості процесів, покращення контролю за виконанням завдань.
4. *Технічні*: надійність системи, масштабованість системи, інтеграція з іншими системами.

Для оцінки ефективності ІТ в управлінні персоналом використовують такі методи (таблиця 2.3):

Таблиця 2.3

Методи оцінки ефективності ІТ в управлінні персоналом

Метод	Характеристика
Опитування користувачів	Збір відгуків співробітників про зручність використання системи, її функціональність та відповідність їх потребам
Аналіз даних	Аналіз даних, що збираються системою, для виявлення трендів, патернів та проблемних зон

Порівняльний аналіз	Порівняння результатів роботи до та після впровадження системи
Фінансовий аналіз	Розрахунок економічної ефективності системи

Для оцінки ефективності ІТ в управлінні персоналом використовують наступні інструменти оцінювання (таблиця 2.4):

Таблиця 2.4

Інструменти оцінки ефективності ІТ в управлінні персоналом

Інструменти	Визначення	Характеристика
Балансова карта (Balanced Scorecard)	стратегічний інструмент управління, який дозволяє організаціям перекладати свою довгострокову стратегію в конкретні, вимірні цілі та показники ефективності	Оцінювання ефективності системи з різних точок зору (фінансової, клієнтської, внутрішньої та інноваційної)
Метод аналізу критичних шляхів	являє собою метод аналізу мережі розкладу, що виконується за допомогою моделі розкладу	Визначення найбільш критичних процесів в системі та оцінювання їх ефективності
Метод бенчмаркінгу	бенчмаркінг являє собою специфічний метод порівняльного аналізу для підприємств, які працюють в умовах конкурентної боротьби, тобто постійного систематичного пошуку, впровадження найкращої практики, що приводить до	Порівняння ефективності системи з аналогічними системами в інших організаціях

	поліпшення продуктивності [14]	
--	-----------------------------------	--

При оцінці ефективності ІТ в управлінні персоналом є можливі виклики:

- складність визначення всіх факторів, ефективність ІТ-систем залежить від багатьох факторів, які важко кількісно оцінити;
- відсутність єдиних стандартів оцінки, не існує універсальних стандартів для оцінки ефективності ІТ-систем;
- опір змін, співробітники можуть чинити опір змінам, пов'язаним з впровадженням нових систем.

Оцінка ефективності використання інформаційних технологій в управлінні персоналом є складним, але необхідним процесом. Регулярна оцінка дозволяє виявляти проблеми, вносити необхідні зміни та забезпечувати постійне вдосконалення системи.

2.4. Переваги та недоліки впровадження інформаційних систем у процес управління персоналом на підприємстві

Впровадження інформаційних систем в управління персоналом (HRM-систем) є потужним інструментом для оптимізації процесів, підвищення ефективності та прийняття більш обґрунтованих рішень. Для оцінки впровадження інформаційних систем у процес управління персоналом на підприємстві визначимо основні переваги:

- забезпечення точності та швидкості обробки інформації;
- зменшення витрат часу, який необхідний для збирання та обробки даних, які надходять до підприємства;
- автоматизація рутинних процесів (зменшення кількості ручних операцій, обробка документів, ведення табелів, розрахунок зарплати тощо; зниження ризику виникнення помилок; звільнення часу співробітників для виконання найскладніших завдань);

- централізація даних (створення єдиної бази даних про персонал; швидкий і зручний доступ до інформації про кожного співробітника; зменшення дублювання даних);
- підвищення точності та оперативності (автоматизація обчислень забезпечує точність та оперативність отримання результатів; швидке формування звітів та аналітики);
- підтримка прийняття рішень (аналіз даних дозволяє приймати обґрунтовані рішення в галузі управління персоналом; прогнозування тенденцій та розробка ефективних стратегій);
- запобігання наслідків від неправильно прийнятих рішень та зниження витрат у результаті прийняття цих рішень;
- покращення комунікації (ефективна комунікація між співробітниками, керівниками та HR-департаментом; швидкий обмін інформацією);
- створення цифрового робочого середовища (надання співробітникам доступу до необхідної інформації та інструментів через різноманітні пристрої);
- підвищення прозорості процесів (забезпечення прозорості всіх процесів управління персоналом; збільшення довіри співробітників);
- збільшення задоволеності співробітників (спрощення процедур, скорочення часу на виконання рутинних завдань; можливість самостійного доступу до інформації про свою роботу);
- економія коштів (зменшення витрат на папір, друк, поштові відправлення; оптимізація використання робочого часу);
- підвищення конкурентоспроможності підприємства (забезпечення більш ефективного управління персоналом; збільшення привабливості підприємства для потенційних співробітників);
- забезпечення підвищення продуктивності праці персоналу і ефективності виконання їх завдань та обов'язків;
- можливість кар'єрного зростання для працівників;
- зниження напруженості та складності праці;

- можливість зв'язку з різними структурними частинами підприємства;
- найбільш ефективне поєднання можливостей кадрів.

До основних недоліків від запровадження інформаційних систем на підприємстві можна віднести[15]:

- великий рівень відкритості інформаційних систем, що може надати доступ до внутрішньої інформації третім особам;
- високий ризик розголошення персональних даних персоналу;
- необхідність підготовки спеціального кваліфікованого персоналу, який би забезпечував обслуговування наявних інформаційних систем;
- додаткові витрати на підвищення кваліфікації працівників;
- проблеми сумісності сучасних інформаційних систем зі старими системами та програмними платформами.

Переваги та недоліки впровадження інформаційних систем у процес управління персоналом на підприємстві представлено в таблиці 2.5.

Таблиця 2.5

Переваги та недоліки впровадження інформаційних систем

Переваги	Недоліки
Автоматизація рутинних задач	Висока вартість впровадження та підтримки
Зменшення часу на виконання рутинних операцій	Складна інтеграція з іншими системами
Збільшення прозорості та доступності інформації	Опір змін. Співробітники можуть негативно сприймати зміни, пов'язані з впровадженням нових технологій
Можливість генерації різноманітних звітів для аналізу кадрової статистики та прийняття рішень	Ризик втрати даних. необхідність забезпечення високого рівня безпеки даних для запобігання

	несанкціонованого доступу та втрати інформації.
Покращення комунікації між співробітниками та відділами	Збій в роботі системи можуть призвести до перебоїв у роботі персоналу
Підвищення ефективності процесів управління персоналом	
Підвищення задоволеності співробітників	

Незважаючи на наявні недоліки, переваги впровадження HRM-систем значно переважають. Для успішного впровадження необхідно ретельно підготуватися, вибрати відповідну систему, забезпечити її інтеграцію з іншими системами, провести навчання персоналу та забезпечити постійну підтримку.

Висновок до розділу 2. В другому розділі кваліфікаційної роботи було проаналізовано стан використання інформаційних технологій в управлінні персоналом на обраному підприємстві, а саме: виконано опис підприємства, представлена структура та організація роботи Відділу обробки звернень громадян «Колцентр 1588», здійснено аналіз наявних інформаційних систем управління персоналом в проєктах, зроблена оцінка ефективності використання інформаційних технологій, описані проблеми та недоліки впровадження інформаційних систем у процес управління персоналом на підприємстві.

РОЗДІЛ 3.

РОЗРОБКА ПРОПОЗИЦІЙ ЩОДО ВДОСКОНАЛЕННЯ ВИКОРИСТАННЯ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В УПРАВЛІННІ ПЕРСОНАЛОМ

3.1. Інформаційна система управління персоналом (HRIS) у PeopleForce

Інформаційна система управління персоналом (HRIS) у PeopleForce – це комплексне програмне рішення, яке автоматизує управління даними про співробітників, включаючи бази знань, аналітику та налаштування доступу. ІС оптимізує зберігання даних і створення звітності, щоб підвищити доступність інформації про співробітників і команду.

PeopleForce HRIS зберігає всю інформацію про співробітників в єдиній хмарній системі, інтегрується з такими популярними месенджерами, як Slack, отримує доступ до даних з будь-якої точки світу, створює бази знань для зберігання документів. ПЗ забезпечує такі функції, як звітування та дозволяє налаштувати доступ за допомогою чотирьох ключових ролей співробітників.

Програмне забезпечення HRIS — це онлайн-інструмент, який допомагає великим компаніям управляти, контролювати та відстежувати діяльність своїх співробітників, обробляти заробітну плату, централізувати дані про співробітників, створювати навчальні модулі для нових працівників і отримувати доступ до інформації, яка допомагає надавати звіти для прийняття обґрунтованих рішень.

Таким чином, програмне забезпечення HRIS дозволяє менеджерам виконувати широкий спектр кадрових процесів, включаючи: управління базами даних працівників, управління заробітною платою та виплатами, процесами найму та відстеженням відвідуваності працівників.

Програмне забезпечення HRIS робить роботу менеджерів гладкою та легкою, тим самим усуваючи потребу у внутрішніх механізмах управління людськими ресурсами та іншій складній IT-інфраструктурі для виконання

вищезазначених завдань. ПЗ дозволяє користувачам (особливо менеджерам) керувати відповідними функціями HR, і таке програмне забезпечення може виконувати свої функції з будь-якого місця з доступом до Інтернету.

Різні типи програмного забезпечення HRIS, які допомагають досягати різних організаційних цілей та інших потреб відділу кадрів представлено в таблиці 3.1.

Таблиця 3.1

Типи програмного забезпечення HRIS [16]

Типи	Характеристика
Базовий HRIS	зосереджується на основних функціях людських ресурсів, таких як розрахунок заробітної плати, адміністрування виплат, управління даними про співробітників і моніторинг відповідності
Система управління персоналом	на додаток до основних функцій системи включає додаткові модулі для планування робочої сили, управління талантами та управління продуктивністю
Програмне забезпечення для кадрової аналітики	зосереджується на звітності та аналізі даних, надаючи інформацію про співробітників, показники ефективності роботи з кадрами та аналітичну ефективність
Система управління талантами	залучення, розвиток і утримання талантів організації, навчання та розвиток, забезпечує модулі для планування наступності, управління продуктивністю та координації
Система відстеження заявки	зосереджена на процесах набору та комплектування персоналу, розміщенні списків вакансій,

	відстеженні кандидатів, фільтрації резюме та плануванні співбесід
Система управління навчанням	зосереджується на розвитку та навчанні співробітників, контролює навчальну діяльність, стежить за розвитком співробітників і забезпечує онлайн-курси
Метод нарахування заробітної плати	спеціально розроблені для обробки процесів нарахування заробітної плати, таких як відрахування податків, обчислення заробітної плати та дотримання трудового законодавства
Система самообслуговування співробітників	полегшує навантаження з управління робочим часом і відвідуваністю кадрів/менеджерів, дозволяючи співробітникам переглядати та контролювати свою продуктивність, особисту інформацію та інші завдання, пов'язані з персоналом
Система обліку робочого часу та відвідуваності	зосереджується на виставленні рахунків, відсутності та відпустці, а також допомагає автоматизувати час
Система управління продуктивністю	зосереджена на управлінні, проведенні перевірок і налаштуванні продуктивності співробітників, відстеженні цілей і забезпеченні постійного зворотного зв'язку
Система управління персоналом	містить низку функцій для максимального підвищення продуктивності працівників, зокрема: управління завданнями, планування людських ресурсів

Система для адміністрування вигоди	спеціалізується на управлінні програмами виплат для працівників, включаючи пенсійні плани, медичне страхування та інші переваги
Управління людським капіталом	створення інтегрованих систем для кількох функцій управління персоналом, таких як розрахунок заробітної плати, управління талантами, аналітика та основні HRIS

Порівняльна характеристика програм HRIS представлена в таблиці 3.2.

Таблиця 3.2

Порівняльна характеристика програм HRIS

Програми HRIS	Характеристика	Переваги	Недоліки
ADP	програма HRIS, яке пропонує Хмара Платформа кадрового механізму, що дозволяє керівництву організовувати та відстежувати дані співробітників, керувати прямими депозитами зарплати та адмініструвати плани виплат, а також відстежувати відпустки та відвідування	Пропонує легкий процес адаптації. Легко відстежуйте продуктивність та відсутність працівників. Розраховує заробітну плату, прямий переказ зарплати та керує виплатами працівникам	Швидкість завантаження сторінки могла бути набагато вищою. Функціональність обмежена відповідно до розміру підприємства
Paylocity	онлайн-інструмент управління людськими ресурсами, який пропонує рішення щодо нарахування заробітної плати та управління відпустками співробітників,	Мобільна доступність Автоматизовані робочі процеси HR Управління оплатою праці Портал самообслуговування співробітників.	Немає шаблонів для оголошень про роботу Відсутність прозорості цін

	розбиває кадрові виклики та надає адміністрації зручні кадрові функції		
Workday	хмара керування Enterprise, яка пропонує фінанси, управління персоналом, планування та інші галузеві параметри, як-от керування витратами тощо. У двох словах, це комплексний пакет для підприємств, які мають серйозні проблеми, пов'язані з робочою силою	Зручний інтерфейс і мобільна доступність Доступна настроювана опція. Пропонує інтеграцію програм сторонніх розробників для підвищення продуктивності. Підтримка клієнтів телефоном та онлайн	Цінова політика не прозора Немає безплатної версії (користувачі повинні запитувати безплатні пробні версії)
Paycor	якщо говорити про управління людським капіталом, Paycor з'являється в картині, спрощує процес оплати праці ваших співробітників, контролює дотримання податкових зобов'язань, а також пропонує функції відстеження кадрів і часу	Доступні спеціальні звіти HR інструменти та бібліотека Мобільна доступність Портал для співробітників самообслуговування	Багато додаткових комісій. Відстеження часу доступне як доповнення
Gusto	інструмент управління людськими ресурсами, який допомагає бізнесу з нарахуванням заробітної плати та керуванням талантами	Автоматичне подання податкової декларації та дотримання трудового законодавства Необмежені функції нарахування заробітної плати. Цінова політика прозора.	Ціна на людину стає дорожчою. Обмежена мобільна доступність

		Інструменти фінансового добробуту працівників	
Paycom	інструмент управління персоналом, що пропонує управління робочою силою, обробку заробітної плати для точної вчасної виплати працівникам із автоматизованим відрахуванням податків, керування запитами на відпустку та залученням талантів	Цілодобова підтримка клієнтів Можливості налаштування Дружній інтерфейс Можливості звітування та керування перевагами	Процес найму міг би бути набагато кращим
Oracle	інструмент HRIS для безпроблемного управління людськими ресурсами, як-от розрахунок заробітної плати, податкові відрахування, управління робочою силою, розробка навчальних модулів	Портативне програмне забезпечення, відмінне резервне копіювання та відновлення Безпроблемне управління продуктивністю робочої сили Різні інструменти для обробки даних Дружній інтерфейс	Дорогі плани Ціну можна трохи покращити
Kronos (UKG)	є комплексним хмарне рішення для управління підприємством який забезпечує фінанси, кадри, планування та додаткові галузеві функції, такі як управління витратами. Коротко кажучи, це універсальний	Мобільна доступність Доступні спеціальні звіти Портал для співробітників самообслуговування HR інструменти та бібліотека	Багато додаткових комісій. Відстеження часу доступне як доповнення

	магазин для компаній, які стикаються з серйозними проблемами, пов'язаними з робочою силою		
BambooHR	онлайн-інструмент для управління людськими ресурсами, який розв'язує кадрові проблеми, надає адміністрації зручні кадрові функції та пропонує рішення щодо нарахування заробітної плати та управління відпустками співробітників	Автоматичне подання податкової декларації та дотримання трудового законодавства Необмежені функції нарахування заробітної плати. Інструменти фінансового добробуту працівників. Портал для співробітників самообслуговування	Схеми ціноутворення не є прозорими Обмежена мобільна доступність
Rippling	хмарне рішення «все в одному» для управління підприємством, яке забезпечує фінанси, кадри, планування та додаткові галузеві функції, такі як контроль витрат. Це, по суті, комплексне рішення для підприємств, які стикаються із серйозними проблемами, пов'язаними з робочою силою	24/7 обслуговування клієнтів Простий у використанні інтерфейс Видатні навички звітності Адміністрація пільг	Обмежена функціональність для мобільних пристроїв. Процес найму може бути значно покращений.
TriNet	TriNet виходить на сцену, коли мова йде про управління людським капіталом; це спрощує керування	Автоматичне подання податкової декларації та дотримання	Ціна на людину стає дорожчою. Відсутність прозорості в цінній політиці

	дотриманням податкових зобов'язань, виплатами працівникам, а також функціями відстеження кадрів і робочого часу. Крім того, TriNet надає функції для управління робочою силою, залучення талантів і управління перевагами. Це дозволяє користувачеві керувати всім в одному місці, консолідуючи різні HR процедури під одним дахом	трудового законодавства. Інструменти фінансового добробуту працівників. Необмежені функції нарахування заробітної плати. Мобільна доступність	
--	--	---	--

**Складено за [16]*

3.2. Побудова моделі оптимального використання інформаційних технологій

Побудова моделі оптимального використання інформаційних технологій для Відділу обробки звернень громадян «Колцентр 1588» є комплексним процесом, який спрямований на підвищення ефективності роботи операторів, покращення якості обслуговування клієнтів та зниження витрат. Така модель дозволяє автоматизувати рутинні завдання, забезпечити операторів необхідною інформацією та оптимізувати взаємодію з клієнтами.

Алгоритм моделі оптимального використання інформаційних технологій для Відділу обробки звернень громадян «Колцентр 1588» представлений на рисунку 11.

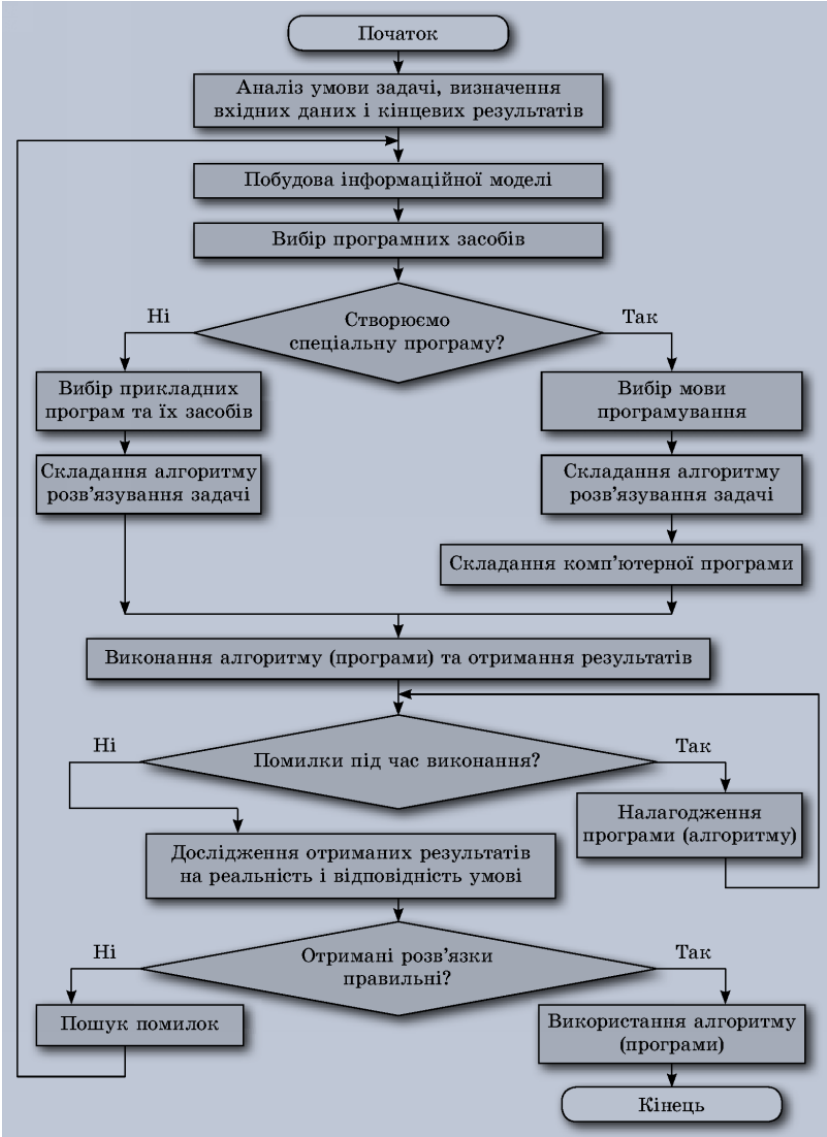


Рис. 11. Алгоритм моделі оптимального використання інформаційних технологій

Ключові етапи розробки моделі представлені в таблиці 3.3.

Таблиця 3.3

Етапи	Групування	Характеристика
Аналіз поточної ситуації	оцінка наявних технологій	Які системи використовуються для управління дзвінками, обробки запитів, зберігання даних про клієнтів?
	визначення проблемних зон	Які процеси є найбільш трудомісткими або

		спричиняють найбільше помилок?
	аналіз потреб клієнтів	Які очікування клієнтів щодо якості обслуговування?
	оцінка ефективності роботи операторів	Які показники ефективності (KPI) використовуються, і якими є їхні значення?
Формулювання цілей	збільшення продуктивності	Як збільшити кількість оброблених дзвінків за одиницю часу?
	покращення якості обслуговування	Як скоротити середній час очікування клієнта, збільшити рівень задоволеності клієнтів?
	зниження витрат	Як оптимізувати використання ресурсів (персонал, обладнання, програмне забезпечення)?
Розробка моделі	вибір відповідного програмного забезпечення	CRM-системи, системи автоматичного розподілу дзвінків (ACD), системи запису розмов, чат-боти тощо
	створення інтегрованої системи	Об'єднання всіх компонентів в єдину систему для забезпечення безперебійної роботи
	розробка алгоритмів	створення алгоритмів для автоматичної маршрутизації дзвінків, розподілу завдань між операторами, аналізу даних
	визначення KPI	вибір ключових показників ефективності для оцінки результатів роботи системи
Впровадження моделі	Навчання персоналу	Проведення тренінгів для операторів з

		використання нових технологій
	Тестування системи	Перевірка роботи системи в тестовому режимі
	Поступове впровадження	Поступове переведення всіх процесів на нову систему
Моніторинг та оптимізація	Збір даних	Збір даних про роботу системи для аналізу ефективності
	Аналіз даних	Виявлення вузьких місць та пропозиції щодо вдосконалення
	Регулярна оптимізація	Постійна адаптація системи до змінних умов

Представимо ключові компоненти моделі:

- CRM-система, використовується для зберігання інформації про клієнтів, історії взаємодій, аналізу даних;
- ACD, призначена для автоматичного розподілу дзвінків між операторами;
- система запису розмов потрібна для контролю якості обслуговування, навчання персоналу, аналізу взаємодій;
- чат-боти необхідні для автоматичної обробки простих запитів клієнтів;
- аналітичні інструменти призначені для аналізу даних про роботу Колцентру та прийняття обґрунтованих рішень.

Застосування інформаційних технологій у Відділі обробки звернень громадян «Колцентр 1588»:

- IVR (Interactive Voice Response), голосове меню для самообслуговування клієнтів;
- прогнозування навантаження призначене для оптимального планування роботи операторів;
- аналіз Sentiment використовується для визначення настрою клієнтів та виявлення проблем;

- технології розпізнавання мови необхідні для автоматичної транскрипції розмов та аналізу їх змісту.

Модель оптимального використання інформаційних технологій представлена на рисунку 12.

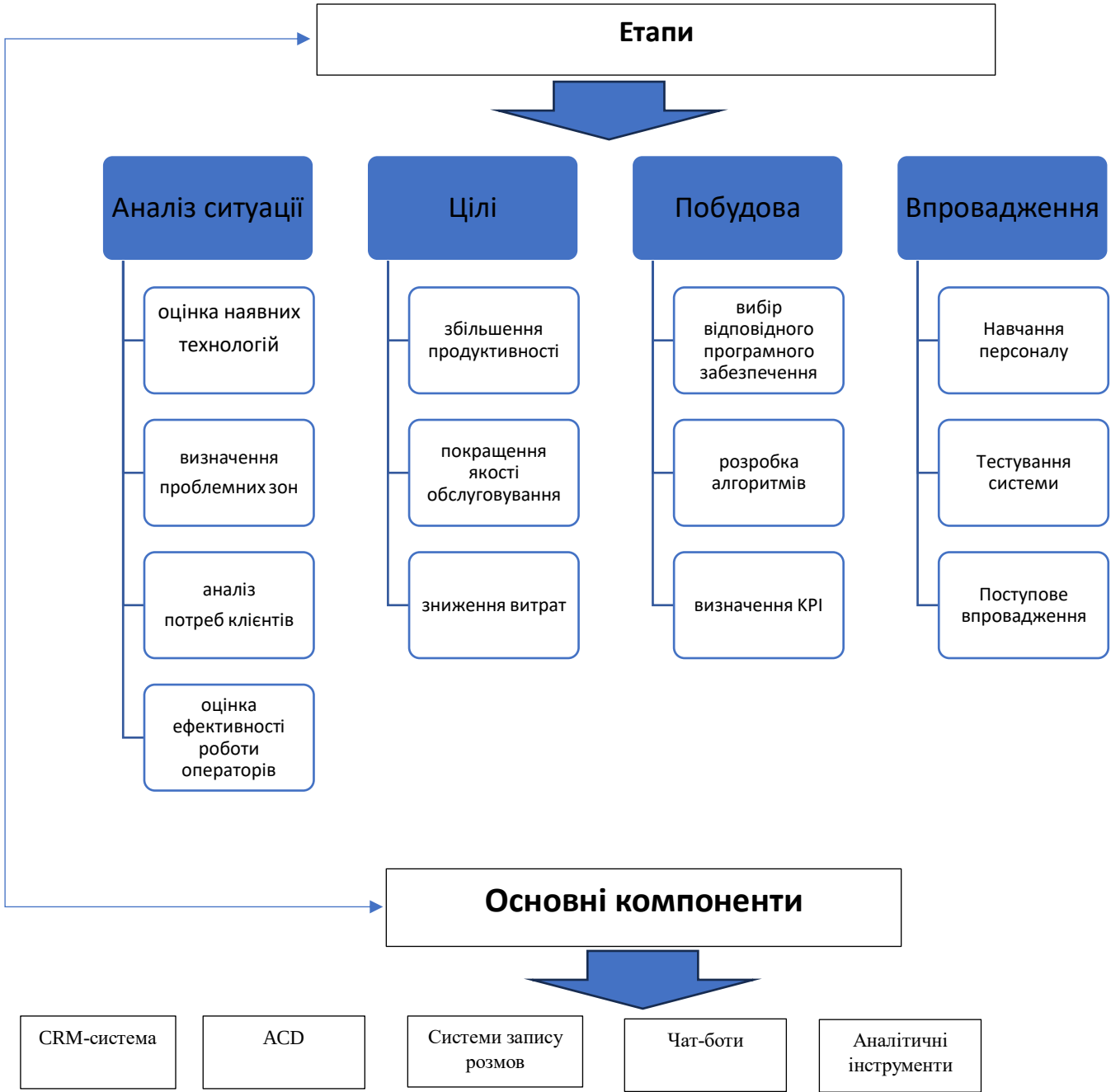


Рис. 12. Побудована моделі оптимального використання інформаційних технологій

Функціональна модель Колцентру 1588 представлена на рисунку 13. Функціональна модель зображує процеси, які відбуваються в об'єкті моделювання.

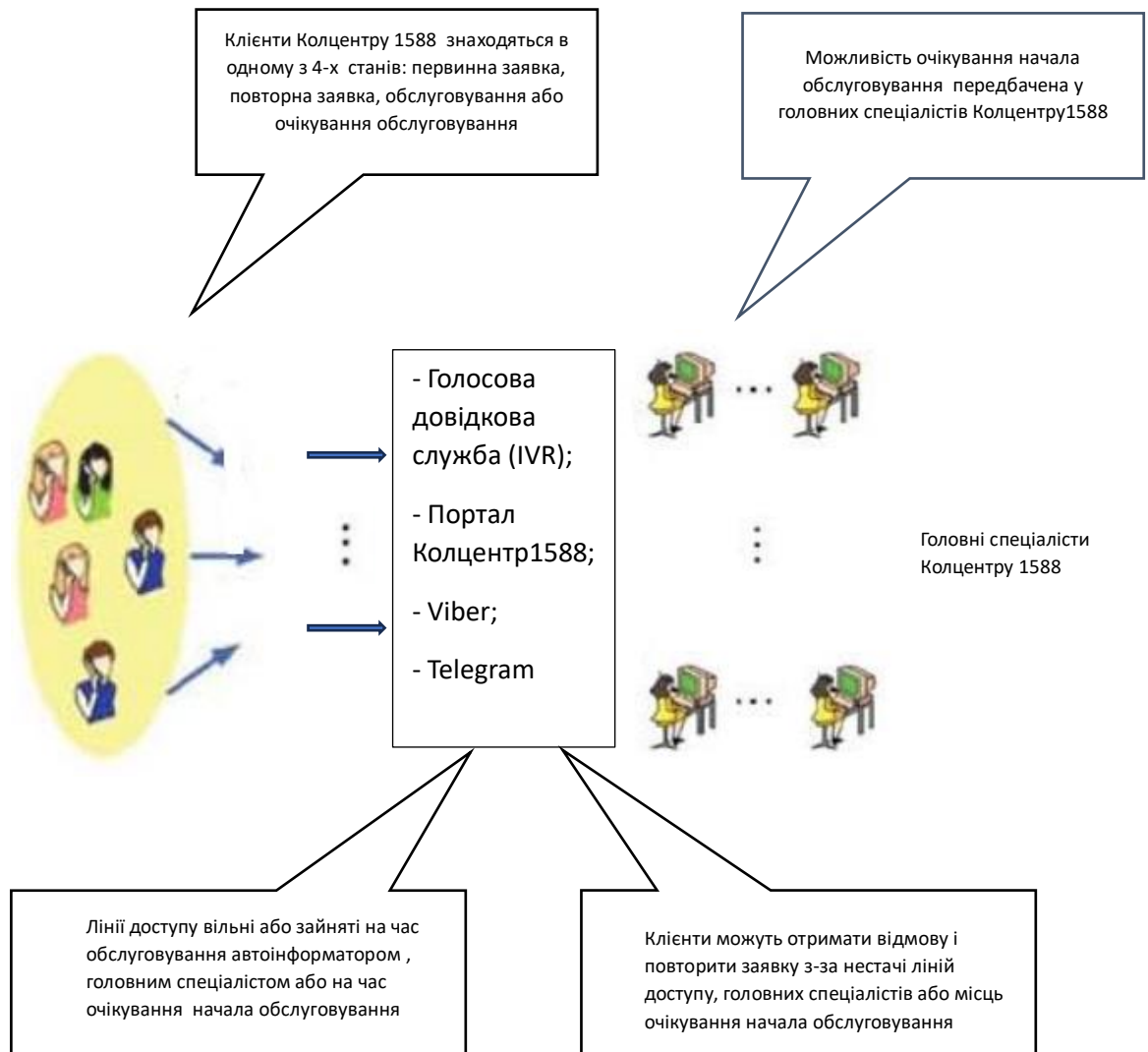


Рис. 13. Функціональна модель Колцентру 1588

Розробка моделі оптимального використання інформаційних технологій для Колцентру – це складний процес, який вимагає комплексного підходу. Однак, інвестиції в такі технології можуть значно підвищити ефективність роботи Колцентру, покращити якість обслуговування клієнтів та знизити витрати.

3.3. Ефективність прийняття програмних рішень у Колцентрі 1588

При аналізі роботи підприємств виявлено необхідність оптимізувати роботу Колцентру 1588. Інформацією, якою користуються співробітники, важко знайти, в зв'язку з чим клієнтам іноді доводиться деякий час чекати відповідь, що збільшує чергу вхідних дзвінків і зменшує лояльність клієнтів. Створення звітів також займає велику кількість часу адміністратора. У зв'язку з незручним для використання способом отримання і зберігання інформації збільшується ризик створення і отримання помилкових даних. Всі ці фактори в сукупності може спричинити негативно позначитися на підприємствах в цілому.

Виходячи з усього вищеописаного, дуже важлива задача підвищення якості обслуговування клієнтів. Дане завдання відноситься до класу задач «управління взаємовідносинами з клієнтами» і необхідна для збільшення продуктивності взаємодії з клієнтами, що звертаються до Колцентру підприємства. Результати вирішення даного завдання можуть принести користь для роботи Відділу. Тому така задача є важливою і невід'ємною частиною контактної діяльності та коректного прийняття рішень, які стосуються Колцентру 1588. Інформація для вирішення завдання надається головним спеціалістам в текстовому форматі. Такими даними є список співробітників, перелік питань і вид форми звітів.

Система головним чином буде призначена для:

- підвищення ефективності реалізації основних функцій Колцентру 1588, оскільки діяльність даного відділу пов'язана з великим інформаційним потоком;
 - поліпшення оперативності взаємодії з клієнтами;
 - підвищення продуктивності праці;
 - зниження кількості помилок при консультуванні клієнтів, зміні бази даних, складанні звітів;
- створення ефективного і безпечного зберігання; розмежування доступу до інформації.

Опис роботи центру призначений для формалізації і опису бізнес-процесів. Всі використовувані співробітниками програми, вхідні та вихідні дані, механізми і управління відділу показані на рисунку 14. Представлена діаграма потоків даних в методології IDEF0. IDEF0 – це визначення інтеграції для моделювання процесів, методологія загальнодоступного домену, яка використовується для моделювання бізнесу та їхніх процесів, щоб їх можна було зрозуміти та вдосконалити. IDEF0 (Function Modeling) – методологія функціонального моделювання. За допомогою наочної графічної мови IDEF0 система, що вивчається, постає перед розробниками та аналітиками у вигляді набору взаємопов'язаних функцій (функціональних блоків – у термінах IDEF0).

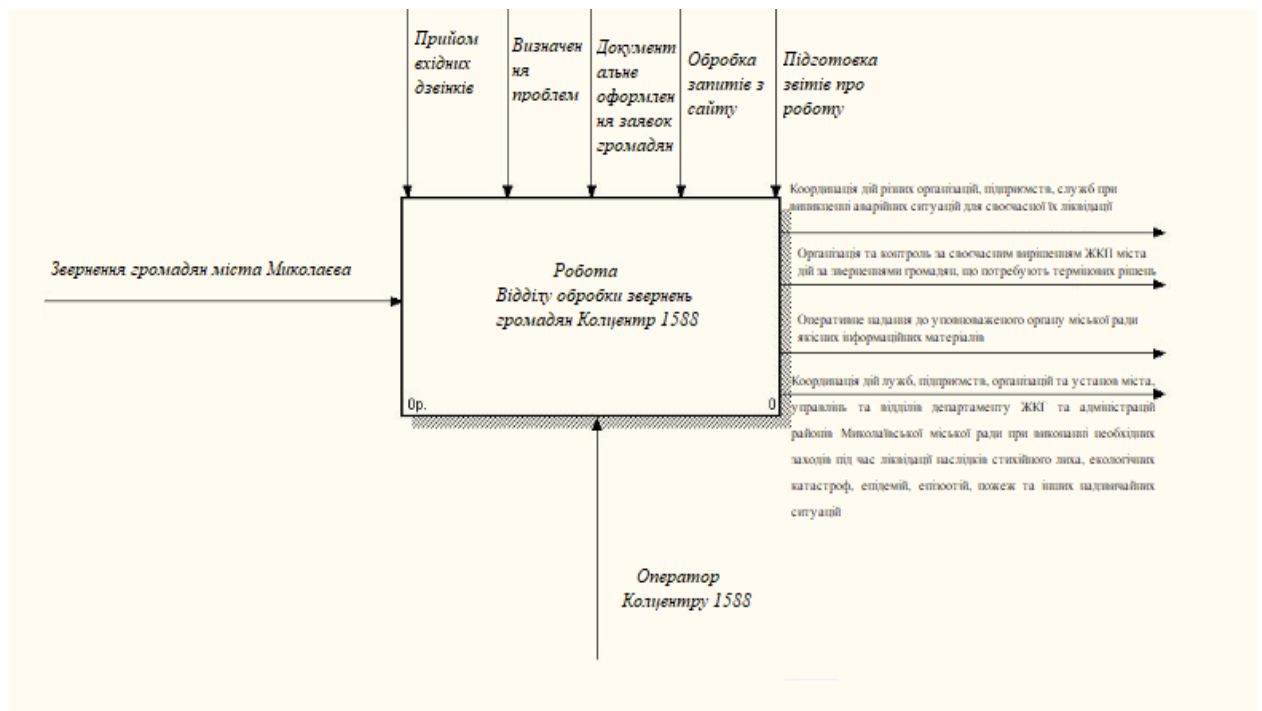


Рис. 14. Діаграма потоків даних в IDEF0 з управління Колцентром 1588

Процес роботи контактного центру представлений у вигляді п'яти основних функцій:

- 1) прийом вхідних дзвінків або надходження питання в контактний центр;
- 2) визначення проблеми, розгляд питання;
- 3) документальне оформлення заявок громадян, консультування;

- 4) обробка запитів з сайту;
- 5) підготовка звітів про роботу.

Метою кожної функції є облік виконаних в рамках даного процесу дій і відображення їх результату в проєктованій інформаційній системі. Коротко прокоментуємо кожну з них. Процес надходження питання в Колцентр виробляється клієнтом, за допомогою здійснення дзвінка за вказаним номером телефону або через Портал Колцентру1588. Сам же процес прийому дзвінка здійснюється головним спеціалістом по взаємодії з клієнтами через програму ЗСХ – заснованої на відкритих стандартах програмної ІР АТС, оснащена "прямо з коробки" повним набором уніфікованих комунікацій. Можна сказати, що цей процес максимально автоматизовано. У ЗСХ керівник відділу визначає довжину черги, в яку потрапляє клієнт, якщо всі оператори в даний момент зайняті. Так само програма шукає вільного оператора і направляє до нього вхідний дзвінок. Дана область не потребує автоматизації процесу роботи. Результатом процесу розгляду питання є знайдений і сформульований відповідь на поставлене клієнтом запитання. На даний момент етап розгляду питань достатньо автоматизований.

При консультуванні головний спеціаліст докладно пояснює, як вирішити питання клієнта або куди необхідно звернутися для вирішення ситуації, що склалася. Складання звіту по роботі відділу є одним з найважливіших компонентів, оскільки показує необхідність і результативність даного відділу. Результатом є показники працездатності кожного із співробітників за певний період, тобто число прийнятих/пропущених викликів. На даний момент керівнику відділу для складання звіту необхідно виконувати ряд дій, які займають велику кількість часу, таких як пошук інформації по співробітникові в документах MS Word, що зберігаються на Google Disk, а також перенесення даних в MS Excel. Дану область так само можна автоматизувати, створивши в системі події, що відображають надходження дзвінків. При усуненні виникаючих питань/ситуацій співробітниками проводиться одне з двох дій:

- консультування з керівником відділу;

- здійснення вихідного дзвінка.

Оцінка економічної ефективності – це невід’ємна частина будь-якого проєкту, особливо коли мова йде про впровадження нових технологій чи оптимізацію існуючих процесів. У контексті Колцентру така оцінка дозволяє визначити, наскільки вигідним є запропоноване рішення з точки зору фінансових витрат та отриманих результатів.

Для оцінки ефективності роботи Колцентру та впливу на нього запропонованих рішень пропонується таке співвідношення:

80% – Дотримання розкладу;

10% – Середній час обробки дзвінка (АНТ);

5% – Додатковий час (AUX);

5% – Рівень обслуговування (SL).

Таким чином, можна скласти рівняння для розрахунку продуктивності оператора:

Продуктивність = 0,8 (Дотримання розкладу) + 0,1 (АНТ) + 0,05 (AUX) + 0,05 (SL).

На думку Деніела, це правильний підхід при роботі з дзвінками, особистими зустрічами, чат-ботами, будь-якими контактами в умовах, де потрібно виконувати мету за рівнем обслуговування (це важливе застереження). Так само він застосовний і для онлайн-чатів, хоча деякі не беруть до уваги кількість чатів, що одночасно обробляються, але це легко виправити. Оцінка економічної ефективності дозволяє прийняти обґрунтоване рішення про впровадження нових технологій в Колцентрі та забезпечити максимальну віддачу від інвестицій.

Оцінювання результативності є планомірною діяльністю керівників та спеціалістів із управління персоналом публічної служби, націлена на контроль якості функціонування організації і його персоналу з метою отримання очікуваних результатів. Оцінюванням персоналу є процедура, яка здійснюється з метою виявлення ступеня відповідності професійних, ділових

та особистих якостей працівника, кількісних і якісних результатів його трудової діяльності визначеним вимогам.

В таблиці 3.4 представлено карту оцінки керівника виробничої практики від підприємства, а саме у Відділі обробки звернень громадян «Колцентр 1588»

Таблиця 3.4

***Карта оцінки начальника Відділу обробки звернень громадян
«Колцентр 1588»***

Вид якості	за 2022-2024 роки			
	«5» (відмінно)	«4» (добре)	«3» (задовільно)	«2» (незадовільно)
1. Професійні здібності	5	-	-	-
2. Організаторські здібності	5	-	-	-
3. Особисті (морально-психологічні) якості	5	-	-	-
4. Творчі здібності	5	-	-	-
5. Взаємовідносини з колективом	5	-	-	-

Ефективність функціонування комплексної системи управління персоналом підприємства правомірно розглядати як частину ефективної діяльності підприємства у цілому. Однак на цей час немає єдиного підходу до оцінки такої ефективності. Складність полягає в тому, що процес трудової діяльності працівників тісно пов'язаний і з виробничим процесом, і з його кінцевими результатами, і з соціальним розвитком підприємства. Відповідно методика оцінки ґрунтується на виборі критеріїв ефективності роботи організаційної, економічної і соціальної підсистем комплексної системи. Такими критеріями можуть бути виступати цілі цих підсистем. Завдання оцінювання ефективності управління персоналом підприємства полягає у визначенні [20]:

- 1) економічної ефективності (характеризує досягнення цілей діяльності підприємства за рахунок кращого використання трудового потенціалу). Критерії оцінки економічної ефективності управління персоналом підприємства повинні відображати результативність живої праці або трудової діяльності працівників;

2) соціальної ефективності (виражає виконання очікувань і задоволення потреб та інтересів працівників підприємства). Соціальна ефективність управління персоналом підприємства в значною мірою визначається організацією і мотивацією праці, станом соціально-психологічного клімату в трудовому колективі, тобто більше залежить від форм і методів роботи з кожним працівником;

3) організаційної ефективності (оцінює цілісність та організаційну оформленість підприємства). Цей підхід ґрунтується на тому, що працівники підприємства є сукупним суспільним працівником, що безпосередньо впливає на хід його діяльності. Тому кінцеві результати такої діяльності й повинні бути критеріями оцінки організаційної ефективності управління персоналом.

Як бачимо, склад показників всебічно відображає ефективність управління персоналом підприємства в економічному, соціальному та організаційному аспектах. При цьому для визначення деяких із них потрібно зібрати додаткову оперативну інформацію на основі конкретних соціологічних досліджень. На підприємствах із низьким рівнем механізації й автоматизації праці, а також на малих підприємствах переважає підхід до працівника як до виробничого ресурсу без розуміння значущості соціального менеджменту, що ускладнює впровадження прогресивної методики і використання соціальних резервів.

Якщо проаналізувати мапу звернень (Додатки Б, В, Г), то побачимо що головні спеціалісти:

- за день (дані з 5.12.2024 по 16.12.2024) прийнято 25 звернень громадян по місту Миколаєву, 29 звернень у роботі та 6 звернень оброблено;
- за тиждень (дані з 9.12.2024 по 16.12.2024) 91 звернень у роботі та 65 звернень оброблено;
- за місяць (дані з 16.11.2024 по 16.12.2024) 221 звернень у роботі та 384 звернень оброблено.

У Колцентрі 1588 працюють 10 головних спеціалістів та один керівник відділу. За день у середньому 25 заявок, це складає $25:10 = 2,5$ заявки на одного спеціаліста, $29:10 = 2,9$ заявок в обробці та $6:10 = 0,6$ заявок на одного оператора – це звітування. Дуже багато часу уходить на перенаправлення заявок до виконавця та вирішення самої проблеми. Як бачимо саме більше звернень громадян було по водопостачанню та каналізації 42 звернень за тиждень, проблема по деревам – 24 заявок та 23 заявок по опаленню. Так як наша країна знаходиться під постійними обстрілами, в режимі повітряної тривоги, то вирішення проблем затягується. Особливо гостро поставлене питання з водою, водовідведенням, теплопостачанням. Дуже багато водяних комунікацій в жахливому стані через якість води. Але в будь-якому разі проблеми громадян вирішуються.

Рекомендації, які можна сформулювати про впровадження інформаційних систем в управлінні персоналом:

✓ *Для керівництва підприємства:*

- Інвестувати в розвиток IT-інфраструктури. Виділити бюджет на придбання ліцензій, обладнання та підтримку сучасних HRM-систем.
- Створити команду з впровадження. Сформувати робочу групу з представників різних відділів для планування, координації та контролю процесу впровадження.
- Забезпечити безперервне навчання персоналу. Розробити програми навчання, щоб співробітники могли ефективно використовувати нові інструменти та технології.
- Інтегрувати HRM-систему з іншими системами підприємства. Забезпечити безперебійний обмін даними між HRM-системою та іншими інформаційними системами (бухгалтерська, виробнича тощо).
- Регулярно оцінювати ефективність системи. Проводити аналіз даних, збирати відгуки співробітників та вносити необхідні зміни.

✓ *Для відділу кадрів підприємства:*

- Оптимізувати бізнес-процеси. Виявити вузькі місця в поточних процесах і розробити нові, більш ефективні алгоритми роботи з використанням HRM-системи.
- Створити базу знань. Розробити базу знань з питань використання системи, включаючи інструкції та відеоуроки.
- Використовувати аналітичні можливості системи. Аналізувати дані для прийняття обґрунтованих рішень щодо підбору персоналу, оцінки ефективності, планування навчання та розвитку.
- Залучати співробітників до розробки нових функціональних можливостей. Організовувати воркшопи та збори для збору пропозицій від користувачів.

✓ *Для співробітників Колцентру 1588:*

- Активно використовувати нові інструменти. Вивчати функціональні можливості системи та використовувати їх для вирішення своїх завдань.
- Надавати зворотний зв'язок. Інформувати керівництво та IT-спеціалістів про виявлені проблеми та пропозиції щодо покращення системи.
- Брати участь у навчальних програмах. Постійно підвищувати свою кваліфікацію в області використання нових технологій.

Висновок до розділу 3. В третьому розділі кваліфікаційної роботи було розроблені пропозиції щодо вдосконалення використання інформаційних технологій в управлінні персоналом.

Інформаційна система управління персоналом (HRIS) у PeopleForce зберігає всю інформацію про співробітників в єдиній хмарній системі, інтегрується з такими популярними месенджерами, як Slack, отримує доступ до даних з будь-якої точки світу, створює бази знань для зберігання

документів. ПЗ забезпечує такі функції, як звітування та дозволяє налаштувати доступ за допомогою чотирьох ключових ролей співробітників.

Розробка моделі оптимального використання інформаційних технологій для Колцентру – це складний процес, який вимагає комплексного підходу. Однак, інвестиції в такі технології можуть значно підвищити ефективність роботи Колцентру, покращити якість обслуговування клієнтів та знизити витрати.

Оцінка економічної ефективності є невід'ємною частиною будь-якого проєкту, особливо коли мова йде про впровадження нових технологій чи оптимізацію існуючих процесів. У контексті Колцентру така оцінка дозволяє визначити, наскільки вигідним є запропоноване рішення з точки зору фінансових витрат та отриманих результатів.

РОЗДІЛ 4. ОХОРОНА ПРАЦІ

4.1. Правові та організаційні основи охорони праці

Правові та організаційні основи охорони праці – це комплекс взаємопов'язаних законів та нормативно-правових актів, соціально-економічних та організаційних заходів, спрямованих на правильну і безпечну організацію праці, забезпечення працівників засобами захисту, компенсацію за важку роботу та роботу в шкідливих умовах тощо, закріплених на державному рівні.

До загальних законів, що визначають основні положення про охорону праці належать: Конституція України, Закони України «Про охорону праці», «Основи законодавства України про охорону здоров'я», «Про пожежну безпеку», «Про використання ядерної енергії та радіаційний захист», «Про забезпечення санітарного та епідемічного благополуччя населення», «Про загальнообов'язкове державне соціальне страхування від нещасного випадку на виробництві та професійного захворювання, які спричинили втрату працездатності», Кодекс законів про працю України (КЗп. П).

Права на належні, безпечні і здорові умови праці, гарантовані статтею 43 Конституції України. Інші статті Конституції встановлюють право громадян на соціальний захист, що включає право забезпечення їх у разі повної, часткової або тимчасової втрати працездатності (ст. 46); охорону здоров'я, медичну допомогу та медичне страхування (ст. 49); право знати свої права та обов'язки (ст. 57) та інші загальні права громадян, в тому числі, право на охорону праці.

Головною метою охорони праці є створення на кожному робочому місці безпечних умов праці, безпечної експлуатації обладнання, зменшення або повна нейтралізація дії шкідливих і небезпечних виробничих факторів на організм людини і, як наслідок, зниження рівня виробничого травматизму та професійних захворювань.

За порушення нормативно-правових актів з охорони праці, створення перешкод для діяльності посадових осіб і органів державного нагляду, громадського та регіонального контролю передбачена дисциплінарна, адміністративна, кримінальна та матеріальна відповідальність (стаття 43).

Постійний контроль за дотриманням працівниками вимог законів та інших нормативних актів з охорони праці Відділу обробки звернень громадян «Колцентр 1588» здійснює Служба охорони праці департаменту ЖКГ Миколаївської міської ради.

4.2. Нормативні акти з охорони праці

Нормативні акти з охорони праці, які використовують у Службі охорони праці департаменту ЖКГ Миколаївської міської ради:

- Закон України «Про охорону праці»;
- Закон України «Про загальнообов'язкове державне соціальне страхування»;
- Закон України «Про колективні договори і угоди»;
- Наказ «Про затвердження Типового положення про службу охорони праці»;
- Постанова «Про затвердження Порядку розслідування та обліку нещасних випадків невиробничого характеру»;
- Наказ «Про затвердження Положення про порядок забезпечення працівників спеціальним одягом, спеціальним взуттям та іншими засобами індивідуального захисту»;
- Наказ «Про затвердження Порядку проведення медичних оглядів працівників певних категорій»;
- Постанова «Про затвердження Порядку проведення обов'язкових попередніх та періодичних психіатричних оглядів і переліку медичних психіатричних протипоказань щодо виконання окремих видів діяльності (робіт, професій, служби), що можуть становити безпосередню небезпеку для особи, яка провадить цю діяльність, або оточуючих»;

- Наказ «Про затвердження Положення про розробку інструкцій з охорони праці»;
- ДНАОП 0.00-4.29-97 «Типове положення про кабінет охорони праці»;
- Постанова «Про Порядок проведення атестації робочих місць за умовами праці»;
- Постанова «Про затвердження Порядку розслідування та обліку нещасних випадків невиробничого характеру»;
- Кодекс законів про працю України;
- Наказ «Про Порядок опрацювання і затвердження роботодавцем нормативних актів з охорони праці, що діють на підприємстві».

4.3. Вимоги до робочого місця

Робочі місця операторів мають бути організовані так і мати такі розміри, щоб працівники мали простір для зміни робочого положення та рухів. Площа, на якій розташовується одне робоче місце, повинна становити не менше $6,0 \text{ м}^2$, об'єм – не менше 20 м^3 .

У виробничих приміщеннях мають дотримуватися оптимальні умови мікроклімату відповідно до вимог ДСН 3.3.6.042-99 «Санітарні норми мікроклімату виробничих приміщень», затверджених постановою Головного державного санітарного лікаря України від 01.12.1999 № 42. У разі необхідності для підвищення вологості повітря слід застосовувати зволожувачі повітря.

Робочі місця операторів слід розташовувати відносно світових прорізів так, щоб природне світло падало збоку, переважно зліва.

Відстані між бічними поверхнями відеомоніторів повинні становити не менше 1,2 м, а від тильної поверхні одного відеомонітора до екрана іншого – 2,5 м.

Робочий стілець (крісло) має бути стійким, підйимально-поворотним і регулюватися по висоті та кутах нахилу сидіння і спинки, а також відстані

спинки від переднього краю сидіння. Регулювання кожного параметра має бути незалежним і мати надійну фіксацію.

Висота робочої поверхні столу має регулюватися в межах 680 – 800 мм, а ширина і глибина – забезпечувати можливість виконання операцій у зоні досяжності моторного поля (рекомендовані розміри: 600 – 1400 мм, глибина – 800 – 1000 мм).

Робочий стіл повинен мати низьку відбивну здатність, допускати гнучкість під час розміщення екрана, клавіатури, документів і відповідного устаткування.

Робочий стіл повинен мати простір для ніг заввишки не менше ніж 600 мм, завширшки не менше ніж 500 мм, завглибшки (на рівні колін) не менше ніж 450 мм, на рівні простягнутої ноги – не менше ніж 650 мм.

Робоче місце має бути обладнане підставкою для ніг (якщо це необхідно для зручності) завширшки не менше ніж 300 мм, завглибшки не менше ніж 400 мм, що регулюється за висотою в межах до 150 мм і за кутом нахилу опорної поверхні підставки до 20°. Підставка повинна мати рифлену поверхню і бортик по передньому краю заввишки 10 мм.

Поверхня клавіатури має бути матовою, щоб уникнути віддзеркалювання. Позначення клавіш повинно бути достатньо контрастним і розбірливим.

Клавіатуру слід розташовувати на поверхні столу на відстані 100 – 300 мм від краю, зверненого до працюючого. У конструкції клавіатури має передбачатися опорний пристрій, що перешкоджає мимовільному зсуву клавіатури і дає змогу змінювати кут нахилу поверхні клавіатури у межах 5 – 15°. Висота середнього рядка клавіш має не перевищувати 30 мм. Не допускати хитання клавіатури.

Освітлення робочого місця оператора має створювати відповідний контраст між екраном і навколишнім середовищем (з урахуванням виду роботи) та відповідати вимогам ДСанПІН 3.3.2.007-98.

Екран відеомонітора має розташовуватися на оптимальній відстані від очей користувача, що становить 600 – 700 мм, але не ближче ніж за 600 мм з урахуванням розміру літерно-цифрових знаків і символів.

Екран не має відблискувати або відбивати світло, щоб не викликати дискомфорту у працівника під час роботи з екранними пристроями. Зображення на екрані має бути стабільним, чітким, без миготінь. Яскравість та/або контрастність символів має легко регулюватися оператором під час роботи, а також швидко адаптуватися до навколишніх умов.

Пускові пристрої виробничого обладнання повинні знаходитись у безпосередній близькості від робочого місця, забезпечуючи швидке та безпечне вмикання та вимикання обладнання.

У виробничих приміщеннях повинно щодня проводитися вологе прибирання.

Виробничі приміщення повинні бути обладнані аптечкою першої допомоги та вуглекислотними вогнегасниками.

Забороняється виконувати технічне обслуговування, ремонт і налагодження виробничого обладнання безпосередньо на робочому місці оператора під час виконання роботи.

Висновок до розділу 4. В розділі «Охорона праці» досліджені правові та організаційні основи охорони праці, нормативні акти з охорони праці та вимоги до робочого місця оператора концентратора.

Охорона праці — це не просто виконання формальних вимог, а необхідність для забезпечення сталого розвитку підприємства і суспільства в цілому. Вона має велике соціальне значення, оскільки безпосередньо впливає на якість життя людей.

Охорона праці є комплексом заходів, спрямованих на забезпечення безпечних умов праці, збереження життя і здоров'я працівників. Це невід'ємна частина виробничого процесу, яка має важливе соціальне та економічне значення.

РОЗДІЛ 5.

ОХОРОНА НАВКОЛИШНЬОГО СЕРЕДОВИЩА

5.1. Правові аспекти охорони навколишнього середовища

Охорона навколишнього середовища є однією з найактуальніших проблем сучасності. Вона стосується кожної людини та вимагає комплексного підходу.

Правові аспекти охорони навколишнього середовища, а саме в регулюванні взаємодії природи і суспільства полягає у встановленні науково обґрунтованих правил поведінки людини щодо природи. Найважливіші правила поведінки встановлюються законом державою і є загальнообов'язковими для виконання та дотримання правових норм, порушення яких забезпечується державним примусом. Враховуючи комплексний характер екологічних проблем та їх органічний зв'язок з усіма політичними, соціальними та економічними чинниками, стратегії природокористування в Україні є правовими та мають стати одним із фундаментальних елементів стратегії побудови демократичної держави з розвиненою ринковою економікою. Одним із таких незаперечних прав є право громадян на екологічну безпеку, яке забезпечується комплексом юридичних, економічних, технологічних і гуманітарних чинників [19].

Основний недолік сучасного закону про збереження природи полягає в тому, що він заснований на ресурсах. Земля, вода, шахти, ліси, охорона повітря та інші відносини є предметом окремих правил. Такий підхід не регулює комплексно відносини окремих організмів із природним середовищем.

Закон «Про охорону навколишнього природного середовища» (Відомості Верховної Ради України (ВВР), 1991, № 41, ст.546) визначає «правові, економічні та соціальні основи організації охорони навколишнього природного середовища в інтересах нинішнього і майбутніх поколінь» [20].

Згідно Закону Статті 1: «завданням законодавства про охорону навколишнього природного середовища є регулювання відносин у галузі

охорони, використання і відтворення природних ресурсів, забезпечення екологічної безпеки, запобігання і ліквідації негативного впливу господарської та іншої діяльності на навколишнє природне середовище у сфері зміни клімату, збереження природних ресурсів, генетичного фонду живої природи, ландшафтів та інших природних комплексів, унікальних територій та природних об'єктів, пов'язаних з історико-культурною спадщиною» [20].

Даний закон не лише проголошує, але й передбачає систему гарантій екологічної безпеки людини, вносить певну упорядкованість в систему управління в галузі природокористування. Він закріплює право громадян України на безпечне для життя навколишнє середовище.

«Відносини у галузі охорони навколишнього природного середовища в Україні регулюються цим Законом, а також земельним, водним, лісовим законодавством, законодавством про надра, про охорону атмосферного повітря, про охорону і використання рослинного і тваринного світу та іншим спеціальним законодавством» [20].

В Законі встановлені основні принципи охорони навколишнього природного середовища [20]:

- а) пріоритетність вимог екологічної безпеки, обов'язковість додержання екологічних нормативів та лімітів використання природних ресурсів при здійсненні господарської, управлінської та іншої діяльності;
- б) гарантування екологічно безпечного середовища для життя і здоров'я людей;
- в) запобіжний характер заходів щодо охорони навколишнього природного середовища;
- г) екологізація матеріального виробництва на основі комплексності рішень у питаннях охорони навколишнього природного середовища, використання та відтворення відновлюваних природних ресурсів, широкого впровадження новітніх технологій;
- д) збереження просторової та видової різноманітності і цілісності природних об'єктів і комплексів;

- е) науково обґрунтоване узгодження екологічних, економічних та соціальних інтересів суспільства на основі поєднання міждисциплінарних знань екологічних, соціальних, природничих і технічних наук та прогнозування стану навколишнього природного середовища;
- є) обов'язковість оцінки впливу на довкілля;
- ж) гласність і демократизм при прийнятті рішень, реалізація яких впливає на стан навколишнього природного середовища, формування у населення екологічного світогляду;
- з) науково обґрунтоване нормування впливу господарської та іншої діяльності на навколишнє природне середовище;
- и) безоплатність загального та платність спеціального використання природних ресурсів для господарської діяльності;
- і) компенсація шкоди, заподіяної порушенням законодавства про охорону навколишнього природного середовища;
- ї) вирішення питань охорони навколишнього природного середовища та використання природних ресурсів з урахуванням ступеня антропогенної змінності територій, сукупної дії факторів, що негативно впливають на екологічну обстановку;
- й) поєднання заходів стимулювання і відповідальності у справі охорони навколишнього природного середовища;
- к) вирішення проблем охорони навколишнього природного середовища на основі широкого міждержавного співробітництва;
- л) встановлення екологічного податку, рентної плати за спеціальне використання води, рентної плати за спеціальне використання лісових ресурсів, рентної плати за користування надрами відповідно до Податкового кодексу України;
- м) врахування результатів стратегічної екологічної оцінки.

Право власності на природні ресурси регулюється Статтею 4.

Стаття 5. Об'єкти правової охорони навколишнього природного середовища наголошує, що «державній охороні і регулюванню використання

на території України підлягають: навколишнє природне середовище як сукупність природних і природно-соціальних умов та процесів, природні ресурси, як залучені в господарський обіг, так і невикористовувані в економіці в даний період (земля, надра, води, атмосферне повітря, ліс та інша рослинність, тваринний світ), ландшафти та інші природні комплекси. Особливій державній охороні підлягають території та об'єкти природно-заповідного фонду України й інші території та об'єкти, визначені відповідно до законодавства України. Державній охороні від негативного впливу несприятливої екологічної обстановки підлягають також здоров'я і життя людей» [20].

Екологічні права громадян України. Кожний громадянин України має право на [20]:

а) безпечне для його життя та здоров'я навколишнє природне середовище;

б) участь в обговоренні та внесення пропозицій до проєктів нормативно-правових актів, матеріалів щодо розміщення, будівництва і реконструкції об'єктів, які можуть негативно впливати на стан навколишнього природного середовища, внесення пропозицій до органів державної влади та органів місцевого самоврядування, юридичних осіб, що беруть участь в прийнятті рішень з цих питань;

в) участь в розробці та здійсненні заходів щодо охорони навколишнього природного середовища, раціонального і комплексного використання природних ресурсів;

г) здійснення загального і спеціального використання природних ресурсів;

д) об'єднання в громадські природоохоронні формування;

е) вільний доступ до інформації про стан навколишнього природного середовища (екологічна інформація) та вільне отримання, використання, поширення та зберігання такої інформації, за винятком обмежень, встановлених законом;

є) участь у громадських обговореннях з питань впливу планованої діяльності на довкілля;

ж) одержання екологічної освіти;

з) подання до суду позовів до державних органів, підприємств, установ, організацій і громадян про відшкодування шкоди, заподіяної їх здоров'ю та майну внаслідок негативного впливу на навколишнє природне середовище;

и) оскарження у судовому порядку рішень, дій або бездіяльності органів державної влади, органів місцевого самоврядування, їх посадових осіб щодо порушення екологічних прав громадян у порядку, передбаченому законом;

Громадяни України зобов'язані [20]:

а) берегти природу, охороняти, раціонально використовувати її багатства відповідно до вимог законодавства про охорону навколишнього природного середовища;

б) здійснювати діяльність з дотриманням вимог екологічної безпеки, інших екологічних нормативів та лімітів використання природних ресурсів;

в) не порушувати екологічні права і законні інтереси інших суб'єктів;

г) вносити штрафи за екологічні правопорушення;

д) компенсувати шкоду, заподіяну забрудненням та іншим негативним впливом на навколишнє природне середовище.

Громадяни України зобов'язані виконувати й інші обов'язки у галузі охорони навколишнього природного середовища відповідно до законів України.

5.2. Методи управління природоохоронною діяльністю

Управління природоохоронною діяльністю – це цілеспрямована діяльність органів державної влади, місцевого самоврядування, підприємств, установ та організацій, спрямована на раціональне використання природних ресурсів, охорону навколишнього природного середовища та забезпечення екологічної безпеки.

Цілями управління природоохоронною діяльністю є:

1. *Збереження біорізноманіття.* Охорона рідкісних і зникаючих видів рослин і тварин, збереження природних екосистем.
2. *Зменшення забруднення довкілля.* Зменшення викидів шкідливих речовин в атмосферу, воду та ґрунт, утилізація відходів.
3. *Раціональне використання природних ресурсів.* Оптимізація використання природних ресурсів (води, лісу, корисних копалин) з метою їх збереження для майбутніх поколінь.
4. *Забезпечення екологічної безпеки.* Запобігання екологічним катастрофам, створення безпечних умов для життя людини.
5. *Розвиток екологічної свідомості.* Формування у суспільства екологічної культури, відповідального ставлення до природи.

До основних напрямків управління природоохоронною діяльністю відносять:

- розробку та впровадження екологічного законодавства;
- систематичний контроль за якістю природних ресурсів;
- аналіз потенційної шкоди від різних видів діяльності;
- видача дозволів на використання природних ресурсів;
- підвищення обізнаності населення про екологічні проблеми;
- спільні дії з іншими країнами для вирішення глобальних екологічних проблем.

Головним завданням управління природоохоронною діяльністю є реалізація законодавства, контроль за дотримання вимог екологічної безпеки, забезпечення проведення ефективних комплексних заходів щодо раціонального використання природних ресурсів, досягнення узгодженості дій державних і громадських органів а також суб'єктів господарювання в галузі охорони навколишнього середовища [21].

Виділяють чотири групи методів управління природоохоронною діяльністю за автором Ю.В. Герман [21]:

1. *Адміністративні методи* (становлення нормативів, ліцензування, сертифікація, стандарти якості навколишнього середовища; стандарти

впливу на навколишнє природне середовище певного промислового процесу). Одним з ефективних механізмів, який здатний гарантувати екологічну безпеку, у сфері державного управління природоохоронною діяльністю є екологічна експертиза. Згідно із Законом України "Про екологічну експертизу", метою екологічної експертизи є запобігання негативному впливові антропогенної діяльності на довкілля, оцінювання рівня екологічної безпеки економічної діяльності та екологічної ситуації на окремих територіях і об'єктах. Наведені методи виконують функції регулювання і контролю. Вони покликані стримувати виробництво небезпечних з екологічної точки зору товарів та здійснення екодеструктивної діяльності. Разом з тим слід відзначити, що підприємства які відповідають висунутим вимогам, можуть не мати стимулу для подальшого зменшення навантаження на навколишнє природне середовище.

2. *Організаційні методи* (надання юридичних, ділових послуг, допомога в пошуку партнерів, укладання угод під державні гарантії; інформаційна інфраструктура; ініціювання державою демонстраційних проєктів; екологічний аудит; створення спеціалізованих державних дослідницьких інститутів, лабораторій, центрів, агентств з оцінки варіантів розвитку виробництва тощо). Сутність даної групи методів полягає у створенні сприятливих умов для зростання обсягів виробництва екологічно чистої продукції, розвитку екотехнологій.
3. *Економічні методи* включають інструменти, призначені для стимулювання бажаних видів діяльності та стримування небажаних. Так законодавством України визначені пільги для підприємств, що раціонально використовують природні ресурси та здійснюють заходи з охорони природного середовища, а також для підприємств, що здійснюють інноваційну діяльність (в тому числі екологічно спрямовану). Система платежів за забруднення навколишнього середовища навпаки, призначена для стримування діяльності, що

викликає порушення збалансованості екологічної системи. Тож одним з найбільш важливих економічних інструментів природоохоронної діяльності є збір за забруднення навколишнього природного середовища. Цей збір справляється за викиди забруднюючих речовин в атмосферне повітря, скиди забруднюючих речовин безпосередньо у водні об'єкти та за розміщення відходів. Його величина залежить від кількості й шкідливості забруднюючих речовин, що надходить у навколишнє природне середовище, та окремих коригувальних коефіцієнтів [19].

4. *Ринкові методи.* При ринковому регулюванні в екологічній сфері формуються ринки для суб'єктів господарювання, які дають можливість фірмам купувати, продавати, торгувати або перерозподіляти права на забруднення (виконання принципу „ковпака”). Слід звернути увагу на те, що перед Україною відкрились цікаві перспективи щодо застосування цього методу після підписання Кіотського протоколу, проте наша держава не надто активно застосовує цю можливість.

Для вдосконалення загального механізму управління природоохоронною діяльністю необхідно: переглянути нормативи й методичну базу економічного механізму екологічного регулювання; запровадити механізм щорічної індексації нормативних показників відповідно до змін обсягу виробництва, рівня інфляції, цін товаровиробників; реформувати систему платежів за розміщення відходів шляхом запровадження прогресивного характеру платежів і їхнього поширення на накопичені обсяги; найближчим часом запровадити систему економічних регуляторів природокористування, яка базується на комбінації інструментів, що насамперед економічно зацікавлюють і заохочують суб'єктів реалізовувати природоохоронні заходи та заходи з ресурсозбереження [21].

Висновок до розділу 5. В розділі «Охорона навколишнього середовища» окреслені правові аспекти охорони навколишнього середовища та представлені чотири методи управління природоохоронною діяльністю.

Управління природоохоронною діяльністю – це комплекс заходів, спрямованих на збереження навколишнього середовища, раціональне використання природних ресурсів та забезпечення екологічної безпеки. Головне завдання цього процесу полягає в досягненні гармонійних відносин між людиною та природою.

ВИСНОВКИ

В результаті написання кваліфікаційної роботи було виконано наступне:

1. Опрацьовані теоретичні основи застосування інформаційних технологій в управлінні персоналом підприємства:
 - описано управління персоналом в проєктній діяльності;
 - визначені основні поняття та сутність інформаційних технологій в управлінні персоналом;
 - наданий опис сучасних тенденцій розвитку інформаційних технологій в управлінні персоналом;
 - представлено нормативно-правове забезпечення застосування інформаційних технологій в управлінні персоналом.
2. Проаналізований стан використання інформаційних технологій в управлінні персоналом на обраному підприємстві:
 - наданий опис підприємства, структура та організація роботи Відділу обробки звернень громадян «Колцентр 1588»;
 - проаналізовані наявні інформаційні системи управління персоналом;
 - надана оцінка ефективності використання інформаційних технологій;
 - описати проблеми та недоліки впровадження інформаційних систем у процес управління персоналом на підприємстві;
3. Розроблені пропозиції щодо вдосконалення використання інформаційних технологій в управлінні персоналом:
 - описана інформаційна система управління персоналом (HRIS) у PeopleForce;
 - побудована модель оптимального використання інформаційних технологій;
 - визначена ефективність прийняття програмних рішень у Колцентрі 1588.

Проведене дослідження дозволило детально проаналізувати стан використання інформаційних технологій в управлінні персоналом на обраному підприємстві та розробити пропозиції щодо їх вдосконалення.

Основні висновки до роботи:

- Важливість інформаційних технологій в управлінні персоналом. Сучасні інформаційні системи дозволяють автоматизувати рутинні процеси, підвищити прозорість даних, покращити комунікацію та прийняття рішень.
- Необхідність постійного розвитку. Інформаційні технології постійно розвиваються, тому необхідно регулярно оновлювати та вдосконалювати використовувані системи.
- Значний потенціал для оптимізації. Навіть на підприємствах, де вже використовуються HRM-системи, є можливості для подальшого вдосконалення процесів та підвищення ефективності.

Рекомендації, які можна сформулювати на основі типових висновків досліджень про впровадження інформаційних систем в управлінні персоналом:

- Постійно моніторити ринок інформаційних технологій. Слідкувати за новими розробками та тенденціями в галузі управління персоналом.
- Залучати співробітників до процесу впровадження, що допоможе підвищити зацікавленість і сприяти успішному прийняттю нових технологій.
- Оцінювати ефективність впроваджених рішень. Регулярно аналізувати результати та вносити необхідні корективи.
- Співпрацювати з IT-спеціалістами. Для успішної реалізації проектів в галузі інформаційних технологій необхідна тісна співпраця з IT-спеціалістами.

Проведене дослідження підтвердило важливу роль інформаційних технологій в сучасному управлінні персоналом. Впровадження HRM-систем дозволяє підвищити ефективність роботи, покращити якість прийняття рішень

та забезпечити конкурентні переваги підприємства. Однак, для досягнення максимального ефекту необхідно постійно розвивати та вдосконалювати використовувані системи.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

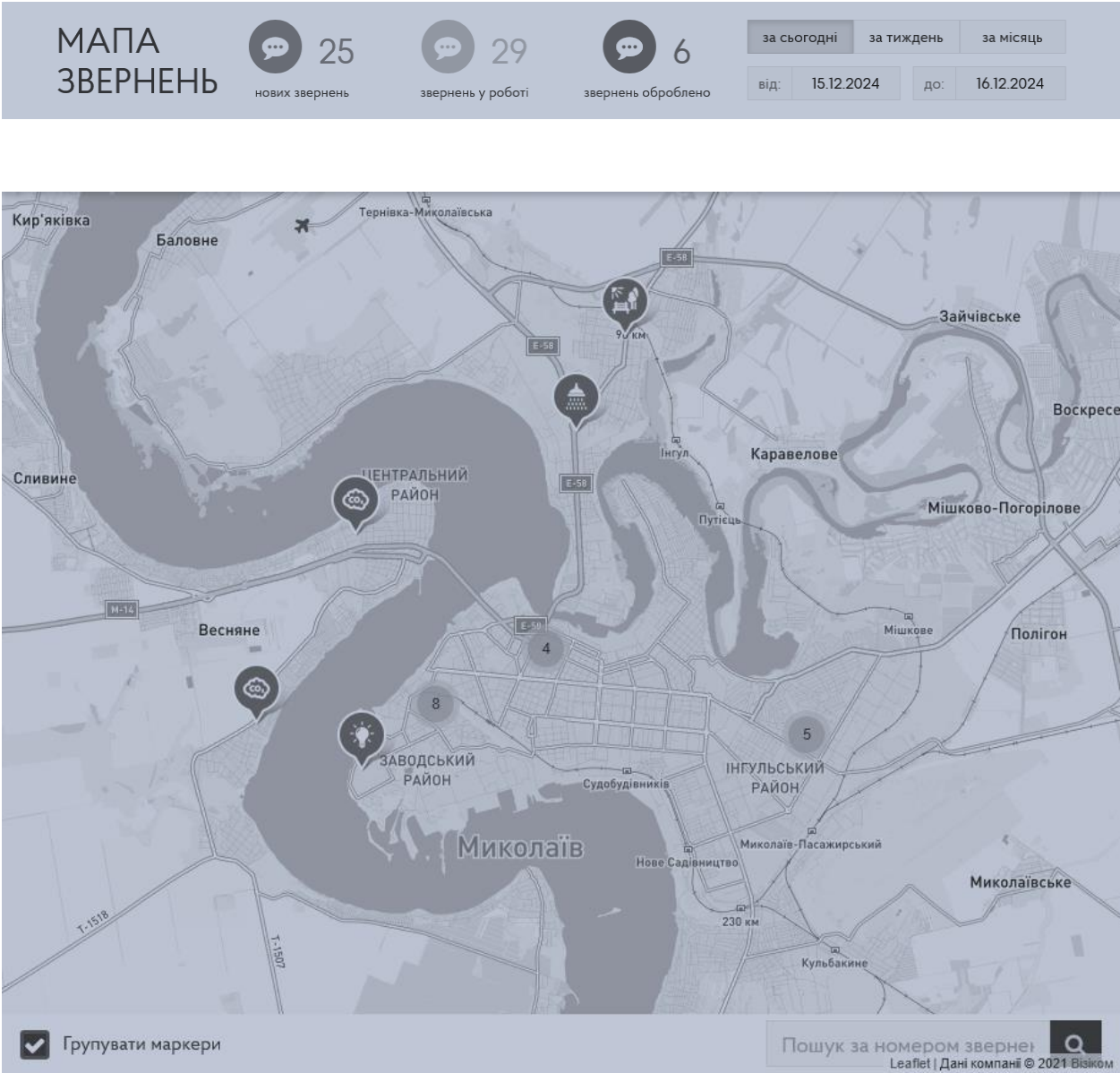
1. Продіус О.І., Звонарьова В.О. Концептуальні основи управління персоналом у проєктах: стаття. *Науковий вісник Ужгородського національного університету*. Випуск № 25, 2 частина. 2019, стор. 82-87. URL: <http://surl.li/hnnwld>
2. Чунарьова А.В., Чунарьов А.В. Аналіз нормативно-правового забезпечення захисту інформації сучасних ІКСМ. *Науково-практичний журнал «Захист інформації»*. Випуск № 2. 2012, стор. 5-8. URL: <file:///C:/Users/nedis/Downloads/cyrl,+12.pdf>
3. Відділ обробки звернень громадян «Колцентр 1588»: сайт. URL: <https://dgkh.mkrada.gov.ua/sluzhba-operativnogo-reaguvannya-1588/>
4. Миколаївська міська рада. Офіційний портал: сайт. URL: <https://mkrada.gov.ua/content/pppp.html>
5. Закон України «Про службу в органах місцевого самоврядування. Відомості Верховної Ради (ВВР), 2023, № 72, ст.249). Документ 3077-IX, набирає чинності, поточна редакція. Прийняття від 02.05.2023р.: сайт. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3077-20#Text>
6. Управління персоналом: методичні рекомендації для проходження виробничої практики для здобувачів вищої освіти освітнього ступеня «Бакалавр» спеціальностей 073 «Менеджмент» та 281 «Публічне управління та адміністрування» денної форми навчання. МАУ: 2019. 40 с.
7. Конституція України. Документ 254к/96-ВР, чинний, поточна редакція. Редакція від 01.01.2020, підстава 27-IX: офіційний вебпортал парламенту України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/main/index>
8. Закон України «Про житлово-комунальні послуги» (Відомості Верховної Ради (ВВР), 2018, № 1, ст.1) із змінами. Документ 2189-VIII, чинний, поточна редакція. Редакція від 09.07.2023, підстава – 2320-IX: сайт. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2189-19#Text>

9. Закон України "Про звернення громадян". (Відомості Верховної Ради України (ВВР), 1996, № 47, ст.256) із змінами. Документ 393/96-ВР, чинний, поточна редакція. Редакція від 31.12.2023, підстава – 2801-IX: сайт. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/393/9680#Text>
10. Закон України "Про доступ до публічної інформації". (Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2011, № 32, ст. 314) із змінами. Документ 2939-VI, чинний, поточна редакція. Редакція від 08.10.2023, підстава – 2614-IX: сайт. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2939-17#Text>
11. Закон України "Про захист персональних даних". (Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2010, № 34, ст. 481) із змінами. Документ 2297-VI, чинний, поточна редакція. Редакція від 27.04.2024, підстава – 3585-IX: сайт. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2297-17#Text>
12. Регламент роботи Міського Контакт-Центру Миколаєва: сайт. URL: <https://callcenter.mkrada.gov.ua/About/Page/7>
13. Міністерство економіки України. Класифікатор професій: сайт. URL: <http://surl.li/peyaqp>
14. Морщенок Т.С. Бенчмаркінг як інструмент підвищення конкурентоспроможності підприємницьких структур. *Економіка та суспільство*. Мукачівський державний інститут. Випуск № 9. 2017, стор. 533-540. URL: https://economyandsociety.in.ua/journals/9_ukr/92.pdf
15. Титенко Л.В., Голованюк Т.В., Впровадження інформаційних систем в управління персоналом: тези. Інтернет–конференція ХНУМГ ім. О.М. Бекетова, 2018, стор. 346-349. URL: <https://ojs.kname.edu.ua/index.php/area/article/view/1830/1734>
16. 11 найкращих програм HRIS для ефективного управління персоналом у 2024 році: стаття. 2024. URL: <https://googiehost.com/uk/блогі/найкраще-програмне-забезпечення-Hris/>

17. Правові та організаційні основи охорони праці: стаття. 2024. URL: <https://www.voe.com.ua/news/pravovi-ta-orhanizatsiyni-osnovy-okhorony-pratsi>
18. Охорона праці та пожежна безпека: інструкція. 2024. URL: <https://e.oppb.com.ua/sites/default/files/images/rRRneD616yi9tg1PHfbJGe1N5urxPv5MNMzmO1O0Yas4OrPzw2.rtf>
19. Джигирей В.С., Сторожук В.М., Яцюк Р.А. Основи екології та, охорона навколишнього природного середовища (Екологія та охорона природи). Львів, Афіша. 2000. 272 с. URL: http://pdf.lib.vntu.edu.ua/books/Dzhigirey_2000_272.pdf
20. Закон «Про охорону навколишнього природного середовища». (Відомості Верховної Ради України (ВВР), 1991, № 41, ст.546) із змінами. Документ 1264-XII, чинний, поточна редакція. Редакція від 15.11.2024, підстава – 4017-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1264-12#Text>[[
21. Герман Ю.В. Методи управління природоохоронною діяльністю. Екологічний менеджмент у загальній системі управління : збірник тез доповідей Тринадцятої щорічної всеукраїнської наукової конференції, м. Суми, 17-18 квітня 2013 р. / Відп. за вип. О.М. Теліженко. Суми: СумДУ, 2013, стор. 43-46. URL: <https://essuir.sumdu.edu.ua/bitstream-download/123456789/31347/1/german.pdf>

ПРО ЩО МОЖНА ПОВІДОМИТИ?

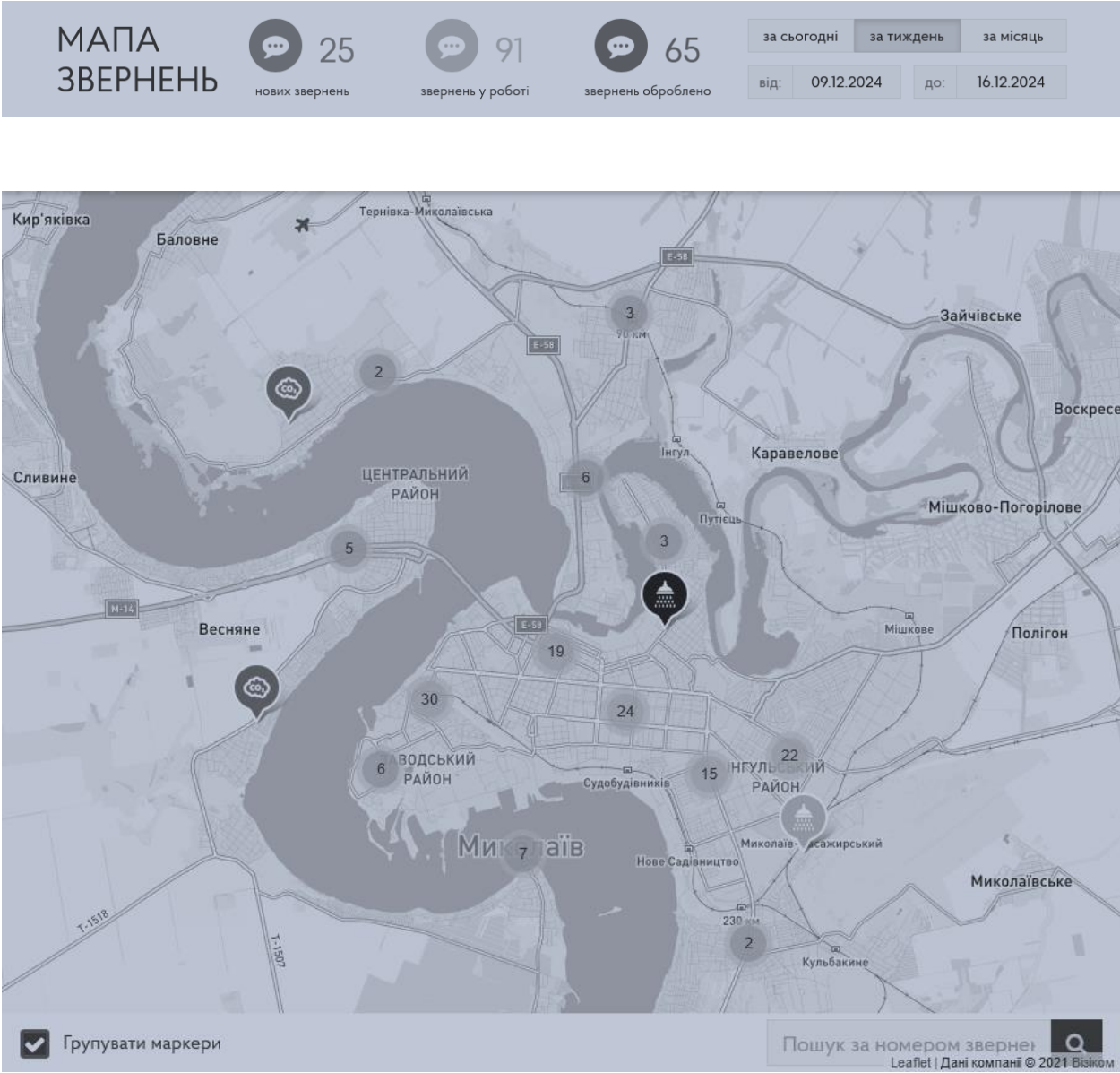
Адміністративні послуги	Благоустрій	Водопостачання, каналізація	Газопостачання	Дерева	Доступність
Екологія / санітарні норми/надзвичайні ситуації	Експлуатація житлового фонду	Електропостачання	Інші питання	Інші питання ЖКГ	Колодязі/Підземні комунікації
Опалення	Освіта	Охорона здоров'я	Сенкевич Онлайн	Сміття	Соціальний захист
Стан доріг/ проїздів	Транспорт				



РЕЗУЛЬТАТИ
РОБОТИ
ПОРТАЛУ

від 16 грудня 2024
до 16 грудня 2024
звернень оброблено: 2

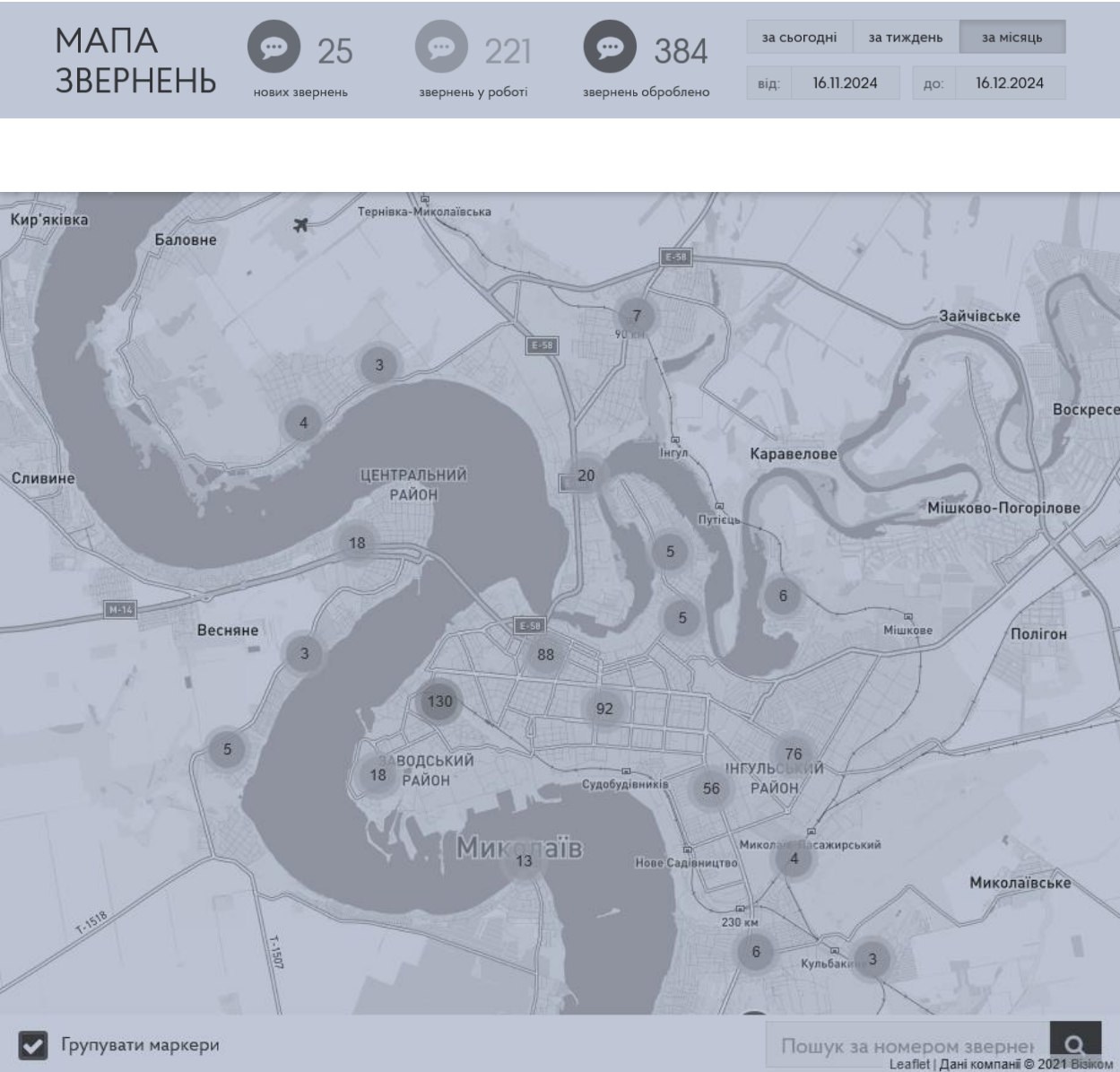
за сьогодні	за тиждень	за місяць
від:	16.12.2024	до: 16.12.2024



РЕЗУЛЬТАТИ
РОБОТИ
ПОРТАЛУ

від 09 грудня 2024
до 16 грудня 2024
звернень оброблено: 62

за сьогодні			за тиждень			за місяць		
від:	09.12.2024		від:	09.12.2024		від:	09.12.2024	



РЕЗУЛЬТАТИ
РОБОТИ
ПОРТАЛУ

від 16 листопада 2024
до 16 грудня 2024
звернень оброблено: 378

за сьогодні	за тиждень	за місяць
від: 16.11.2024	до: 16.12.2024	

Функціональний розподіл праці

Найменування функцій з управління персоналом	Функціональний підрозділ																			
	1	2	3	4	5	6*	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1. Підбір і розстановка кадрів	Р	П	У	В	У	Н						У								
2. Складання плану потреби в персоналі	Р	П	У			Н						В								
3. Оформлення прийняття, переведення, звільнення працівників	Р	П	У	В	У	Н						У								
4. Вивчення причин плинності кадрів	Р	П		В		Н														
5. Здійснення контролю за правильним використанням персоналу	Р	П				В, Н						У								
6. Створення резерву кадрів і його навчання	Р	П				В, Н						У								
7. Ведення обліку особових справ	Р	П		В		У														
8. Здійснення роботи з професійного просування кадрів	Р	П		В		У														
9. Розгляд листів, скарг, заяв	Р	П				Н														
10. Здійснення трудової мотивації персоналу	Р	П	У		У	В, Н						У								
11. Удосконалення стилю і методів роботи з персоналом	Р	П	У	В		У														
12. Аналіз професійного, вікового, освітнього складу персоналу	Р	П		В		У														

* Розраховано з використанням джерел [3,4]

Умовні позначки:

1. Директор департаменту ЖКГ
2. Перший заступник директора ЖКГ
3. Юридичний відділ
4. Відділ кадрів та документального забезпечення
5. Відділ бухгалтерського обліку та звітності
- 6*. Відділ обробки звернень громадян «Коллентр 1588»
7. Управління сталого розвитку міста
8. Відділ впровадження житлової політики

9. Відділ розвитку комунального господарства
10. Відділ впровадження екологічної політики
11. Управління планування та тендерно-договірної роботи
12. Плановий відділ
13. Відділ тендерно-договірної роботи
14. Технічний відділ
15. Управління територіального контролю

16. Відділ захисту прав споживачів та дотримання законодавства у сфері енергозабезпечення та благоустрою
17. Відділ координації та інспектування комунальних підприємств
18. Управління забезпечення діяльності
19. Відділ інформаційно-комунікаційного забезпечення
20. Відділ господарського забезпечення

В – відповідає за виконання даної функції, організовує її виконання, готує й оформлює заключний документ;

Н – надає вихідні дані та інформацію, які необхідні для виконання даної функції;

У – бере участь у виконанні даної функції;

П – погоджує підготовлений документ чи окремі питання у процесі виконання функцій;

Р – приймає рішення, затверджує, підписує документ.