

УДК 331.5

DOI <https://doi.org/10.24144/2307-3322.2024.83.2.27>

ЗАСТОСУВАННЯ ПРИНЦИПУ ІНДИВІДУАЛІЗАЦІЇ ТА ПЕРСОНАЛІЗАЦІЇ У ДІЯЛЬНОСТІ ДЕРЖАВНОЇ СЛУЖБИ ЗАЙНЯТОСТІ: АДМІНІСТРАТИВНО-ПРАВОВИЙ АСПЕКТ

Гришина Н.В.,
*кандидат юридичних наук, доцент,
завідувачка кафедри державно-правових дисциплін
юридичного факультету
Харківського національного університету імені В.Н. Каразіна,
ORCID: 0000-0001-6828-5338
e-mail: grishinanavi@ukr.net*

Гришина Н.В. Застосування принципу індивідуалізації та персоналізації у діяльності державної служби зайнятості: адміністративно-правовий аспект.

У статті досліджено та аргументовано використання принципу індивідуалізації та персоналізації у роботі Державної служби зайнятості, що функціонує як орган виконавчої влади. Автор розглядає підходи до індивідуалізації та персоналізації як ключових елементів державної політики щодо забезпечення працевлаштування та регулювання ринку праці. Автор підкреслює, що аналіз принципів, які керують діяльністю Державної служби зайнятості, є фундаментальним і критично важливим аспектом для організації та ефективного функціонування цієї установи. У статті проаналізовано значення та застосування принципу індивідуалізації та персоналізації у діяльності Державної служби зайнятості в Україні з адміністративно-правової перспективи. Наголошено на важливості встановлення чітких нормативних визначень цих принципів, оскільки вони визначають базові стандарти та норми для функціонування державних органів. Зокрема, недостатня регламентація може призвести до розбіжностей в їх розумінні та застосуванні, ускладнюючи планування та організацію діяльності. Здійснено аналіз міжнародного досвіду застосування принципу «кейс-менеджменту» та вказано на необхідність впровадження індивідуально орієнтованих методів підтримки для кожного безробітного в Україні. Особливий акцент зроблено на нововведеннях, зокрема на реформі організаційної структури Державної служби зайнятості, яка спрямована на підвищення ефективності та клієнтоорієнтованість. Зокрема, введення кар'єрного радника як інституту свідчить про стремління органу надати індивідуальний підхід та персоналізовану підтримку кожному клієнту. Аналіз функцій кар'єрного радника підтверджує його спрямованість на розвиток індивідуальних кар'єрних планів для клієнтів, враховуючи їхні особисті потреби та можливості. Розглянуто прояви застосування принципу індивідуалізації у діяльності Державної служби зайнятості, зокрема через складання індивідуального плану працевлаштування з особою, яка шукає роботу. Автор акцентує увагу на тому, що цей план є програмою співпраці між безробітним та кар'єрним радником, спрямованою на організацію та забезпечення надання соціальних послуг у сфері зайнятості. Особлива увага приділяється очікуваному позитивному впливу такого індивідуального підходу на результативність пошуку роботи та відповідність потребам роботодавців.

Зроблено висновок, що в контексті діяльності Державної служби зайнятості принцип індивідуального підходу та персоналізації виявляється у розширенні спектру послуг для клієнтів з урахуванням їхніх унікальних потреб, рівня професійної підготовки, мотивації та готовності до мобільності. Такий підхід стає важливою складовою стратегії розвитку державної служби зайнятості та сприяє підвищенню її ефективності в досягненні мети – створенні умов для активної зайнятості населення.

Ключові слова: принципи діяльності органів виконавчої влади, Державна служба зайнятості, принцип індивідуального підходу та персоналізації, інститут кар'єрного радника, планування кар'єри, послуги зайнятості, адаптація до працевлаштування.

Hryshyna N.V. Application of the principle of individualization and personalization in the activity of the state employment service: administrative and legal aspect.

The article examines and argues for the use of the principle of individualization and personalization in the work of the State Employment Service, which functions as an executive body. The author considers approaches to individualization and personalization as key elements of state policy regarding employment provision and labor market regulation. The author emphasizes that the analysis of the principles governing the activities of the State Employment Service is a fundamental and critically important aspect for the organization and effective functioning of this institution. The article analyzes the meaning and application of the principle of individualization and personalization in the activity of the State Employment Service in Ukraine from an administrative and legal perspective. The importance of establishing clear normative definitions of these principles is emphasized, as they determine the basic standards and norms for the functioning of state bodies. In particular, insufficient regulation can lead to differences in their understanding and application, complicating the planning and organization of activities. The author analyzes the international experience of applying the principle of “case management” and points out the need to introduce individually oriented support methods for each unemployed person in Ukraine. Particular emphasis is placed on innovations, including the reform of the organizational structure of the State Employment Service, which is aimed at increasing efficiency and customer focus. In particular, the introduction of a career counselor as an institution demonstrates the authority’s desire to provide an individual approach and personalized support to each client. An analysis of the career counselor’s functions confirms its focus on developing individual career plans for clients, taking into account their personal needs and capabilities. Manifestations of the application of the principle of individualization in the activities of the State Employment Service are considered, in particular, through drawing up an individual employment plan with a job seeker. The author emphasizes that this plan is a program of cooperation between the unemployed and a career counselor, aimed at organizing and ensuring the provision of social services in the field of employment. Special attention is paid to the expected positive impact of such an individual approach on the effectiveness of the job search and compliance with the needs of employers .

It was concluded that in the context of the activity of the State Employment Service, the principle of individual approach and personalization is manifested in the expansion of the range of services for clients, taking into account their unique needs, level of professional training, motivation and readiness for mobility. This approach becomes an important component of the development strategy of the state employment service and contributes to increasing its effectiveness in achieving the goal of creating conditions for active employment of the population.

Key words: principles of activity of executive authorities, State Employment Service, principle of individual approach and personalization, institute of career counselor, career planning, employment services, adaptation to employment.

Постановка проблеми. Державна служба зайнятості виступає важливим провідним органом виконавчої влади у справі забезпечення зайнятості населення. Завдяки своїм функціям та повноваженням, вона спрямована на реалізацію державної політики у сфері працевлаштування та регулювання ринку праці з метою зниження рівня безробіття та створення умов для активної зайнятості населення. Діяльність Державної служби зайнятості, як і будь-якого державного органу, ґрунтується на системі принципів, які є основоположними для забезпечення її ефективності та успішності.

Державна служба зайнятості, як орган державного управління, взаємодіє безпосередньо з індивідуальними особами, що перебувають у пошуку роботи, та іншими зацікавленими сторонами на ринку праці. Ця взаємодія базується на системі послуг та програм, спрямованих на забезпечення ефективного працевлаштування та підтримки соціально-економічної інтеграції громадян. В контексті цієї важливої місії індивідуальний підхід та персоналізація у діяльності Державної служби зайнятості стають невід’ємною складовою, необхідною для успішного вирішення проблем зайнятості та підтримки працівників у пошуку та утриманні роботи.

Врахування унікальних потреб, навичок, досвіду та обставин кожного клієнта є важливим аспектом роботи Державної служби зайнятості у сучасних умовах. Індивідуальний підхід дозволяє надавати персоналізовані послуги та програми, спрямовані на максимально ефективно використання потенціалу кожного працівника і підвищення його шансів на успішне працевлаштування.

Стан опрацювання. Багато вітчизняних правознавців, таких як Панасюк О.В., Сердюк Л.М., Примаченко В.Ф., Пилипенко Д.О. та інші, вказують на взаємозв'язок принципу індивідуалізації з інститутом відповідальності. Однак, в контексті надання послуг, зокрема у сфері діяльності Державної служби зайнятості, дослідження принципів індивідуалізації та персоналізації вітчизняними вченими залишається обмеженим. Це робить цю тему надзвичайно актуальною для подальшого наукового дослідження та аналізу.

Мета статті полягає в аналізі та обґрунтуванні застосування принципу індивідуалізації та персоналізації в діяльності Державної служби зайнятості з адміністративно-правової перспективи.

Досягнення поставленої мети передбачає вирішення **таких завдань**:

- визначити принципи діяльності Державної служби зайнятості;
- проаналізувати міжнародний досвід використання принципу індивідуалізації та персоналізації у діяльності органів виконавчої влади;
- проаналізувати вітчизняне законодавство щодо діяльності державної служби зайнятості з метою визначення правового контексту застосування принципів індивідуалізації та персоналізації;
- розглянути теоретичні засади принципів індивідуалізації та персоналізації, включаючи їхню сутність, значення та особливості застосування у діяльності державної служби зайнятості.

Виклад основного матеріалу. Для глибокого розуміння сутності принципу індивідуалізації та персоналізації в діяльності Державної служби зайнятості необхідно розглянути поняття принципів. З наукової перспективи, принципи є загальними, систематичними положеннями, що визначають основні норми, цілі та орієнтації у діяльності державної служби зайнятості. Ці принципи служать як визначальні засади, які спрямовують роботу установи та визначають її основні цілі. Вони є важливими орієнтирами, за якими керуються прийняттям рішень, розробкою політики та виконанням завдань у сфері зайнятості. Загальна теорія держави та права окреслює принципи як фундаментальні ідеї та базові концепції, які визначають організацію, функціонування та взаємодію держави та правової системи. Вони є основою для створення законодавства, ухвалення рішень та регулювання суспільних відносин. У теорії адміністративного права велике значення приділяється встановленню принципів організації та діяльності державних органів. Відповідно до думки В. Шатіло, принципи організації та діяльності державних органів є законодавчими, відправними засадами, ідеями та положеннями, які служать основою для формування, організації та функціонування органів публічної влади [9; с. 66]. У своїх дослідженнях Ю.А. Ведерніков робить висновок, що принципи організації та діяльності органів виконавчої влади є вищими концепціями, які лежать в основі функціонування державних органів [1; с. 144]. У свою чергу, Ткаля О., розглядаючи принципи діяльності державного апарату, говорить про принципи як базові концепції та вимоги, що впливають з сутності та функцій державної влади. Вони визначають загальну модель структури, роботи та взаємодії окремих елементів державного апарату, і мають свою нормативну підтримку на законодавчому рівні [8; с 275]. Таким чином принципи Державної служби зайнятості представляють собою основні та системні ідеї, що керують організацією, функціонуванням та діяльністю цієї установи у сфері забезпечення зайнятості населення. Вони визначають основні напрямки та принципові підходи до реалізації місії Державної служби зайнятості та є важливою основою для формулювання політики та прийняття рішень у цій сфері.

Державна служба зайнятості є централізованою системою державних установ, діяльність якої спрямовується та координується Міністерством економіки України [5], отже її діяльність має базуватися на чітко визначених, загальних принципах, які є визначальними для всіх органів виконавчої влади та встановлюють базові стандарти і норми, а також спеціальних принципах, які враховують організаційні аспекти її діяльності. У законодавстві країни не визначено чітко принципи, які мають керувати роботою Державної служби зайнятості, що може мати негативні наслідки для її функціонування. Відсутність чітких нормативних визначень може призвести до розбіжностей в розумінні цих принципів та їхнього застосування. Це може призвести до труднощів у роботі працівників служби та ускладнити планування та організацію їхньої діяльності. Нормативне закріплення принципів є важливою передумовою для створення системної основи для роботи державного органу. Державна служба зайнятості у своїй діяльності керується Конституцією України, яка містить положення загальних принципів, Законами України «Про зайнятість населення», «Про соціальні послуги» та «Про державну службу зайнятості», на основі яких ми можемо виділити спеціальні принципи служби. Проаналізував законодавчу основу діяльності

Державної служби зайнятості до загальних принципів відносяться: принцип верховенство права, принцип пріоритету прав і свобод людини і громадянина, принцип законності. Зі змісту профільних Законів виділяють наступні принципи: принцип підконтрольності та відповідальності, принцип транспарентності, принцип співробітництва та партнерства та принцип професійної компетентності.

Виділяючи певні принципи діяльності Державної служби зайнятості, важливо підкреслити, що цей перелік не є вичерпним. Принципи, які керують діяльністю Державної служби зайнятості в Україні, постійно переглядаються і адаптуються відповідно до змін потреб сучасного суспільства. Вони є гнучкими і стежать за розвитком суспільства, щоб надати ефективну відповідь на потреби громадян.

В останні роки на міжнародній арені спостерігається перехід від колективізму до індивідуалізму, що відображається і в принципах надання послуг органами державної влади [2]. Гносеологічно «індивідуалізація» визначається як виділення окремої особи за її унікальними властивостями та особистісними якостями, що робить її неповторною. Індивідуалізація (від франц. – *individualisation*, від лат. – *individuum*), за словниковим іншомовних слів визначенням, це процес виділення окремої особи за її характерними особливостями та врахування її унікальних рис при аналізі сукупності об'єктів чи явищ [7]. У міжнародній літературі поняття «кейс-менеджмент» (від англ. *case – management*) широко використовується в контексті надання послуг, що передбачає розроблення індивідуального плану підтримки з урахуванням конкретної ситуації клієнта. У контексті працевлаштування, сторони укладають угоду про інтеграцію, де визначаються взаємні зобов'язання між шукачем роботи та посадовою особою, яка надає індивідуальні послуги. У міжнародній практиці принцип індивідуалізації або принцип «кейс-менеджменту» активно використовується органами виконавчої влади, зокрема в Сполучених Штатах, Новій Зеландії, Нідерландах, Данії та Великобританії, де надається персоналізоване обслуговування кожній особі. Застосування принципу індивідуалізації в діяльності Державної служби зайнятості цих країн вказує на те, що її функції тепер виходять за межі простого забезпечення працевлаштування. Тепер служба має спрямовуватися на потреби конкретних груп осіб, які з різних причин не можуть впоратися з інтеграцією на ринку праці. Варто відзначити, що першою організацією, яка вперше визначила та впровадила поняття «кейс-менеджменту», було Товариство управління справами у США. Вони описали його як процес оцінки, планування, підтримки та захисту різних варіантів і послуг, спрямованих на задоволення потреб людини через ефективну комунікацію та доступні ресурси, з метою досягнення якісних та економічно ефективних результатів. За вищевикладеним можна зробити висновок, що країни мають спільні підходи до надання послуг у сфері зайнятості. Усі вони акцентують на важливості розробки індивідуальних планів підтримки, що базуються на детальній оцінці потреб. Незалежно від організаційної структури, кейс-менеджери стежать за збиранням інформації та потребами клієнта, а подальші дії фіксуються у письмових документах, таких як інтеграційна угода чи індивідуальний план. Це забезпечує обидві сторони записами про їх взаємні права та обов'язки, включаючи послуги, що надає державна служба зайнятості та внесок клієнта у процес. Кейс-менеджери також взаємодіють з іншими організаціями та установами, такими як місцеві органи влади та роботодавці, щоб забезпечити широкий спектр підтримки та можливостей для клієнтів [3]. Таким чином, проаналізувавши принцип «кейс – менеджменту» в зарубіжних країнах, можемо наголосити, що за внутрішнім наповненням він відображає принцип індивідуалізації та персоналізації, який і буде використовуватися у подальшому аналізі.

Переймаючи зарубіжний досвід, сучасна ситуація в Україні акцентує увагу не лише на загальних стратегіях щодо працевлаштування, але й на впровадженні індивідуально орієнтованих методів підтримки для кожного безробітного. Принцип індивідуалізації та персоналізації, що втілюється в діяльності органів виконавчої влади, полягає у тому, щоб уважно враховувати унікальні потреби, характеристики та індивідуальні особливості кожного громадянина або групи населення. Це означає, що державні органи прагнуть надати персоналізовану та кількісно відповідну підтримку, враховуючи конкретні обставини і потреби кожного суб'єкта. Від цього підходу очікується забезпечення більш ефективної та адаптованої до потреб допомоги та послуг, спрямованих на поліпшення життя та соціально-економічний розвиток населення. Тому, вважаємо за необхідне серед спеціальних принципів у діяльності Державної служби зайнятості виділити принцип індивідуалізації та персоналізації.

Хоча Закони України «Про Державну службу зайнятості» та «Про зайнятість населення» не встановлюють окремо принцип індивідуалізації та персоналізації, аналіз функцій та завдань, якими керується Державна служба зайнятості, дозволяє нам визначити цей принцип серед спеціальних принципів діяльності служби. Згідно з профільним законодавством, Державна служба зайнятості через центри зайнятості на місцях здійснює індивідуальні консультації та надає поради з працевлаштування та професійного розвитку; розробляє індивідуальні програми зайнятості, направляє на професійну підготовку та перепідготовку, проводить індивідуальні тренінги та семінари [5]. Це підтверджує, що Державна служба зайнятості активно взаємодіє з кожною окремою особою – безробітними та роботодавцями, враховуючи їхні індивідуальні потреби та характеристики. Для успішного вирішення питань зайнятості необхідно враховувати особисті особливості кожної окремої особи. Більш цього Державна служба зайнятості, як орган, що надає соціальні послуги населенню, керується принципом індивідуального підходу, який прописаний у Законі України «Про соціальні послуги» [4]. Це означає, що ДСЗ забезпечує надання послуг, враховуючи унікальні потреби, можливості та обставини кожної конкретної особи.

Реформування організаційної структури Державної служби зайнятості підтверджує важливість застосування принципу індивідуального підходу та персоналізації у її діяльності. Починаючи з 2019 року, спрямована на клієнтоорієнтовність реформація діяльності Державної служби зайнятості Постановою КМУ «Про порядок реєстрації, перереєстрації та ведення обліку осіб, які шукають роботу» запровадила інститут - кар'єрного радника [6]. Цей крок докорінно змінив орієнтацію служби зайнятості, спрямовуючи її у напрямку індивідуального підходу та персоналізації обслуговування клієнтів. Адже у сучасних умовах існує необхідність розширення набору послуг, які надаються клієнтам служби зайнятості, з урахуванням їхніх індивідуальних потреб, рівня кваліфікації, мотивації до праці та готовності до мобільності. Відповідно до законодавчо закріпленого поняття, кар'єрний радник – це співробітник центру зайнятості, який забезпечує організацію надання послуг особам, які шукають роботу, зареєстрованим безробітним, здійснює супровід таких осіб з метою їх подальшого працевлаштування [6]. Пропонуємо розглянути завдання кар'єрного радника у більш детальному контексті, щоб глибше зрозуміти принцип індивідуалізації, який є основою його роботи. По-перше, він надає індивідуальні консультації з питань кар'єрного розвитку, вибору професії, планування кар'єри тощо. Кар'єрний радник допомагає клієнтам з'ясувати їхні цілі, інтереси та потенціал і розробляє стратегії для досягнення успіху, тобто виконує консультативну функцію. По-друге, кар'єрний радник проводить індивідуальну оцінку потреб, навичок, освіти, досвіду роботи та інших факторів, що впливають на кар'єрний шлях особи, виконуючи діагностичну функцію потреб. По-третє, описуючи функцію планування кар'єри, кар'єрний радник на основі оцінки потреб та можливостей кожної особи розробляє індивідуальні плани дій, які включають у себе навчання, стажування, пошук роботи, розвиток професійних навичок та інше. Більш того у розрізі консультативної функції кар'єрний радник допомагає у розробці кар'єрних цілей, стратегій розвитку кар'єри, планування кар'єрного росту та інше.

Головним проявом застосування принципу індивідуалізації у діяльності Державної служби є складання індивідуального плану працевлаштування з особою, яка шукає роботу. Індивідуальний план визначений законодавцем, як документ, що визначає перелік та послідовність надання соціальних послуг у сфері зайнятості, залучення до заходів сприяння зайнятості населення на ринку праці, на які має право зареєстрований безробітний з урахуванням результатів його профілювання [6]. Цей план визначає комплекс заходів, строк та періодичність їх надання, а також зобов'язання сторін щодо його виконання. Індивідуальний план є програмою співпраці між зареєстрованим безробітним та кар'єрним радником з метою здійснення супроводу та організації надання послуг. Такий індивідуальний підхід кар'єрного радника має за мету підвищити ефективність співпраці державної служби зайнятості з роботодавцями. Очікується, що працівники, які отримають підтримку від кар'єрних радників, будуть краще відповідати потребам та вимогам конкретних роботодавців.

Висновки. Розглядаючи принципи діяльності органів виконавчої влади як правову категорію можемо дійти висновку, що принципи це ідеї, що лежать в основі функціонування цих органів. Вони є невід'ємною частиною системи правових норм та визначають основні засади їх діяльності. Державна Служба зайнятості, як орган виконавчої влади у своїй діяльності керується загальними та спеціальними принципами, які слугують орієнтирами у її діяльності, у її місії забезпечення зайнятості населення.

Проаналізував міжнародний досвід «кейс-менеджменту» та законодавчу основу діяльності Державної служби зайнятості та її структурну організацію можемо стверджувати, що застосування принципу індивідуалізації та персоналізації у діяльності органів виконавчої влади означає, що ці органи враховують індивідуальні потреби, права і інтереси громадян під час ухвалення рішень та здійснення виконавчих функцій. Цей принцип спрямований на забезпечення рівноправного та справедливого ставлення до кожної особи, уникнення дискримінації і нерівності, а також ефективного задоволення потреб суспільства в цілому.

У контексті Державної служби зайнятості, застосування принципу індивідуального підходу та персоналізації виявляється у розширенні спектру послуг для клієнтів з урахуванням їхніх індивідуальних потреб, рівня професійної кваліфікації, мотивації до праці та мобільності через інститут кар'єрного радника. Ці принципи передбачають індивідуалізацію та персоналізацію наданих послуг з метою підвищення шансів на працевлаштування для безробітних. Індивідуальний підхід включає оцінку потреб та навичок безробітного, консультації щодо кар'єрних планів та розробку індивідуальних планів надання послуг. Ці підходи сприяють кращій адаптації безробітних до ринку праці та забезпеченню їх ефективного працевлаштування.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ:

1. Ведерніков Ю.А. Теорія держави і права: підручник. 3-є вид. перероб. і допов. Дніпро, 2016. 480 с.
2. Індивідуалізація трудових відносин і наслідки для профспілок: інформаційний звіт від ProQuest. Лондон, 2015. URL: https://www.researchgate.net/publication/235304672_Individualization_of_the_Employment_Relationship_and_the_Implications_for_Trade_Unions (дата звернення: 23.04.2024).
3. Йоганна Поетч. Кейс-менеджмент: чарівна куля для трудової інтеграції?: Міжнародне порівняльне дослідження. Німеччина, 2008. URL: https://www.issa.int/sites/default/files/documents/publications/TR-06-2_en-25388.pdf (дата звернення: 23.04.2024).
4. Про соціальні послуги: Закон України від 17.01.2019 р. № 2671-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text> (дата звернення: 23.04.2024).
5. Про затвердження Положення про Державну службу зайнятості: Наказ Міністерства економіки, торгівлі та сільського господарства від 16.12.2020 № 2663. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1305-20#Text> (дата звернення: 23.04.2024).
6. Про затвердження Порядку реєстрації, перереєстрації зареєстрованих безробітних та ведення обліку осіб, які шукають роботу: *Постанова Кабінету Міністрів України; Порядок, Перелік* від 30.03.2023 № 446. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/446-2023-%D0%BF#Text> (дата звернення: 23.04.2024).
7. Словник іншомовних слів URL: <https://www.jnsm.com.ua/cgi-bin/u/book/sis.pl?Article=8370&action=show> (дата звернення: 23.04.2024).
8. Ткаля О. Загальні принципи організації та діяльності державного апарату. *Підприємництво, господарство і право*. 2019. № 11. С. 274–278.
9. Шатіло В. Принципи діяльності державної влади і методи їх здійснення. *Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка*. 2014. № 1 (99). С. 66–70.