

**ОЦІНКА ЕФЕКТИВНОСТІ ДІЯЛЬНОСТІ ЦЕНТРУ ЗАЙНЯТОСТІ****Мартинець В.В.,***к.е.н., доцент, старший викладач кафедри управління імені Олега Балацького,  
Сумський державний університет  
e-mail: v.martynets@management.sumdu.edu.ua***Антоненко А.Г.,***аспірант кафедри управління імені Олега Балацького,  
Сумський державний університет***Коломієць Д.А.,***студентка кафедри управління імені Олега Балацького,  
Сумський державний університет  
e-mail: dashulya.kolomiec@gmail.com*

*В сучасних умовах соціально-економічного розвитку України відбуваються кризові процеси. Ці кризові процеси викликані економічною та політичною нестабільністю, демографічною ситуацією, пандемією COVID-19, зовнішніми чинниками. Макроекономічні показники 2019-2020 років мають негативну тенденцію розвитку, так зокрема спостерігається падіння ВВП та зростання рівня безробіття. З метою оперативного пошуку гідного робочого місця безробітні звертаються до служби зайнятості. Тому, для підвищення ефективності діяльності центру зайнятості необхідно застосовувати нові підходи до організації роботи центру та інноваційні технології надання послуг.*

*В статті розглянуті основні функції служби зайнятості такі, як: оцінка та прогнозування динаміки зайнятості населення; інформування про попит та пропозицію на ринку праці; розробка та реалізація програм сприяння працевлаштуванню безробітних; допомога у пошуку робочого місця людині, що втратила роботу; призначення соціальних виплат по безробіттю згідно законодавства України. Проаналізовані наукові підходи до оцінки ефективності діяльності служби зайнятості. На основі кількісного підходу до оцінки ефективності діяльності служби зайнятості розраховані показники діяльності Сумського обласного центру зайнятості, а саме: чисельність безробітних, визначена за методологією МОП, рівень працевлаштування, навантаження на 10 вільних робочих місць, середня тривалість пошуку роботи, питома вага довготривалих безробітних у чисельності безробітних, які перебували на обліку у центрі зайнятості. В статті приведені результати проведеного соціологічного дослідження, метою якого є оцінка якості надання послуг центром зайнятості. За результатами оцінки запропоновані шляхи підвищення ефективності Сумського обласного центру зайнятості, а саме: створити базу вакансій, заробітна плата яких буде не нижче рівня прожиткового мінімуму; організувати ярмарок вакансій; підвищити поінформованість громадян про спектр послуг центру зайнятості; залучати роботодавців до визначення напрямів та форм професійного навчання безробітних.*

*Ключові слова: ефективність, центр зайнятості, оцінка якості, безробіття, працевлаштування*

DOI: 10.21272/1817-9215.2021.3-30

**ВСТУП**

В умовах пандемії COVID-19 спостерігається падіння показників соціально-економічного розвитку в Україні. Не виключенням є погіршення ситуації на ринку праці. За даними Міністерства фінансів України[9] рівень безробіття в Україні в 2019 році склав 8,6%, в 2020 році 9,9 %. Все частіше безробітні почали користуватися послугами центрів зайнятості. Перед службою зайнятості стоїть завдання надання якісних соціальних послуг безробітнім, тим самим зменшення рівня трудової міграції, щоб громадяни України мали можливість професійного навчання та гідного працевлаштування в Україні. Результатом діяльності служби зайнятості для людини, яка з різних причин втратила роботу є знаходження роботи, що відповідає запитам та потребам безробітного. В умовах діджиталізації діяльність служби зайнятості має стати динамічною, спрямованою на забезпечення простого та зручного доступу до послуг, а отже більш ефективною для споживачів послуг служби зайнятості.

**АНАЛІЗ ОСТАННІХ ДОСЛІДЖЕНЬ ТА ПУБЛІКАЦІЙ**

Питання оцінки ефективності діяльності служби зайнятості було розглянуто в роботах таких науковців: Л.В. Боярчук, А.В. Холодницька [2] запропонували підхід щодо вдосконалення рейтингового оцінювання та організації системи

ідентифікації потреб незайнятих осіб, Ю.О. Борімчук [1] висвітлює методи та проблеми оцінювання ефективності діяльності служб зайнятості в європейських країнах, В. М. Петюх та Л. В. Щетініна [11] дослідили теоретико-методологічні підходи до оцінки ефективності діяльності центрів зайнятості, Г. Л. Косяченко та С.А. Тюленев [4] запропонували методіку оцінювання ефективності служби зайнятості, В.М. Рибалко [12] запропонував підвищити ефективність діяльності служби зайнятості завдяки впровадженню критеріїв оцінювання ефективності профорієнтаційної роботи Донецької обласної служби зайнятості, І. С. Родічева [13] запропонувала систему чотирирівневого аналізу ринку праці, визначила чотири основні типи показників, які використовуються для оцінки діяльності Державної служби зайнятості, Ю.М. Маршавін [5] розробив методологічні засади системи показників та критеріїв оцінювання ефективності діяльності Державної служби зайнятості України.

На основі проведеного аналізу останніх досліджень та публікацій з тематики статті можна зробити висновок, що не існує єдиного наукового підходу до оцінки ефективності діяльності служби зайнятості.

### ПОСТАНОВКА ЗАВДАННЯ

Мета дослідження полягає в оцінці ефективності та розробці шляхів удосконалення діяльності центру зайнятості.

### МЕТОДИ ДОСЛІДЖЕННЯ

В процесі дослідження використовувались діалектичний метод наукового пізнання, фундаментальні положення економіки, системний підхід і методи наукового узагальнення, розрахунково-аналітичний метод.

### РЕЗУЛЬТАТИ ДОСЛІДЖЕННЯ

Державна служба зайнятості – це орган спеціалізованих державних установ, які вирішують питання зайнятості населення, регулюють попит та пропозицію робочої сили, допомагають працевлаштовуватись неактивним громадянам, організують їх професійне навчання та надають соціальну підтримку безробітним. Послуги, які надають центри зайнятості є безкоштовними.

Основною функцією служби зайнятості є реалізація державної політики у сфері зайнятості та працевлаштування населення та надання належних гарантій громадянам України на базі діючих центрів зайнятості [10].

Діяльність служби зайнятості спрямована на:

- прогноз та оцінку зростання зайнятості населення, інформування про ситуацію на ринку праці;
- інформування громадян, щодо гарантій та захисту від безробіття, про стан активності на ринку праці, прав та сфери зайнятості населення;
- розробку та реалізацію проектів, заходів сприяння працевлаштуванню людей, включаючи схеми сприяння працевлаштуванню звільнених громадян та громадян, яким важко знайти роботу;
- допомогу у пошуку конкретної роботи для громадян та підборі необхідних працівників для роботодавців;
- призначення соціальних виплат громадянам, яких визнано безробітними, відповідно до законів України та інших нормативно-правових актів, тощо.

На сьогодні в центрах зайнятості діє інтегрованої інформаційно-аналітичної системи «Служба зайнятості». Вона забезпечує інформаційну технологічну підтримку та автоматизацію організаційно-технологічних процесів у структурних сферах управління працею.

Інтегрована інформаційно-аналітична система створена шляхом модульної побудови. Для автоматизації операцій у центрах зайнятості впроваджені комп'ютерні

модулі призначені для надання соціальних послуг у центрах зайнятості, формування статистичних звітів та роботи з коштами загальнообов'язкового державного соціального страхування на випадок безробіття. В центрах, ці процеси реалізуються шляхом регулювання доступу та створення відповідних баз даних[8].

Найновіші технології для обслуговування безробітних та роботодавців надали можливість для громадян мати вільний доступ до своєчасної та актуальної інформації про попит та пропозицію робочої сили. В межах інтегрованої інформаційно-аналітичної системи без безпосередньої участі безробітного проходить автоматизований підбір роботи. Створена інтегрована база даних про вакансії та претендентів з усієї країни, і надана реальна допомога у виборі роботи в різних частинах України за допомогою віддаленого пошуку роботи. Забезпечено реєстрацію квитанцій у державному фонді загальнообов'язкового соціального страхування на випадок безробіття та регулювання витрат на матеріальне забезпечення для надання соціальних послуг.

Ефективність діяльності служби зайнятості в контексті реструктуризації її функцій, дозволяє визначити її як категорію, що відображає ступінь реалізації поставлених цілей, тобто надання якісних соціальних послуг споживачам, результативні можливості для роботодавців, своєчасне влаштування на роботу безробітних, повного використання чинників зовнішнього середовища та забезпечення максимальної внутрішньої ефективності.

Слід зазначити, що клієнтами служби зайнятості є, з одного боку, шукачі роботи, а з іншого – роботодавці. Очевидно, що оцінювати діяльність служби зайнятості необхідно аналізуючи окремо результати роботи у сфері обслуговування шукачів роботи і сфері обслуговування роботодавців.

При оцінці ефективності в центрі уваги має бути функція працевлаштування шукачів роботи та задоволення потреб роботодавців у заповненні вакансій. Пояснюється це насамперед тим, що перевагу в оцінюванні ефективності діяльності служби зайнятості доцільно віддавати оцінюванню результату (ефекту), а не продукту[13].

Для оцінки ефективності науковці використовують різні методи, які ґрунтуються на: синтетичних показниках ефективності; порівнянні фактичних даних з нормативними, плановими або з показниками за попередні періоди; експертній оцінці ефективності; емпіричних методах оцінки ефективності тощо [5].

Оцінку ефективності діяльності центру зайнятості ми пропонуємо проводити в трьох площинах: аналіз показників діяльності центру зайнятості, оцінка показників ефективності діяльності центру зайнятості та оцінка якості надання послуг центром зайнятості.

При проведенні аналізу діяльності Сумського обласного центру зайнятості нами було проаналізовано протягом 2018-2020 років наступні показники діяльності(таблиця 1).

*Таблиця 1 – Показники діяльності Сумського обласного центру зайнятості*

Показник	2018	2019	2020
Кількість зареєстрованих безробітних, осіб	15 466	15 690	17 259
Працевлаштовано осіб,	14 168	14 726	15 057
Проходило профнавчання, осіб	3 967	3 787	3 279
Брали участь у громадських роботах та роботах тимчасового характеру, осіб	5 610	3 146	1 943
Середній розмір допомоги по безробіттю, осіб	2 607	3 292	3 371
Отримували допомогу по безробіттю, осіб	12 344	12 894	14 771

При оцінці показників ефективності діяльності застосовуємо кількісний метод, що базується на розрахунку наступних показників: чисельність безробітних, визначена за методологією МОП, рівень працевлаштування, середня тривалість пошуку роботи,

навантаження на 10 вільних робочих місць, питома вага довготривалих безробітних у чисельності безробітних, які перебували на обліку центру зайнятості (таблиця 2).

Таблиця 2 – Показники оцінки ефективності діяльності центру зайнятості

Показник	Формула розрахунку	Бажана динаміка показника
Чисельність безробітних, визначена за методологією МОП, %	$ЧБ\ МОП = (БЗ / Н) * 100\%$ де: БЗ – кількість безробітних зареєстрованих у службі зайнятості віком 15-70 років; Н – кількість населення зазначеного віку.	зменшення
Рівень працевлаштування (РП), %	$РП = (КПО / КЗО) * 100\%$ де: КПО – кількість працевлаштованих осіб центром зайнятості; КЗО – кількість зареєстрованих осіб, які звернулися до центру зайнятості	зростання
Середня тривалість пошуку роботи (СТПР), місяців	$СТПР = ТПР / КПО$ де: ТПР – сумарна тривалість пошуку роботи; КПО – кількість працевлаштованих осіб центром зайнятості.	зменшення
Навантаження на 10 вільних робочих місць (НВРМ), осіб	$НВРМ = (КЗО / КВ) * 10$ де: НВРМ – кількість претендентів на 10 вакантних місць; КЗО – кількість зареєстрованих осіб, які звернулися до центру зайнятості; КВ – кількість зареєстрованих вакансій у центрі зайнятості.	зменшення
Питома вага довготривалих безробітних у чисельності безробітних, які перебували на обліку центру зайнятості, %	$ПВДБ = (ДБ / КЗО) * 100\%$ де: ДБ – чисельність довготривалих безробітних, які перебували на обліку в центрі зайнятості; КЗО – кількість зареєстрованих осіб, які звернулися до центру зайнятості	зниження

На основі кількісного методу в таблиці 3 визначені показники оцінки ефективності діяльності Сумського обласного центру зайнятості за 2018-2020 роки.

Таблиця 3 – Показники ефективності діяльності Сумського обласного центру зайнятості за 2018- 2020 рік

Показник	2018	2019	2020
Чисельність безробітних, визначена за методологією МОП, %	8,73%	7,74%	9,41%
Рівень працевлаштування (РП), %	92%	94%	87%
Середня тривалість пошуку роботи (СТПР), місяців	0,012	0,012	0,009
Навантаження на 10 вільних робочих місць (НВРМ), осіб	107	101	117
Питома вага довготривалих безробітних у чисельності безробітних, які перебували на обліку центру зайнятості, %	0,58%	0,58%	0,71%

За результатами проведеної оцінки ефективності можна зробити наступні висновки: чисельність безробітних в Сумській області зросла в 2020 році порівняно з 2019 роком, рівень працевлаштування в 2019 році становить 94%, в 2020 87% зменшився на 7 %, в 2020 році спостерігається позитивна динаміка, щодо показника середня тривалість пошуку роботи, при цьому спостерігаємо негативну динаміку щодо навантаження на 10 робочих місць, також збільшилась в 2020 році питома вага довготривалих безробітних у чисельності безробітних, які перебували на обліку у центрі зайнятості з 0,58% до 0,71 %.

З метою оцінки якості надання послуг центром зайнятості нами було проведено соціологічне дослідження. Дослідження проводилось у формі анкетування. Нами було опитано 70 респондентів. Анкетування можна умовно поділити на два блоки.

Перший включає в собі інформування суспільства про діяльність центру зайнятості. До другого блоку входять питання, які стосуються оцінки діяльності центру зайнятості та напрямів його розвитку.

Перший блок питань присвячений інформаційній діяльності центру зайнятості. За результатами анкетування було виявлено, що інформаційною базою центру зайнятості задоволено 70% опитуваних. Найбільш зручним способом інформування було обрано безпосередні консультації в центрі зайнятості. Серед методів інформування громадяни обрали: рекламу на web-сайті пенсійного фонду – 50%, рекламу пенсійного фонду в соціальних мережах – 25%, рекламу в ЗМІ – 25%. У ході дослідження цього блоку питань ми виявили, що 70% людей потребують допомоги консультанта під час відвідування пенсійного фонду. 70% опитаних на питання: «Якої має бути кваліфікована допомога консультанта центру зайнятості?» зазначили, що консультант повинен надавати актуальну, чітку інформацію в межах своєї компетентності.

Другий блок питань був спрямований на оцінку діяльності та пропозиції щодо вдосконалення центру зайнятості. Серед негативних моментів у роботі центру зайнятості були зазначені наступні моменти: низька якість обслуговування 23%, застаріла інформація на сайті 31%, незручне місце розташування центру зайнятості 17% і лише 29% не виявили негативних моментів та зазначили, що їх все задовольняє в роботі центру зайнятості. Напрямом розвитку центру зайнятості більшість громадян, а саме 40%, обрали розвиток сайту центру зайнятості, 30% обрали розвиток відділів центру зайнятості, які найбільше користуються попитом та 30% розвиток центру масових заходів. В цілому, відвідувачі Сумського обласного центру зайнятості задовільно оцінюють його роботу.

#### ВИСНОВКИ

За результатами проведеного дослідження з нашої точки зору доцільно запропонувати наступні шляхи удосконалення діяльності центру зайнятості:

- створити базу вакансій заробітна плата яких буде не нижче рівня прожиткового мінімуму;
- посилити співпрацю роботодавців з незайнятою частиною населення, в тому числі створення ярмарок вакансій;
- підвищити технічну компетентність працівників бюро зайнятості;
- посилити інформування громадян про послуги, що надає центр зайнятості за допомогою засобів масової інформації, Інтернету, зовнішньої реклами та інше;
- забезпечити зростання ролі роботодавців у визначенні напрямків і форм професійного навчання безробітних громадян та надання пропозицій роботодавців щодо вакансій які користуються попитом на ринку праці;
- впровадити інноваційні освітні технології у професійне навчання безробітних громадян, що забезпечить якість освітнього процесу та сприятиме підвищенню конкурентоспроможності громадян, що втратили роботу на ринку праці.

#### SUMMARY

##### **Martynets V., Antonenko A., Kolomiets D. Performance evaluation of the employment center**

*There are crisis processes in the current conditions of socio-economic development of Ukraine. These crisis processes are caused by economic and political instability, demographic situation, the pandemic of COVID-19 and external factors. Macroeconomic indicators in 2019-2020 have a negative development trend, such as falling GDP and rising unemployment. Unemployed people turn to the employment service, in order to quickly find a decent job. Therefore, in order to increase the efficiency of the employment center, it is necessary to apply new approaches to the organization of the center and innovative technologies for providing services.*

*The main functions of the employment service are examined in the article, such as: assessment and forecasting of the dynamics of employment; informing about supply and demand in the labor market; development and implementation of programs to promote employment of the unemployed; assistance in finding a job for a person who lost his job; assignment of social unemployment benefits according to the legislation of Ukraine. The scientific approaches are analyzed to the evaluation of the efficiency of the employment service. Based on a quantitative approach to assessing the effectiveness of the employment service calculated performance indicators*

of the Sumy Regional Employment Center, that is: the number of unemployed, determined by the ILO methodology, level of employment, workload for 10 vacancies, average duration of job search, the share of the long-term unemployed in the number of unemployed who were registered at the employment center. The article presents the results of a sociological survey aimed at assessing the quality of services provided by the employment center. According to the results of the assessment are proposed ways to increase the efficiency of the Sumy Regional Employment Center, that is: create a database of vacancies, the salary of which will not be below the subsistence level; organize a vacancy fair; to raise public awareness of the range of services of the employment center; to involve employers in determining the directions and forms of vocational training of the unemployed.

**Keywords:** efficiency, employment center, quality assessment, unemployment, employment.

## СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

1. Борімчук М.Ю. Основні напрями аналізу ефективності служб зайнятості європейських країн. *Ринок праці та зайнятість населення*. 2014. № 2
2. Боярчук Л. В., Холодницька А. В. Забезпечення ефективного управління роботою служби зайнятості України в умовах невизначеності. *Вісник Харківського національного технічного університету сільського господарства імені Петра Василенка*. 2015. №162. С. 107-113
3. Корбанезе В. *Основні принципи моніторингу ефективності послуг і програм зайнятості, орієнтованих на клієнтів державної служби зайнятості України*. Група технічної підтримки з питань гідної праці та Бюро МОП для країн Центральної та Східної Європи. К.: МБП, 2011. С. 308
4. Косяченко Г.Л., Тюленев С.А. Оцінка ефективності діяльності базових центрів зайнятості. *Ринок праці та зайнятість населення*. 2017. №2 (51)
5. Маршавін Ю.М. Методологічні засади оцінювання ефективності ДСЗ України та її підрозділів. *Ринок праці та зайнятість населення*. 2014. № 1
6. Міропольська М.А. Критерії та показники ефективності професійної орієнтації в державній службі зайнятості. *Ринок праці та зайнятість населення*. 2009. № 2
7. Офіційний сайт головного управління статистики у Сумській області: веб-сайт.URL: <http://sumy.ukrstat.gov.ua/>
8. Офіційний сайт Сумського центру зайнятості: веб-сайт.URL: <https://sum.dcz.gov.ua/>
9. Офіційний сайт Міністерства фінансів України URL: <https://mof.gov.ua/uk>
10. Петрова І. Л., Близнюк В. В., Куліков Г. Т. *Український ринок праці: особливості розвитку та ефективність функціонування*. НАН України; Ін-т екон. та прогнозів. К. 2009. С. 368
11. Петюх В., Щетініна Л. Теоретико-методологічні основи оцінювання ефективності діяльності державної служби зайнятості. *Регіональні аспекти розвитку і розміщення продуктивних сил*. Тернопіль: "Економічна думка" 2002. С.101-105
12. Рибалко, В. М. Основні підходи до визначення критеріїв оцінювання ефективності профорієнтаційної роботи Донецької обласної служби зайнятості. *Вісник Хмельницького національного університету*. 2010. № 2, Т. 3 с.-146-149
13. Родічева І.С. Сучасні підходи до оцінки діяльності державної служби зайнятості як складової частини інфраструктури ринку праці. *Вісник Хмельницького нац. ун-ту*. 2009. Т. 2. № 5.
14. Щетініна Л. В. Ефективність діяльності центрів зайнятості:інституційний аспект:дис.к.е.н.:08.09.01/ Київ. Київський національний економічний університет, 2004.160 с.
15. Kuddo A. Public Employment Services, and Activation Policies. Washington DC. 2012

## REFERENCES

1. Borimchuk M.Yu. (2014). The main directions of analysis of the effectiveness of employment services in European countries. *Labor market and employment*, № 2.
2. Boyarchuk L.V., Kholodnytska A.V. (2015). Ensuring effective management of the employment service of Ukraine in conditions of uncertainty. *Bulletin of the Petro Vasylenko Kharkiv National Technical University of Agriculture*, №162, 107-113.
3. Korbanese V. (2011). Basic principles of monitoring the effectiveness of employment services and programs focused on clients of the State Employment Service of Ukraine. *Technical Support Group on Decent Work and the ILO Office for Central and Eastern Europe*. P. 308.
4. Kosyachenko G.L., Tyulenev S.A. (2017). Evaluation of the effectiveness of basic employment centers. *Labor market and employment*, №2 (51).
5. Marshavin Yu.M. (2014). Methodological principles of evaluating the effectiveness of the PES of Ukraine and its units. *Labor market and employment*. № 1.
6. Miropolska M.A. (2009). Criteria and indicators of the effectiveness of vocational guidance in the state employment service. *Labor market and employment*, № 2.
7. Official site of the Main Department of Statistics in Sumy region: web-site.URL: <http://sumy.ukrstat.gov.ua/>
8. Official site of the Sumy Employment Center: web-site.URL: <https://sum.dcz.gov.ua/>
9. Official website of the Ministry of Finance of Ukraine URL: <https://mof.gov.ua/uk>

10. Petrova I.L., Blyzniuk V.V., Kulikov G.T. (2009). Ukrainian labor market: features of development and efficiency of functioning. NAS of Ukraine; Inst. Of Economics and predicted. P. 368.
11. Petyukh V., Shchetinina L. (2002). Theoretical and methodological bases of evaluation of efficiency of activity of public service of employment. Regional aspects of development and placement of productive forces. - Ternopil: "Economic Thought", 101-105.
12. Rybalko, V.M. (2010). Basic approaches to determining the criteria for evaluating the effectiveness of career guidance work of the Donetsk regional employment service. Bulletin of the Khmelnytsky National University, № 2, T. 3 P.146-149.
13. Rodicheva I.S. (2009). Modern approaches to assessing the activities of the state employment service as part of the labor market infrastructure. Visn. Khmelnytsky National un-tu, Vol. 2, № 5.
14. Shchetinina L.V. (2004). Efektyvnist diialnist tsentryv zayanitosti Institutional activity of employment centers: institutional aspect ,dissertation. Kyiv.
15. Kuddo, A.(2012) Public Employment Services, and Activation Policies. Washington DC