

Самойленко Т.Г.
старший викладач кафедри публічного
управління та адміністрування
Сумський національний аграрний університет
м. Суми, Україна

ОСНОВНІ НАПРЯМИ РОЗВИТКУ ОРГАНІЗАЦІЙНОЇ КУЛЬТУРИ ОРГАНІВ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ

Реформування державного управління є однією з передумов побудови в Україні громадянського суспільства. Гнучкі й ефективні системи управління здатні легко адаптуватися до швидкозмінного зовнішнього середовища і надавати керівникам більшу свободу влади. Слід зазначити, що однією з причин недостатньої ефективності функціонування вітчизняної державної служби є нерозуміння більшістю керівників усіх рівнів місця і ролі організаційної культури в системі управління діяльністю органів публічної влади. Культура (в організаційному контексті) - це набутий спільний спосіб мислити і діяти групи людей. В найбільш широкому трактуванні організаційна культура – це спільні переконання, які поділяє більшість співробітників, наприклад про місію, засоби ведення справ, визначення цінностей. Кожна організація, як і людина має свій характер, тобто можуть бути жорстокими, дружніми, теплими, інноваційними, консервативними і т. ін. Знаючи ті чи інші риси тієї чи іншої організації, можна прогнозувати погляди та поведінку її працівників.

Дослідження питань стабільності організаційних культур, свідчить про те, що сила організаційної культури може бути визначена стосовно однорідності та стабільності її членів, а також тривалості та інтенсивності досвіду [1].

Сила організаційної культури визначається інтенсивністю її впливу на поведінку в організації. Чим сильніша організаційна культура, тим більше її вплив і навпаки.

Елементи сильної організаційної культури:

- реальне розуміння місії – того, для чого існує установа, яке поділяють члени організації;
- люди переймаються правилами, політикою, процедурами і прихильністю своїм службовим обов'язкам;
- існує культура героїв, дія яких ілюструє спільну філософію установи;
- існує переконання, що ритуали і церемонії надзвичайно важливі для членів організації і сприяють створенню відчуття єдності;
- існує чітке розуміння неформальних правил та очікувань, тому службовці і керівники знають, чого від них очікують;
- існує віра, що службовці і керівники виконують важливу справу і що дуже важливо обмінюються ідеями та інформацією.

Основні характеристики організацій, що досягли значних показників у своїй сфері діяльності, а також характеризуються високим ступенем інтеграції службовців і здатністю адаптуватися до вимог зовнішнього середовища [2].

1. Націленість на дії. Організація не паралізована аналізом, де мотивуючим контролем чи конфліктами. Керівництво приймає рішення, а потім успішно впроваджує їх у практику.
2. Орієнтація на споживача, на задоволення запитів клієнтів, на якість, обслуговування й надійність.
3. Ініціатива, самостійність і творче ставлення до справи.
4. Люди-основний ресурс організації. Люди, що працюють в організації, визначають її дієздатність. Тому протистояння між персоналом і керівництвом є руйнівним для організації.
5. Пропаганда й підтримка керівництвом цінностей, що сприяють реалізації розробленої стратегії. Ситуація, коли керівництво своїм прикладом дотримується проголошених цінностей і стандартів поведінки.
6. Прагнення до досконалості у своїй справі. Найбільших успіхів домагаються ті організації, які прагнуть бути передовими, найкращими, першими у своїй сфері діяльності.
7. Досить проста оргструктура, відсутність зайвого бюрократизму.

Організаційна культура знаходиться у взаємозв'язку з зовнішнім і внутрішнім середовищем. Зовнішні умови існування системи управління вкрай важливі. Під впливом зовнішніх і внутрішніх умов організаційна культура може самовідтворюватися і видозмінюватися, багато її рис можуть трансформуватися, доповнюючи її сутність новими характеристиками, які ведуть за собою новий зміст. В якості одного з ключових чинників формування організаційної культури є рівень довіри громадян, який одночасно, за рядом ознак, є ще й наслідком актуального стану організаційної культури [3].

Фахівці виділяють наступні види перетворень культури організацій:

- Напрямок: зверху вниз.
- Горизонтальний напрям – реінжиніринг.
- Напрямок знизу нагору (розширення повноважень)

Одним із стратегічних напрямів модернізації державної служби є завдання підвищення якості надання управлінських послуг органами державної влади. Одна з основних передумов якості надання послуг громадянам та організаціям – клієнтоорієнтована організаційна культура у державній установі.

Напрями підвищення чутливості організаційної культури до клієнтів:

1. Відбір персоналу. Приймати до установи людей, риси характеру і погляди у яких відповідають вимогам орієнтації на обслуговування.
2. Навчання та соціалізація. Програми соціально-професійної адаптації та розвитку персоналу.
3. Структурні рішення. Службовці можуть краще задовольняти потреби споживачів, коли вони здатні самостійно приймати рішення, які стосуються обслуговування.
4. Наділення власними повноваженнями. Працівникам надаються права самостійно приймати рішення, які стосуються їх повсякденної роботи.

5. Лідерство. Ефективні лідери постійно демонструють своїми словами та вчинками підвищену увагу до потреб і запитів клієнтів.
6. Оцінка результатів роботи.
7. Системи заохочення та винагороди. Доцільно встановлювати винагороди і підвищувати службовця по посаді відповідно від рівня якості обслуговування клієнтів.

Список літератури

1. Ліпенцев А. В. Організаційна культура // Енциклопедія державного управління [Текст] : у 8т., Т. 8. Київ: Вид-во НАДУ, 2011. с. 385–392.
2. Гайдученко С. О. Методичні особливості формування та розвитку організаційної культури публічного управління // Теорія та практика державного управління : зб. наук. пр. Харків: ХарПІ НАДУ “Магістр”, 2016. № 2 (53). с. 42–48
3. Висипкова, Ю. С. Роль формування організаційної культури для майбутніх державних цивільних службовців у вищій школі / Ю. С. Висипкова. - Текст: безпосередній, електронний // Теорія і практика освіти в сучасному світі: матеріали VI Міжнар. науч. конф. (М.Санкт-Петербург, грудень 2014 р). - Санкт-Петербург: Заневська площа, 2014. с. 319-321. - URL: <https://moluch.ru/conf/ped/archive/145/6776/> (дата звернення: 20.04.2020).