

ЗВІТ

щодо організації віддаленої
роботи у державних органах
та органах місцевого
самоврядування

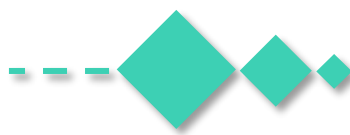


НАДС

НАЦІОНАЛЬНЕ АГЕНТСТВО УКРАЇНИ
З ПИТАНЬ ДЕРЖАВНОЇ СЛУЖБИ

2021

◆ Вступ	3
◆ Методологія проведення дослідження та характеристика опитаних	4
◆ Організація віддаленої роботи на державній службі та в органах місцевого самоврядування у 2021 році	9
◆ Порівняльний аналіз показників організації віддаленої роботи на державній службі у 2020-2021 роках.....	27
Як змінилася характеристика опитаних	27
Порівняння основних результатів дослідження.....	29
◆ Висновки	39



Вступ

З березня 2020 року в Україні діють карантинні обмеження, встановлені з метою запобігання поширенню на території країни гострої респіраторної хвороби COVID-19, спричиненої коронавірусом SARS-CoV-2. Така ситуація суттєво вплинула на організацію роботи державних службовців та посадових осіб місцевого самоврядування (далі – посадових осіб МС).

Для аналізу використання таких інструментів як: робота за межами адміністративної будівлі для державних службовців та дистанційна робота для посадових осіб МС (далі – віддалена робота), а також гнучкого режиму робочого часу - було проведено опитування.

Окрім того у звіті представлений порівняльний аналіз даних щодо організації віддаленої роботи в державних органах у 2020-2021 роках.

Результати дослідження дають можливість задовольнити запити цільової групи та, як наслідок, підвищити якість роботи державних органів та органів місцевого самоврядування в період застосування віддаленої роботи та гнучкого режиму робочого часу.

Методологія проведення дослідження та характеристика опитаних

Дослідження проводилося з 26 лютого до 21 березня 2021 року методом анонімного онлайн-опитування за допомогою Google-форми. Цільова група проведеного опитування державні службовці та посадові особи МС, які працюють в умовах карантинних обмежень.

Опитування було добровільним. Для залучення до участі в опитуванні посилання на анкету було розміщено на офіційному сайті НАДС, на сторінках соціальних мереж НАДС та організацій за професійним спрямуванням.

В дослідженні взяли участь 745 респондентів, з них 591 особа – державні службовці та 154 особи – посадові особи МС.

Процедура опитування забезпечувала конфіденційність наданої респондентами інформації. Жодна ідентифікуюча інформація про респондентів не збиралась.

Більшість опитаних (79%) державні службовці, 21% – посадові особи МС (Рис. 1).

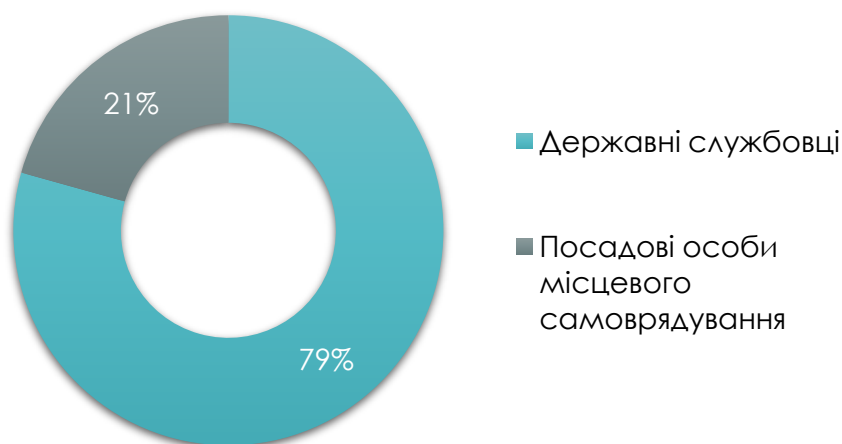


Рис. 1. Яку з наведених категорій осіб Ви представляєте?, %

Загалом в опитуванні взяли участь 79,9% жінок та 20,1% чоловіків.

Значна частка – 80,2% жінок є державними службовцями, 78,6% жінок є посадовими особами МС; серед посадових осіб МС чоловіки – 21,4% та 19,8% - державні службовці (Рис. 2).

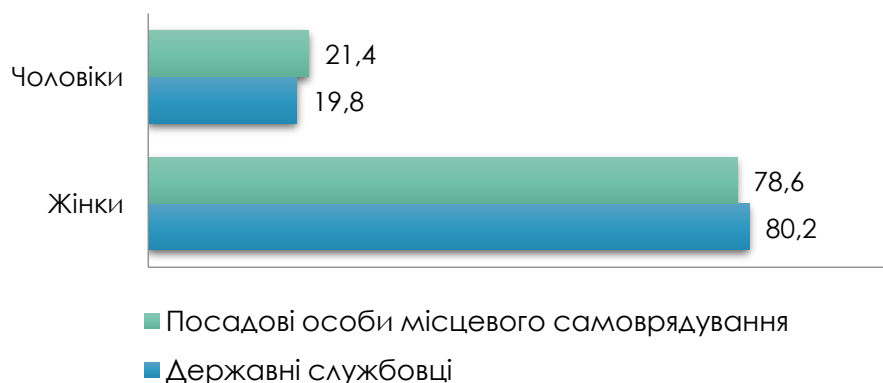


Рис. 2. Яка Ваша стать?, %

Серед опитаних державних службовців 4,4% – це молоді люди до 25 років, 30,5% – люди віком від 26 до 35 років, найбільше опитаних 38% належать до вікової групи 36-45 років ще 19,1% – від 46 до 55 років та старші 56 років – 8%.

Щодо посадових осіб МС, то молодих людей віком до 25 років 1,3%, від 26 до 35 років – 30,5%, найбільше опитаних 37% належать до вікової групи 36-45 років, 22,7% людей віком від 46 до 55 років та старших 56 років – 8,4% (Рис. 3).

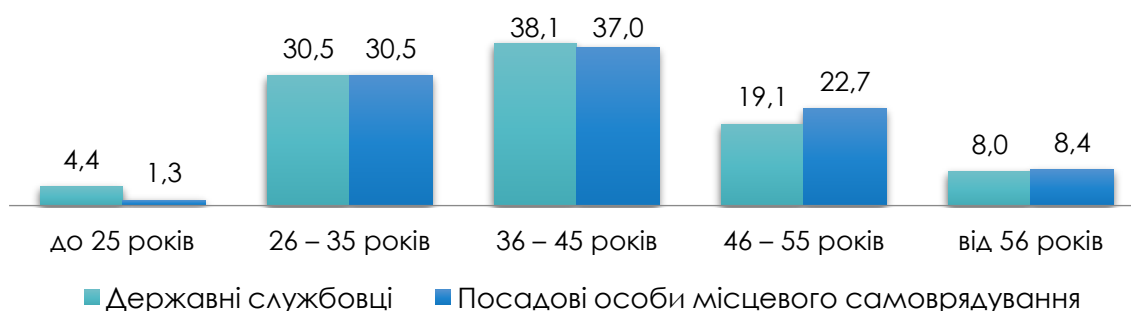


Рис. 3. Який Ваш вік?, %

Більшість опитаних (36%) працюють в державних органах, юрисдикція яких поширюється на територію Автономної Республіки Крим, однієї або кількох областей, міст Києва та Севастополя, 31,8% – в міністерствах, центральних органах

виконавчої влади із спеціальним статусом, який встановлений законом, апаратах (секретаріатах) вищих спеціалізованих судів, Вищої ради правосуддя, Вищої кваліфікаційної комісії суддів України. 17,4% опитаних працюють в органах державної влади, рівень юрисдикції яких – це територія одного або кількох районів, міст обласного значення. 12,9% – респонденти інших державних органів, юрисдикція яких поширюється на всю територію України, 1,9% – це представники Апарату Верховної Ради України, Секретаріату Кабінету Міністрів України, постійно діючих допоміжних органів, утворених Президентом України, апаратів (секретаріатів) Ради національної безпеки і оборони України, Рахункової палати, Конституційного Суду України, Верховного Суду, Офісу Генерального прокурора (Рис. 4).

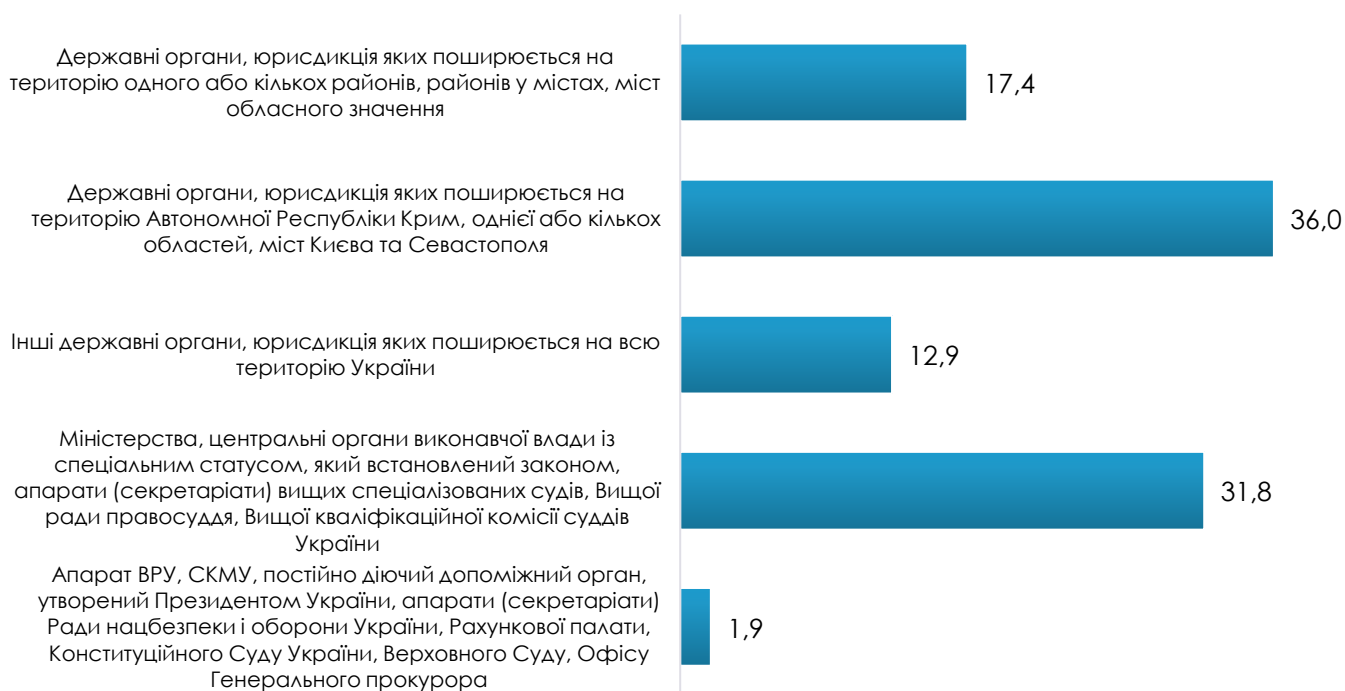


Рис. 4. До якого рівня належить державний орган в якому Ви працюєте? (опитані державні службовці), %

Серед опитаних посадових осіб МС половина респондентів (50,6%) є працівниками міських рад. 22,1% – представники сільських рад, 17,5% опитаних займають посади у селищних радах, найменша кількість опитаних серед працівників обласних рад – 3,9%, районних рад – 3,2% та районних у місті рад – 2,6% (Рис. 5).

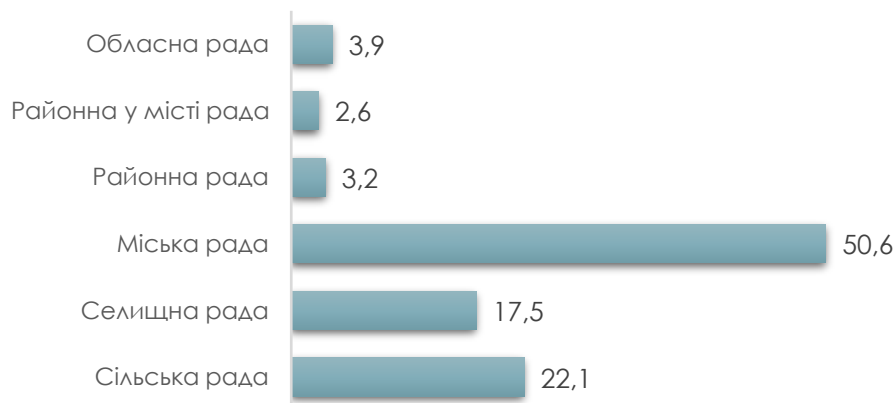


Рис. 5. До якого рівня належить орган в якому Ви працюєте?, (опитані посадові особи МС), %

Більше половини респондентів (64,97%) займають посади категорії «В», третина (34,69%) – посади категорії «Б», категорія «А» становить 0,34%.

Майже половина (44,16%) опитаних посадових осіб МС відносяться до шостої категорії, 25,97% – належать до п'ятої категорії, 21,43% – сьома категорія, 7,14% – четверта категорія і по 0,65% – перша та друга категорії. Третя категорія серед опитаних відсутня (Рис. 6).

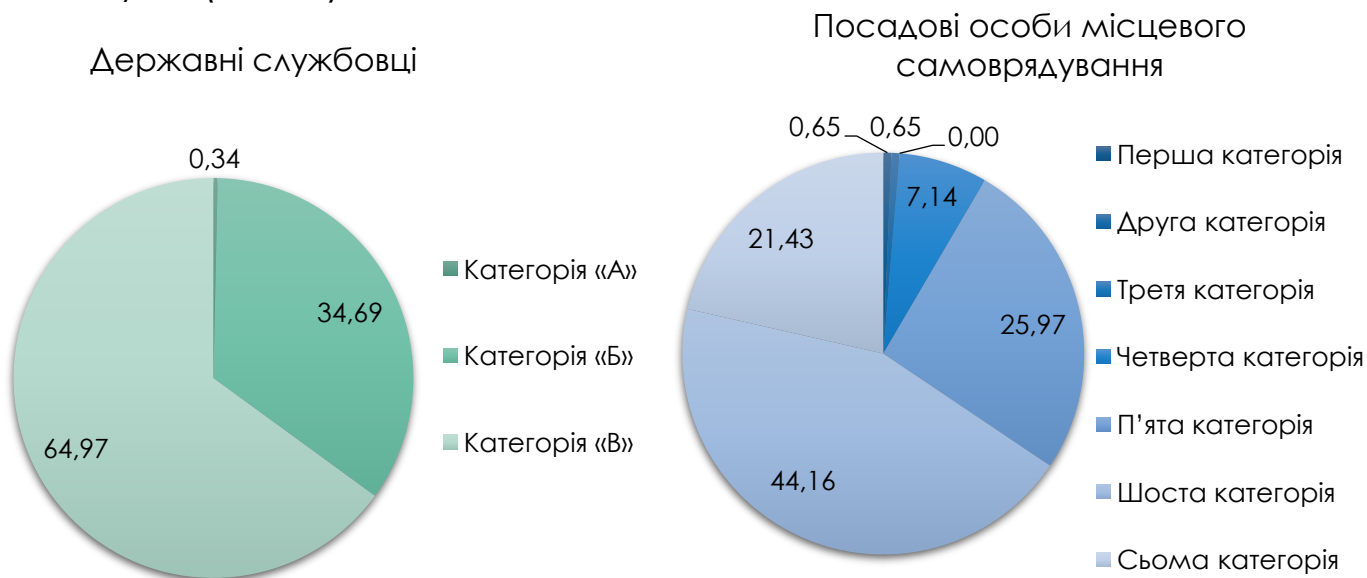


Рис. 6. До якої категорії посад державної служби належить Ваша посада?, %

Серед державних службовців переважає загальний стаж роботи у публічному секторі, який складає – 11-19 років (32,8%), щодо стажу роботи на займаній посаді, то це 2-3 роки (28,1%).

Серед посадових осіб МС переважає загальний стаж роботи у публічному секторі, який теж складає – 11-19 років (27,3%), щодо стажу роботи на займаній посаді, то це 4-5 років (30,5%).

Розподіл за цими показниками представлено на Рис. 7 та 8.

Загальний стаж роботи у публічному секторі

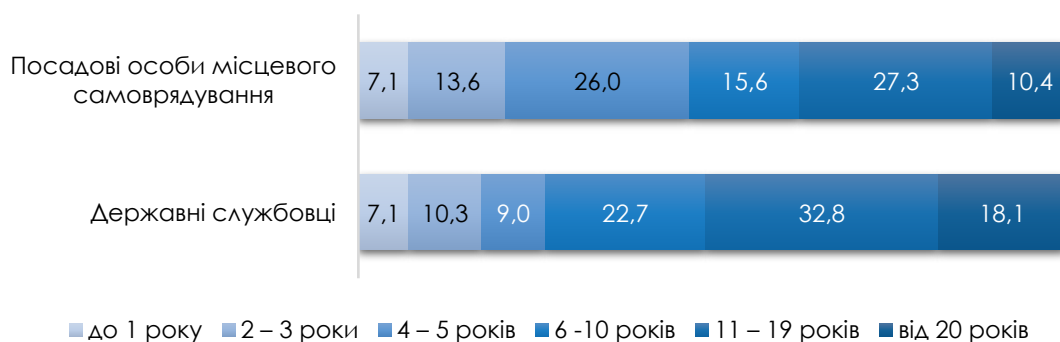


Рис. 7. Який Ваш стаж роботи у публічному секторі?, %

Стаж роботи на займаній посаді

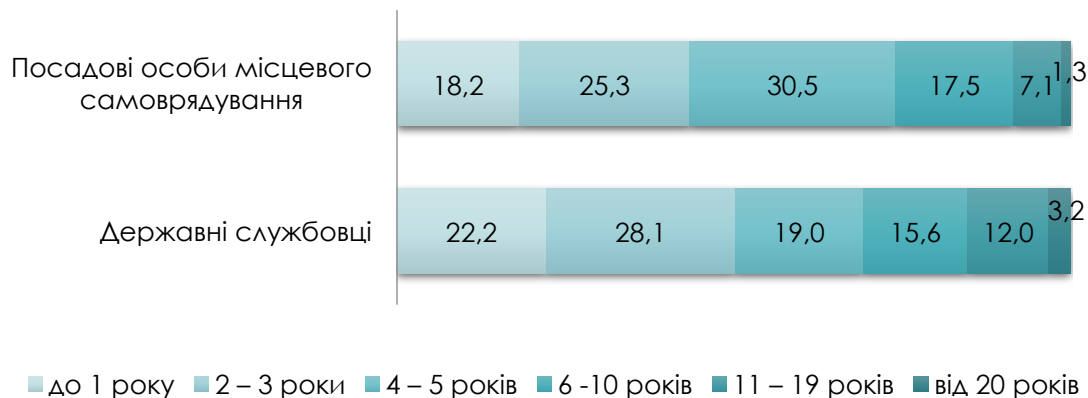


Рис. 8. Який Ваш стаж роботи на займаній посаді?, %

Організація віддаленої роботи на державній службі та в органах місцевого самоврядування

За результатами аналізу відповідей опитаних близько 23% державних службовців та 42% посадових осіб МС зазначили, що віддалена робота в органі, якому вони працюють, не застосовується (Рис. 9). Такі показники обумовлені кількома причинами:



неможливістю організувати віддалений режим роботи у зв'язку зі специфікою роботи та високим рівнем недовіри з боку керівників до такого режиму роботи, що показує низький рівень управлінських навичок таких керівників.

Рис. 9. Режим віддаленої роботи в органі не застосовується, %

Переважна більшість опитаних працюють в штатному режимі та виконують свої посадові обов'язки в межах адміністративної будівлі органу (60,2% – державних службовців, 78,6% – посадових осіб МС). Працюють віддалено на постійній основі 1,7% опитаних державних службовців, в той час як жоден опитаний серед посадових осіб МС не погодився з таким твердженням. Значна частка респондентів (25,2% – державних службовців, 17,5% – посадових осіб МС) працюють віддалено лише в періоди посилення карантинних обмежень. 5,2% державних службовців і 1,9% посадових осіб МС працюють за гнучким режимом робочого часу. Також досить популярним форматом роботи серед державних службовців є робота згідно графіком чергувань (7,6%), а в органах місцевого самоврядування з таким графіком працюють 1,9% опитаних (Рис. 10).

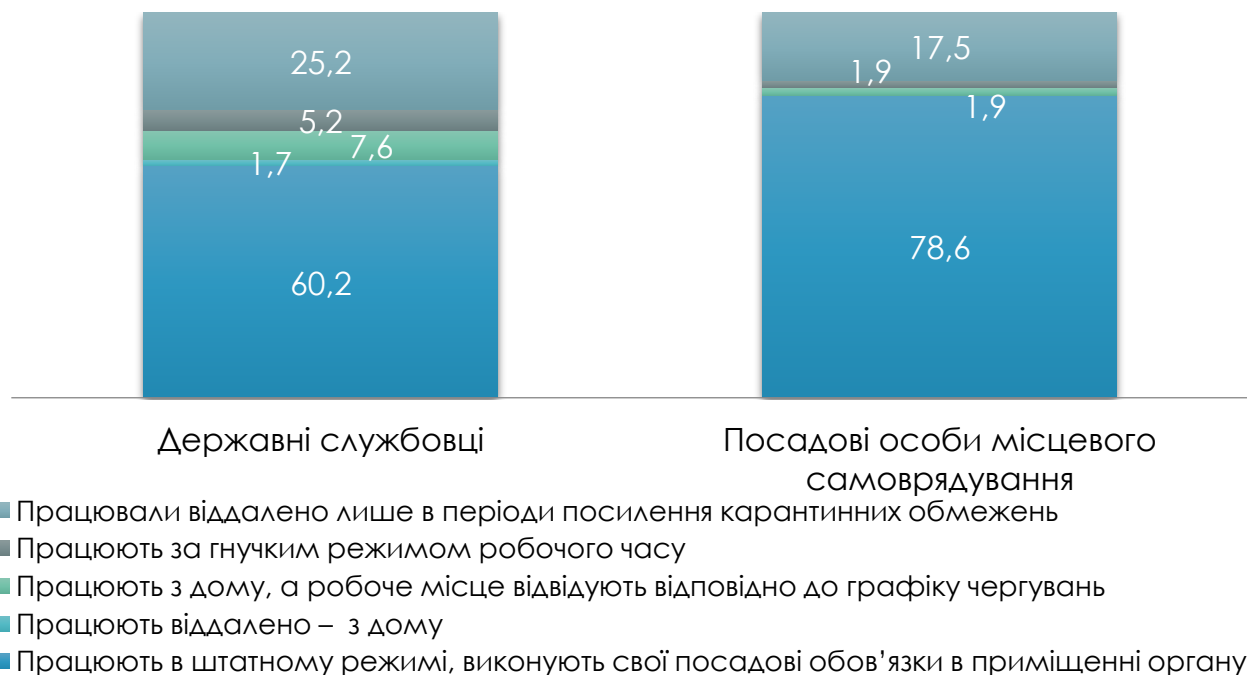


Рис. 10. Оберіть одне або більше тверджень, які найбільш повно описують режим Вашої роботи з моменту введення карантину, %

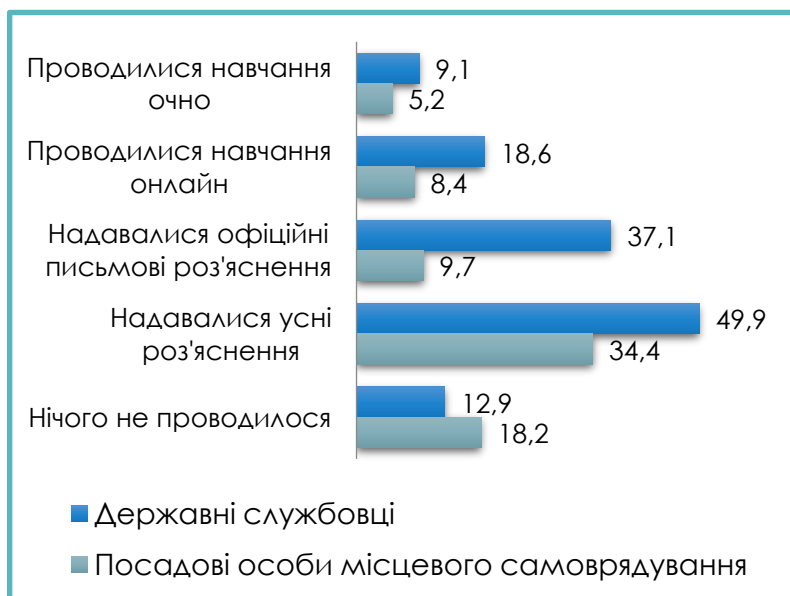
Найчастіше при організації роботи віддалено застосовується обмін електронними документами (66,8% і 41,6%) та індивідуальне телефонне спілкування (62,6% і 39%) серед опитаних державних службовців та посадових осіб МС відповідно.

Про те, що в органі не здійснюється нічого повідомили 8,1% державних службовців та 9,1% посадових осіб МС.

Окремо слід зазначити про суттєву різницю між отриманими даними від опитаних державних службовців та посадових осіб МС. Державні службовці активніше використовують сучасні технології, що допомагають пришвидшити робочу комунікацію (Рис. 11).

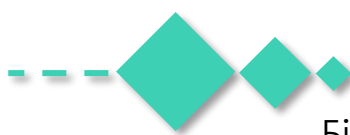


Рис. 11. У які способи організовується робота з працівниками, які працюють віддалено у Вашому державному органі?, %



Найбільша кількість опитаних (49,9% – державних службовців, 34,4% – посадових осіб МС) зазначили, що роз'яснювальна робота щодо організації віддаленої роботи проводилася шляхом надання усних роз'яснень (Рис. 12).

Рис. 12. Яким чином у Вашому органі проводилася роз'яснювальна робота щодо організації віддаленої роботи?, %



Більше третини державних службовців відмітили, що роз'яснювальна робота щодо організації віддаленої роботи надавалася у письмовому вигляді.

При чому 12,9% державних службовців та 18,2% опитаних посадових осіб МС зазначили, що жодної роз'яснювальної роботи не проводилося.

Серед найбільш застосовуваних засобів телекомунікаційного зв'язку, за допомогою яких організовується робота та взаємодія між працівниками структурного підрозділу в середньому респонденти зазначають:

- електронну пошту (робочу) – 74,9%;
- телефон – 73,3%;
- Viber – 62,7%;
- електронну пошту (особисту) – 46,2%;
- систему електронного документообігу – 40,7%;
- Zoom – 40,4%.

В той час як для спілкування з робочих питань між працівниками структурного підрозділу найменшою популярністю користуються:

- Slack – 2,4%;
- Trello – 1,2%;
- Instagram – 0,7%.

Розподіл відповідей серед опитаних державних службовців та посадових осіб МС відображено на Рис.13.

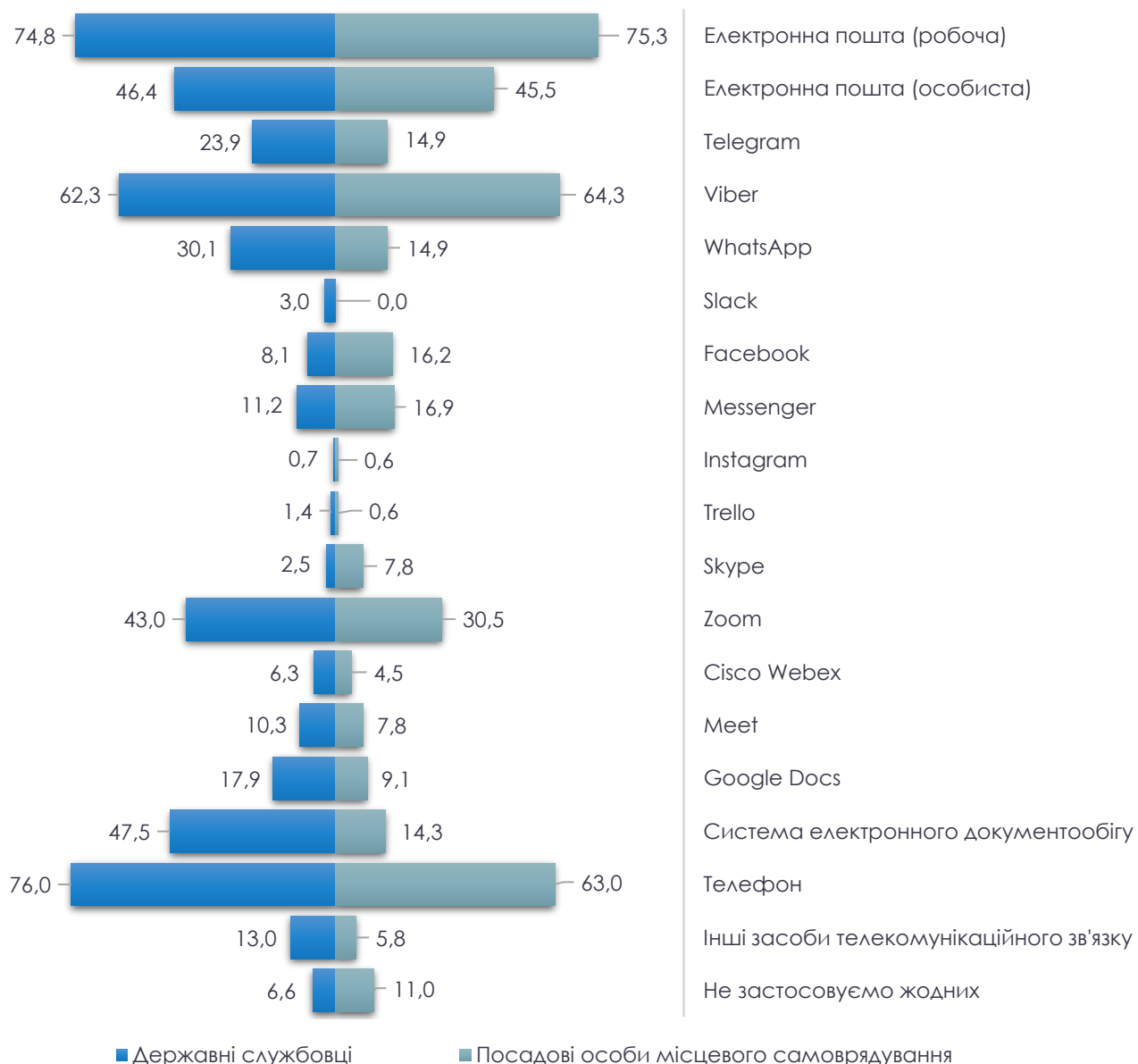


Рис. 13. За допомогою яких засобів телекомунікаційного зв'язку організовано роботу та взаємодію між працівниками структурного підрозділу у якому працюєте, %

Після проведеного аналізу отриманих показників щодо організації роботи та взаємодії за допомогою засобів телекомунікаційного зв'язку з працівниками інших структурних підрозділів органу бачимо, що ситуація суттєво не відрізняється. Серед найбільш застосовуваних засобів телекомунікаційного зв'язку з працівниками інших структурних підрозділів органу в середньому респонденти зазначають:

- електронну пошту (робочу) – 78%;
- телефон – 70,7%;

- Viber – 52,4%;
- електронну пошту (особисту) – 36,2%;
- систему електронного документообігу – 39,3%;
- Zoom – 34,5%.

В той час як рідше всього використовуються:

- Instagram – 0,9%;
- Trello – 0,4%;
- Messenger – 0 %.

Розподіл відповідей серед опитаних державних службовців та посадових осіб МС відображено на Рис.14.

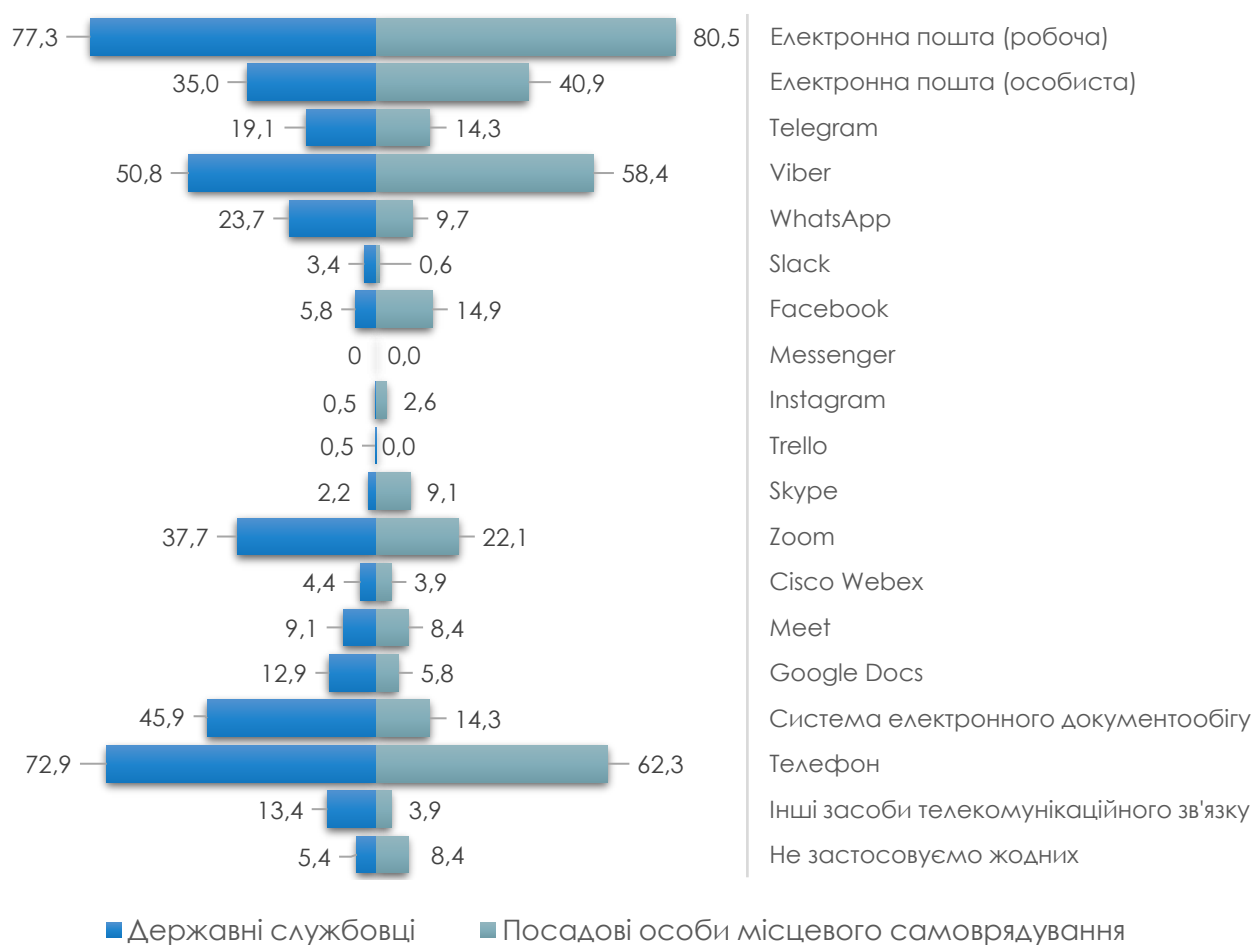


Рис. 14. За допомогою яких засобів телекомунікаційного зв'язку організовано роботу та взаємодію з працівниками інших структурних підрозділів органу, %

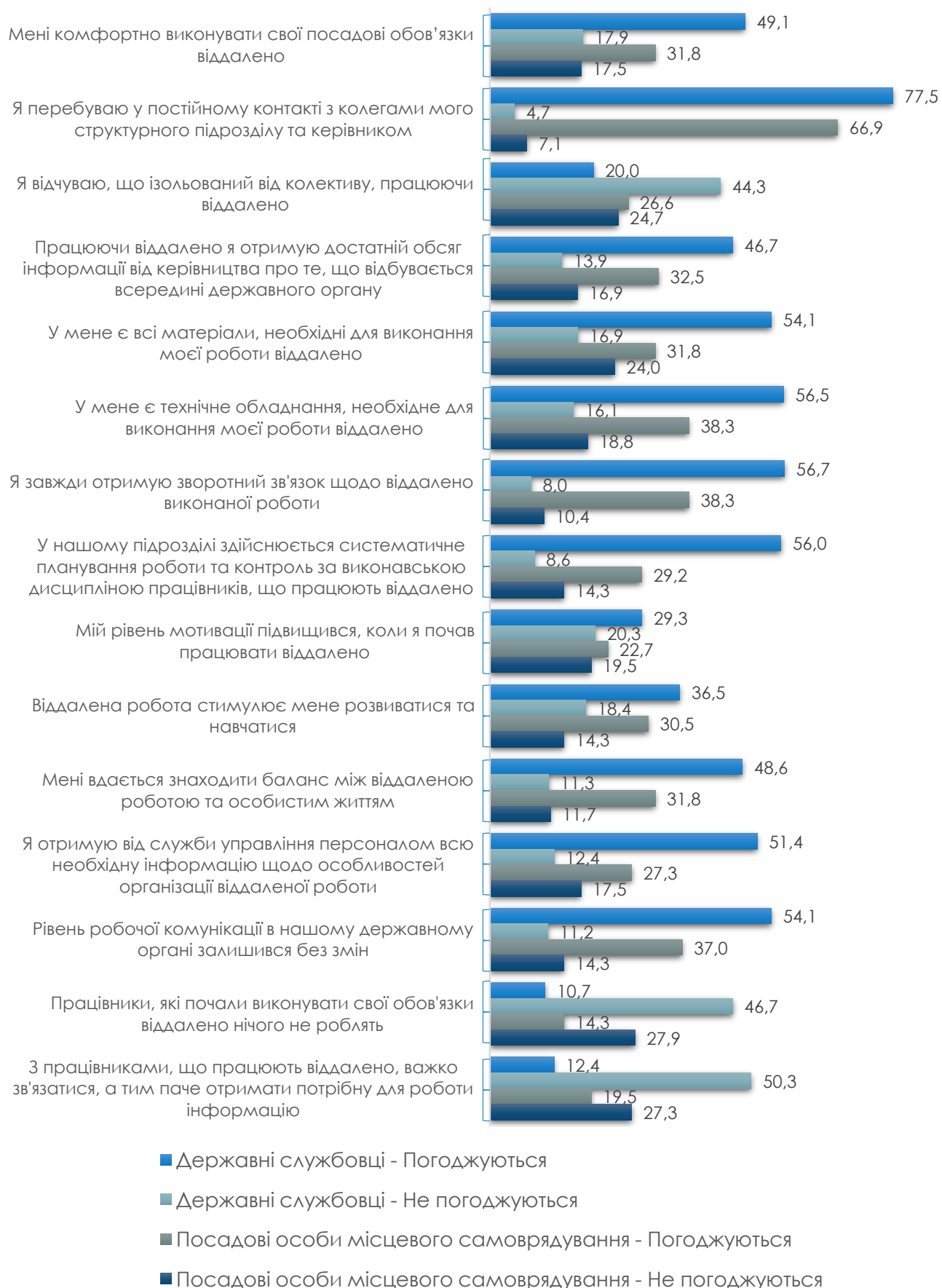
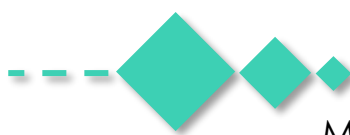


Рис. 15. Оберіть наскільки Ви згодні або не згодні з такими твердженнями, %



Майже половина (49,1%) державних службовців зазначили, що їм комфортно виконувати посадові обов'язки віддалено. В той час як серед посадових осіб МС з твердженням погодилися лише третина опитаних (31,8%) (Рис. 15).

Переважає більшість респондентів перебуває у постійному контакті з колегами свого структурного підрозділу (77,5% – державних службовців, 66,9% – посадових осіб МС). Проте 20% державних службовців та 26,6% посадових осіб МС відчують себе ізольованими працюючи віддалено. Державні службовці краще проінформовані про зміни в державному органі ніж посадові особи МС (46,7% та 32,5% відповідно). 51,4% державних службовців зазначили, що отримують всю необхідну інформацію від служби управління персоналом органу. А серед посадових осіб МС такий показник становить 27,3% (Рис. 15).

Половина (54,1%) опитаних державних службовців зазначають, що вони мають всі необхідні матеріали для роботи за межами адміністративної будівлі. В той час як всього третина (31,8%) посадових осіб МС забезпечені необхідними матеріалами для дистанційної роботи. Про достатнє технічне забезпечення під час віддаленої роботи повідомляють 56,5% державних службовців та 38,3% посадових осіб МС (Рис. 15).

Зворотний зв'язок щодо віддалено виконаної роботи отримують 56,7% державних службовців та 38,3% опитаних посадових осіб МС. За даними опитування 56% державних службовців систематично планують свою роботу та контролюють виконання поставлених завдань у рамках структурного підрозділу. В той час, як всього 29,2% опитаних посадових осіб МС здійснюють таке планування (Рис. 15).

Частково респонденти відмітили підвищення рівня мотивації після початку віддаленої роботи (29,3% – державних службовців, 22,7% – посадових осіб МС). Про те, що віддалена робота стимулює їх розвиватися та навчатися зазначили 36,5% державних службовців та 30,5% опитаних посадових осіб МС.

Кожен десятий опитаний зіткнувся з проблемою встановлення балансу між віддаленою роботою та особистим життям (11,3% – державних службовців, 11,7% – посадових осіб МС) (Рис. 15).

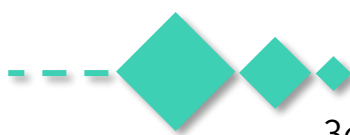
Серед державних службовців 54,1% повідомляють, що рівень робочої комунікації не змінився, а в органах місцевого самоврядування з таким твердженням погоджуються 37,0% опитаних. Кожен десятий (10,7%) державний службовець впевнений, що люди які працюють віддалено нічого не роблять. Серед опитаних посадових осіб МС такий показник сягає 14,3%. Кожен п'ятий (19,5%) серед опитаних посадових осіб МС зазначив, що з працівниками, які працюють віддалено важко зв'язатися та отримати необхідну для роботи інформацію. А серед респондентів, які працюють на державній службі, цей показник нижчий і становить 12,4% (Рис. 15).

Окремо слід зазначити, що значна частина опитаних утрималися від однозначної стверджувальної чи негативної відповіді.



Рис. 16. Як Ви оцінюєте результати Вашого органу та зокрема Вашого структурного підрозділу під час роботи віддалено?, %

Під час відповіді на дане запитання респонденти мали змогу обрати відповідь «Віддалена робота не застосовується».



Загалом респонденти майже на однаковому рівні оцінюють результативність свого структурного підрозділу та органу в цілому під час віддаленої роботи. Більш критичними у своїй оцінці є посадові особи МС (Рис. 16).

Кожен шостий державний службовець вважає, що ефективність роботи підвищилася, а більше 70% опитаних зазначає, що не відчули жодних змін. Лише близько 8% посадових осіб МС відмітили підвищення ефективності роботи, а приблизно кожен п'ятий відзначив зниження ефективності роботи.

На думку близько 12,5% державних службовців якість роботи під час віддаленої роботи покращилася, а про погіршення якості повідомили близько 9%. 4,8% посадових осіб МС відзначили погіршення якості роботи на рівні структурного підрозділу та 7% на рівні органу в цілому. На рівні структурного підрозділу 77,4% опитаних посадових осіб МС відмітили, що нічого не змінилося, а на рівні всього органу такий показник сягнув 73,7%. Також більше 17% посадових осіб МС відмітили, що якість роботи погіршилася.

В середньому 75% державних службовців зазначили, що виконавська дисципліна залишилась на тому ж рівні. Також близько 12% опитаних на центральному рівні вважає, що виконавська дисципліна стала гіршою і така ж кількість – покращилась. Серед посадових осіб МС покращення виконавської дисципліни помітили близько 8,1% опитаних на рівні структурного підрозділу та 12,3% на рівні всього органу. А про погіршення повідомив кожен четвертий опитаний на місцевому рівні.

Респонденти зазначили, що найчастіше, працюючи за межами адміністративної будівлі, вони стикалися з такими труднощами як:

- Погане технічне забезпечення. Зокрема: проблеми з підключенням до інтернету, відсутність ПК чи ноутбуку, відсутність необхідного для роботи програмного забезпечення та ін.
- Складність з доступом до робочих документів. Значна частина документообігу ведеться у паперовій формі, а також у респондентів виникали проблеми з доступом до систем електронного документообігу.

- Необхідність перебування на робочому місці в межах адміністративної будівлі. Опитані вказали, що функціонал передбачений посадовою інструкцією не дозволяє застосовувати віддалену роботу.

- Організаційні складнощі. Респонденти зазначили, що складно було встановлювати та пріоретизувати завдання, контролювати їх виконання, організовувати та проводити онлайн-наради, а також контактувати з працівниками інших підрозділів та установ.

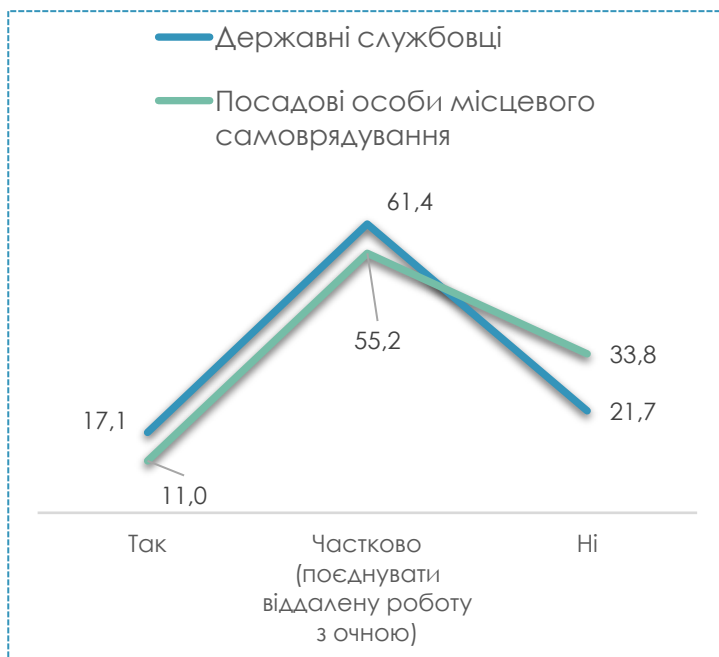
- Самоорганізація та баланс між роботою та особистим життям. Робочий час різко збільшився, виконання аналогічної роботи займає більше часу, ніж на робочому місці та ін.

- Зовнішня і внутрішня комунікація та зворотний зв'язок. Опитані зазначили, що відчувають себе ізольованими під час віддаленої роботи і це знижує ефективність їх роботи.

Розподіл відповідей респондентів зображено на Рис. 17.



Рис. 17. З якими труднощами Ви стикнулися працюючи віддалено?, %



17,1% опитаних державних службовців хочуть в майбутньому працювати за межами адміністративної будівлі. В той час як серед посадових осіб МС охочих 11,0%. Та більша частина опитаних (61,4% – державних службовців, 55,2% – посадових осіб МС) хотіли б надалі поєднувати віддалену роботу та очну (Рис. 18).

Рис. 18. Чи хотіли б Ви у майбутньому працювати віддалено?, %

Третина посадових осіб МС (33,8%) не хоче в майбутньому працювати віддалено, а серед державних службовців таких 21,6%.

Також 20,3% опитаних державних службовців зазначили, що якби рішення про роботу працівників їх структурного підрозділу за межами адміністративної будівлі залежало від них, то вони б дозволили такий режим роботи.

Серед посадових осіб МС 16,9% скористалися б цією можливістю та дозволили б такий режим роботи своїм підлеглим.

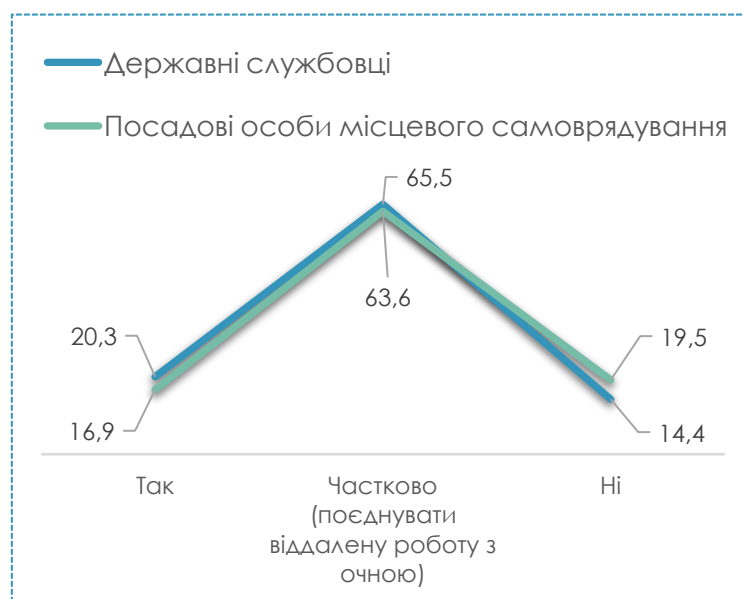


Рис. 19. Якби рішення залежало від Вас, то чи дозволили б Ви працівникам свого структурного підрозділу працювати віддалено?, %

Більше половини респондентів (65,5% – державних службовців, 63,6% – посадових осіб МС) дозволили б працівникам

свого структурного підрозділу працювати частково віддалено та за необхідності відвідувати робоче місце. Кожен сьомий (14,4%) державний службовець та кожен п'ятий (19,5%) серед опитаних посадових осіб МС негативно налаштований до віддаленої роботи та не дозволив би своїм підлеглим працювати в такому режимі (Рис. 19).

Значна кількість опитаних вважають, що для організації віддаленої роботи на рівні структурного підрозділу та на рівні державного органу було вжито достатню кількість заходів. Серед державних службовців 59,4% та 48,1% відповідно. Ці ж показники на рівні опитаних місцевих органів влади є значно нижчими 29,9% та 26% відповідно. Більше половини респондентів зазначили, що на рівні держави було зроблено недостатньо для організації віддаленої роботи. З цим твердженням погодились 52,8% державних службовців та 59,1% посадових осіб МС (Рис. 20).

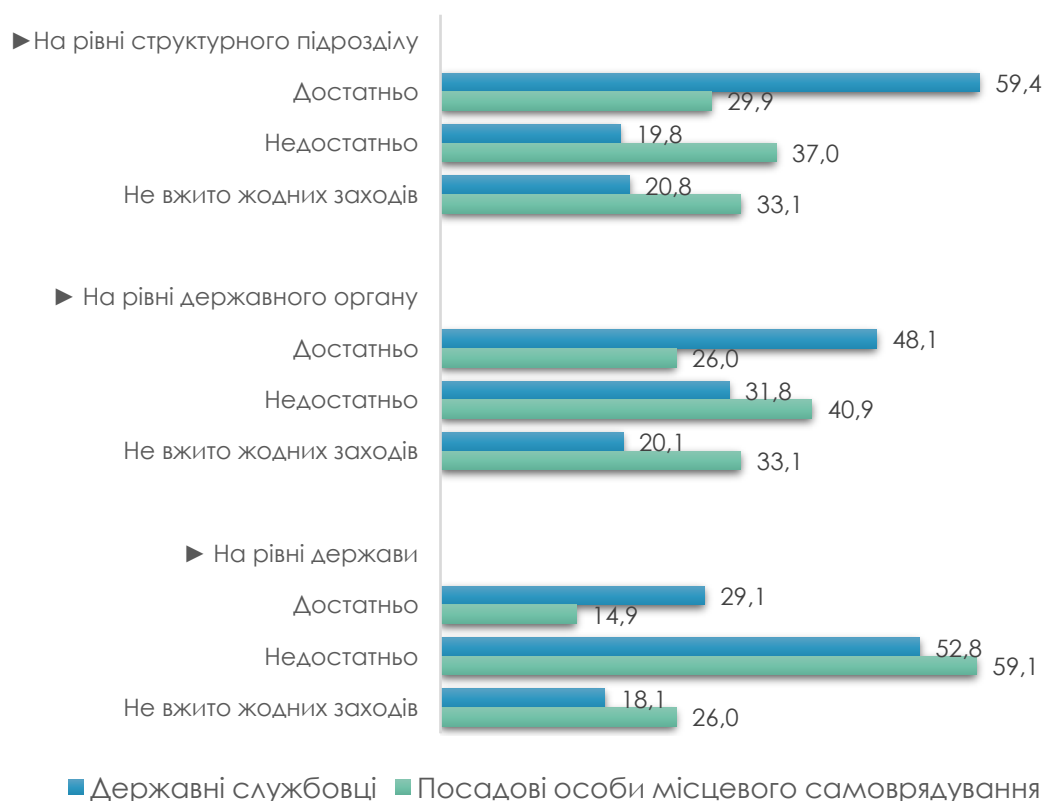


Рис. 20. Чи достатньо, на Вашу думку, вжито заходів для організації віддаленої роботи?, %

Третина опитаних державних службовців (31,6%) зазначили, що у їх державному органі використовується гнучкий режим робочого часу. В той час як лише 20,1% респондентів органів

місцевого самоврядування підтвердили використання гнучкого режиму робочого часу. 51,9% та 68,2% державних службовців та посадових осіб МС відповідно, зазначили, що в органі не використовується гнучкий режим робочого часу. Майже кожен десятий респондент зазначили, що не знають про можливість використання гнучкого режиму робочого часу (Рис. 21).

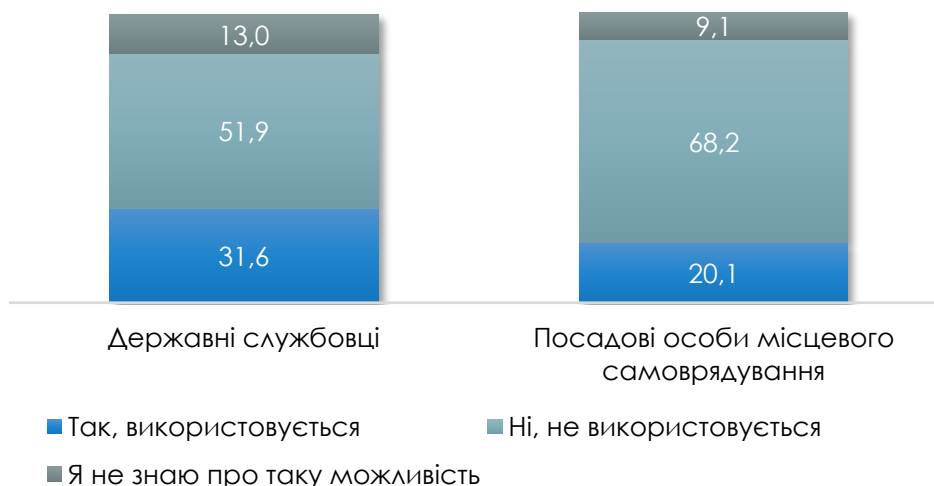


Рис. 21. Чи використовується у Вашому органі гнучкий режим робочого часу?, %

23,5 % опитаних державних службовців повідомили, що стикалися з випадками відмови керівництва у наданні дозволу на роботу за межами адміністративної будівлі або встановлення гнучкого режиму робочого часу, або ж їм були відомі такі випадки. Серед посадових осіб МС цей показник нижчий і становить 11,0% (Рис. 22).



Рис. 22. Чи стикалися Ви або чи відомі Вам випадки відмови керівництва у наданні дозволу на роботу віддалено або встановлення гнучкого режиму робочого часу?, %

У респондентів запитали, чи змінилося ставлення керівництва їх органу щодо ефективності роботи за межами адміністративної будівлі та використання гнучкого режиму робочого часу протягом останнього року. 15,6% державних службовців зазначило, що керівник органу позитивно ставиться до застосування віддаленої роботи та використання гнучкого режиму робочого часу. Кожен десятий (10,4%) з опитаних посадових осіб МС відзначили позитивне відношення керівництва. Про негативне ставлення до віддаленої роботи та використання гнучкого режиму робочого часу зазначили 28,2% державних службовців та 21,4% посадових осіб МС. 43% та 53,2% серед опитаних державних службовців та посадових осіб МС повідомили, що керівник органу ставиться до віддаленої роботи нейтрально (Рис. 23).



Рис. 23. Чи змінилося ставлення керівництва Вашого органу щодо ефективності роботи віддаленої роботи та використання гнучкого режиму робочого часу протягом останнього року?, %

22,5% державних службовців зазначили, що безпосередній керівник позитивно ставиться до застосування віддаленої роботи та використання гнучкого режиму робочого часу. А серед опитаних посадових осіб МС про позитивне ставлення безпосереднього керівника повідомили 13,6%. Про негативне ставлення до віддаленої роботи та використання гнучкого режиму робочого часу зазначили 21,7% державних службовців та 18,2% посадових осіб МС. 45,7% та 56,5% серед опитаних державних службовців та

посадових осіб МС відмітили, що безпосередній керівник ставиться до віддаленої роботи нейтрально (Рис. 24).



Рис. 24. Чи змінилося ставлення Вашого безпосереднього керівника щодо ефективності роботи віддаленої роботи та використання гнучкого режиму робочого часу протягом останнього року?, %

44% опитаних державних службовців зазначили, що використовували методичні рекомендації/роз'яснення НАДС щодо організації роботи державних службовців за межами адміністративної будівлі державного органу та встановлення гнучкого режиму робочого часу, третина респондентів (30%) не володіють такою інформацією, 13% опитаних ознайомлювалися але не використовували методичні рекомендації/роз'яснення НАДС.

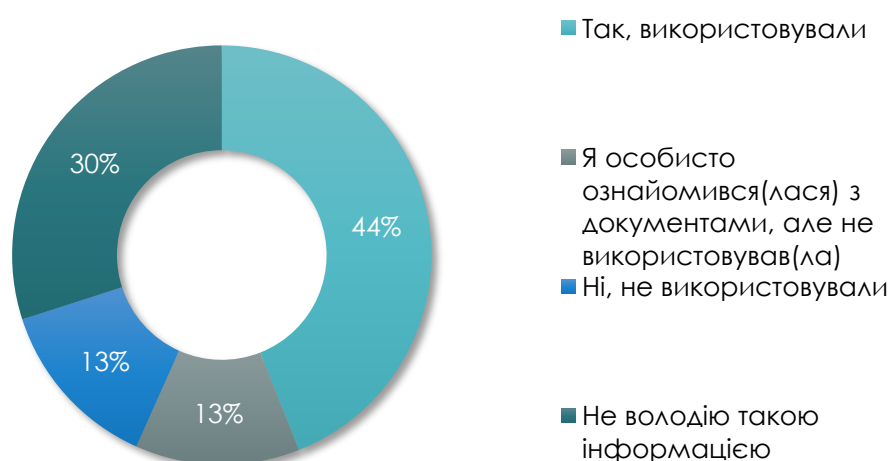


Рис. 25. Чи використовували у Вашому державному органі методичні рекомендації/роз'яснення НАДС щодо організації роботи державних службовців за межами адміністративної будівлі державного органу та встановлення гнучкого режиму робочого часу?, %

Трохи більше третини респондентів (35,5%) державних службовців та 46,1% посадових осіб МС зазначили, що потребують додаткової методичної, інформаційної та роз'яснювальної підтримки щодо організації віддаленої роботи та використання гнучкого режиму робочого часу.

61,8% державних службовців та 48,7% посадових осіб МС зазначили, що інформації достатньо (Рис. 26).

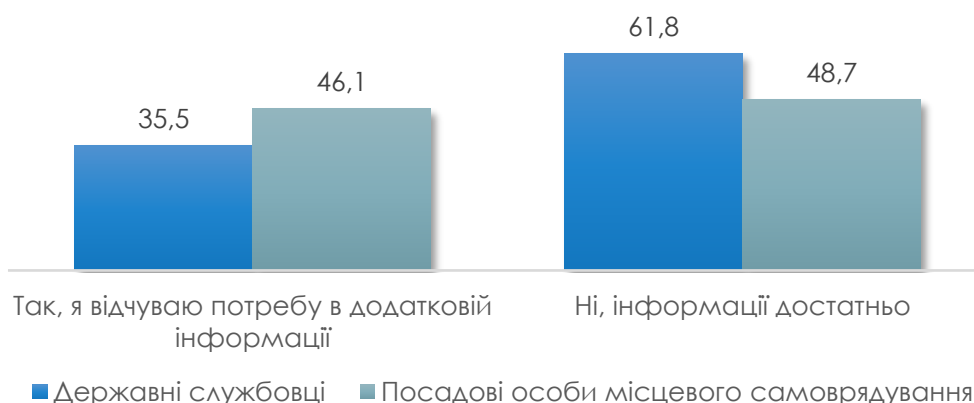
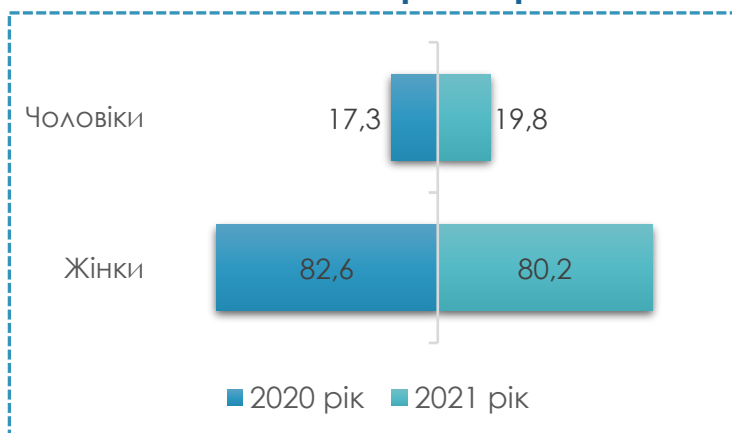


Рис. 26. Чи потребуєте Ви додаткової методичної, інформаційної чи роз'яснювальної підтримки щодо організації віддаленої роботи та використання гнучкого режиму робочого часу?, %

Порівняльний аналіз показників організації віддаленої роботи на державній службі у 2020-2021 роках

Розглянемо порівняльний аналіз показників щодо організації віддаленої роботи в державних органах у 2020-2021 роках*.

Як змінилася характеристика опитаних

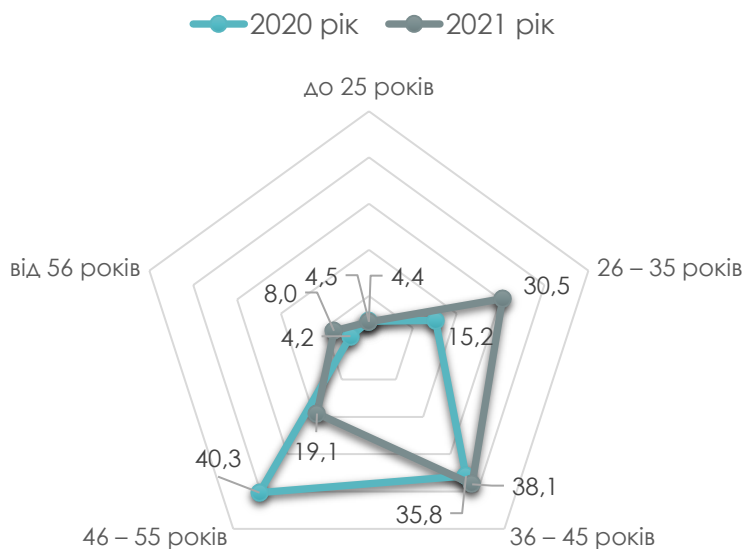


Серед респондентів, які працюють на державній службі переважають жінки. Розподіл респондентів за статтю у 2021 році змінився на 2,5% у бік чоловіків (Рис. 27).

Рис. 27. Яка Ваша стать?, %

Також у 2021 році змінився розподіл за віком. В цілому респонденти «помолодшали». Так кількість опитаних віком 26-35 років збільшилась на 15,3%, а віком 46-55 років зменшилась на 21,2%. За іншими показниками суттєвих змін не відбулося (Рис. 28).

Рис. 28. Який Ваш вік?, %



*Для здійснення аналізу та відстеження динаміки показників використано результати опитування щодо практик організації віддаленої роботи у державних органах 2020 року, що було проведене Н. Алюшиною, Н. Крінською-Шарай, Г. Кудринською, Ю. Лозюк та І. Сободем. Порівняння показників проведене на основі даних отриманих в результаті анонімного опитування державних службовців.

Порівняно з 2020 роком суттєво збільшилася частка респондентів які працюють в міністерствах, центральних органах виконавчої влади із спеціальним статусом, який встановлений законом, апаратах (секретаріатах) вищих спеціалізованих судів, Вищій раді правосуддя, Вищій кваліфікаційній комісії суддів України, а саме на 19,8%. Зменшення показника на 17% спостерігається щодо опитаних які працюють в державних органах, юрисдикція яких поширюється на територію одного або кількох районів, районів у містах, міст обласного значення (Табл.1).

Таблиця 1. До якого рівня належить державний орган в якому Ви працюєте?, %

Рівень державного органу	2020 рік	2021 рік
Апарат ВРУ, СКМУ, постійно діючий допоміжний орган, утворений Президентом України, апарати (секретаріати) Ради нацбезпеки і оборони України, Рахункової палати, Конституційного Суду України, Верховного Суду, Офісу Генерального прокурора	3,3	1,9
Міністерства, центральні органи виконавчої влади із спеціальним статусом, який встановлений законом, апарати (секретаріати) вищих спеціалізованих судів, Вищої ради правосуддя, Вищої кваліфікаційної комісії суддів України	12,0	31,8
Інші державні органи, юрисдикція яких поширюється на всю територію України	24,5	12,9
Державні органи, юрисдикція яких поширюється на територію Автономної Республіки Крим, однієї або кількох областей, міст Києва та Севастополя	25,7	36,0
Державні органи, юрисдикція яких поширюється на територію одного або кількох районів, районів у містах, міст обласного значення	34,4	17,4

У 2021 році кількість респондентів категорії «Б» які взяли участь в опитуванні зменшилась на 8,5%, а кількість опитаних категорії «В» зросла на 8,2%. Також у 2021 році серед учасників опитування 0,3% це категорія «А» (Рис. 29).

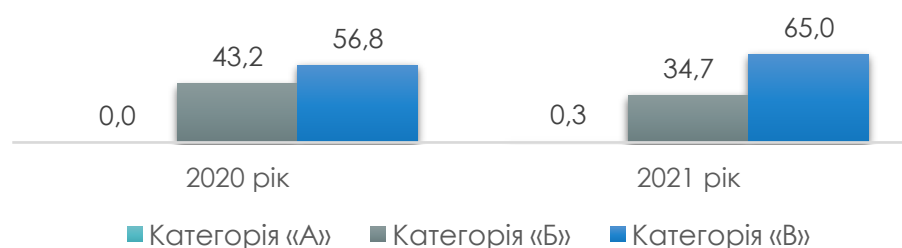


Рис. 29. До якої категорії посад державної служби належить Ваша посада?, %

У 2021 році на 6,5% зменшилась частка респондентів які працюють на державній службі 6-10 років. В той же час значно зросла (+6,4%) частка опитаних які зазначили, що працюють більше 20 років.

Розподіл опитаних у 2021 році за критерієм роботи на займаній посаді залишився практично без змін (Рис. 30)

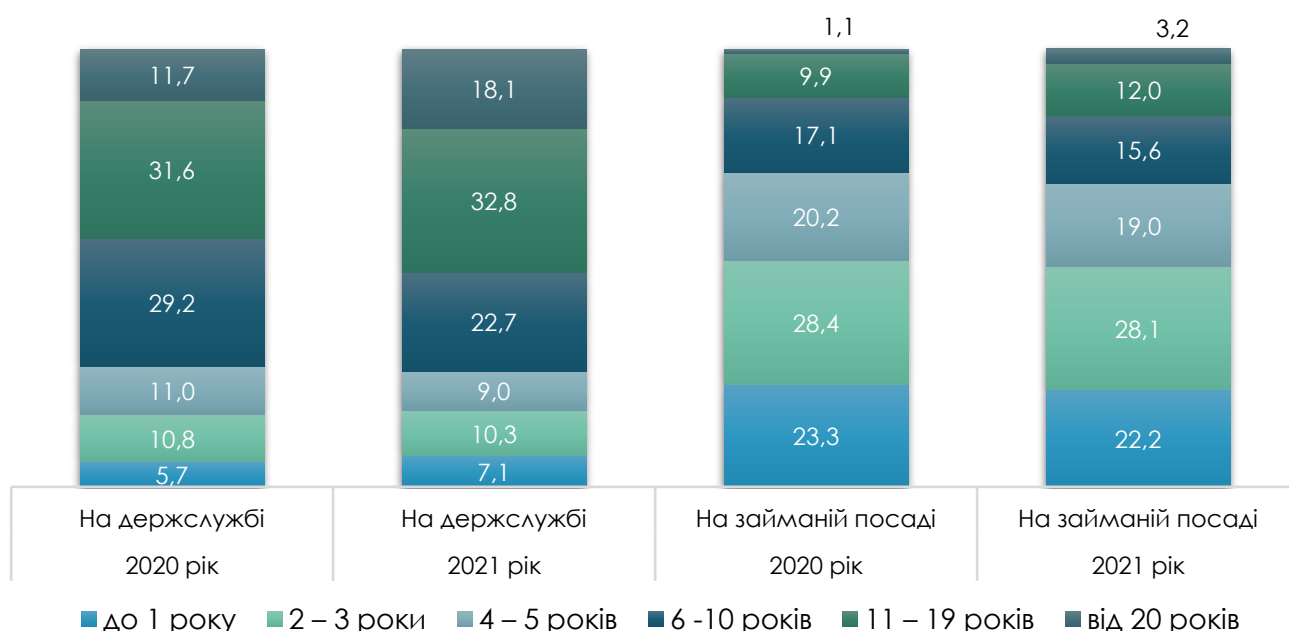


Рис. 30. Який Ваш стаж роботи?, %

Порівняння основних результатів дослідження

У 2021 році 60,2% державних службовців повідомили, що вони працюють в штатному режимі та виконують свої обов'язки в приміщенні органу. В той час як у 2020 році цей показник становив 37,6%. У 2020 році порівняно з 2021 роком значна частка (31,3%) державних службовців відповіли, що працюють віддалено. У 2021 році на 3,1% збільшилася кількість опитаних які працюють за гнучким режимом робочого часу (Рис. 31).



Рис. 31. Порівняння відповідей респондентів на запитання: «Оберіть одне або більше тверджень, які найбільш повно описують режим Вашої роботи з моменту введення карантину», %

Варіант відповіді відмічений «» не застосовувався у 2020 році.*

У 2021 році державні службовці частіше вказували, що віддалена робота організовується за допомогою проведення онлайн-нарад з керівниками структурних підрозділів/працівниками державного органу на 9,4%.

В той же час спостерігається зниження за такими показниками у 2021 році: проведення засідань робочих груп в онлайн (-14,2%), здійснення постановки щоденних завдань керівником онлайн (-7,3%), спільна робота над документами онлайн (-6,8%), листування та обмін повідомленнями шляхом застосування засобів телекомунікаційного зв'язку (-5,8%). Окремо слід зазначити, що позитивною є тенденція до зниження результатів за показником «Не здійснюється нічого» на 6% (Рис. 32)



Рис. 32. Порівняння відповідей респондентів на запитання: **«У які способи організовується робота з працівниками, які працюють віддалено у Вашому державному органі?»**, %

Респонденти мали змогу обрати кілька варіантів відповідей. Варіант відповіді відмічений «*» не застосовувався у 2020 році.

У 2021 році спостерігається більш активне залучення респондентів та зазначення кількох варіантів під час відповіді на запитання стосовно способів проведення роз'яснень щодо організації віддаленої роботи. Загалом майже за усіма показниками спостерігається тенденція до збільшення: проводилися навчання очно (+6%), проводилися навчання онлайн (+10,5%), надавалися офіційні письмові роз'яснення (+9,2%), надавалися усні роз'яснення (+6,5%). Позитивною є також ситуація при якій у 2021 році показник «нічого не проводилося» знизився на 7,1% (Рис. 33).

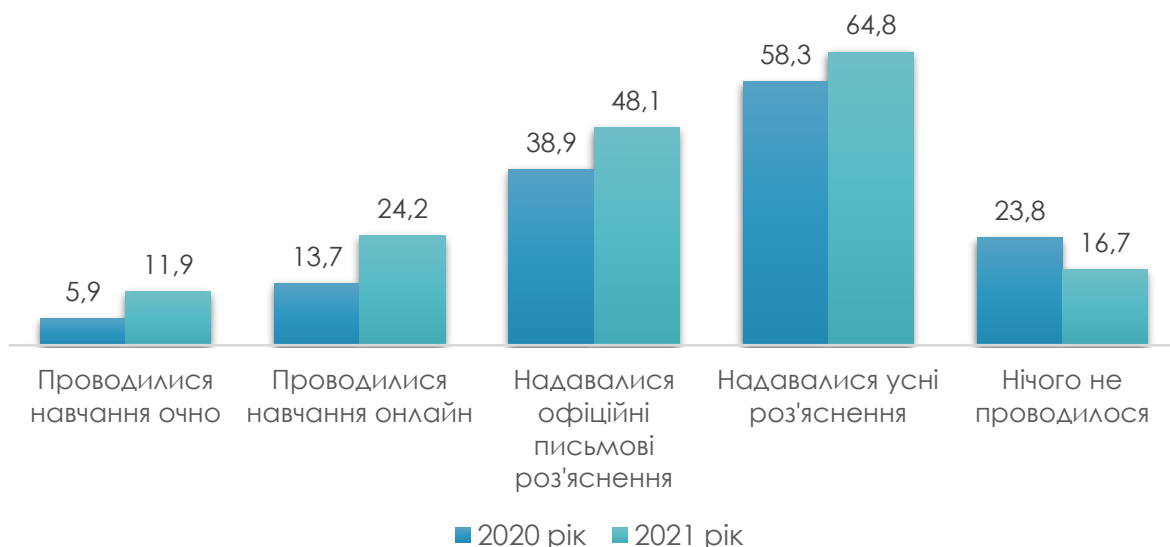


Рис. 33. Порівняння відповідей респондентів на запитання: «**Яким чином у Вашому органі проводилася роз'яснювальна робота щодо організації віддаленої роботи?**», %

Спостерігаються зміни в розподілі відповідей опитуваних стосовно засобів телекомунікаційного зв'язку які використовуються для організації віддаленої роботи в державному органі. Так, серед працівників одного структурного підрозділу менше стали використовувати особисту електронну пошту, Viber, Instagram, Trello, Skype, Google Docs та телефон.

З працівниками інших структурних підрозділів частіше почали використовувати: робочу електронну пошту, Telegram, WhatsApp, Slack, Trello, Zoom, Cisco Webex, Meet, Google Docs, систему електронного документообігу та інші засоби телекомунікаційного зв'язку (Табл. 2).

Таблиця 2. Порівняння відповідей респондентів на запитання: «**За допомогою яких засобів телекомунікаційного зв'язку організовано роботу та взаємодію між працівниками структурного підрозділу у якому працюєте?**», %

За допомогою яких засобів телекомунікаційного організовано роботу	Між працівниками Вашого структурного підрозділу		З працівниками інших структурних підрозділів органу	
	2020 рік	2021 рік	2020 рік	2021 рік
Електронна пошта (робоча)	66,9	74,8	72,8	77,3
Електронна пошта (особиста)	51,3	46,4	39,4	35,0
Telegram	17,3	23,9	12,3	19,1
Viber	70,2	62,3	54,9	50,8

WhatsApp	23,5	30,1	18,0	23,7
Slack	2,6	3,0	2,3	3,4
Facebook	16,7	19,3	12,9	5,8
Instagram	1,5	0,7	1,4	0,5
Trello	2,4	1,4	0,3	0,5
Skype	8,4	2,5	4,1	2,2
Zoom	20,9	43,0	12,8	37,7
Cisco Webex	2,1	6,3	2,3	4,4
Meet	1,1	10,3	0,6	9,1
Google Docs	21,7	17,9	11,6	12,9
Система електронного документообігу (наприклад, Мегаполіс)	43,5	47,5	44,4	45,9
Телефон	77,6	76,0	73,7	72,9
Інші засоби телекомунікаційного зв'язку	9,3	13,0	10,2	13,4
Не застосовуємо жодних	6,8	6,6	5,3	5,4

Для оцінки сприйняття державними службовцями умов роботи у віддаленому режимі було проведено порівняння даних 2020 та 2021 років. Зокрема за такими напрямками як: особливості комунікації, організація роботи та самоорганізація.

За напрямком комунікацій державних службовців на 4,9% знизилась кількість опитаних, які отримують зворотний зв'язок щодо віддалено виконаної роботи. Також на 17,7% менше респондентів відчують себе ізольованими від колективу, працюючи віддалено. На 4,9% знизилась кількість державних службовців, які не погоджуються з твердженням: «З працівниками, що працюють віддалено, важко зв'язатися, а тим паче отримати потрібну для роботи інформацію».

Деякі зміни відбулися у ставленні державних службовців до організації роботи за межами адміністративної будівлі. На 2,9% знизилась кількість опитаних, які отримують достатній обсяг інформації від керівництва про те, що відбувається всередині державного органу. Також на 2,1% менше опитаних повідомили, що мають всі матеріали, необхідні для виконання роботи віддалено. У 2021 році проблема достатнього технічного забезпечення все ще залишається актуальною і навіть загострюється. На 5,4% зменшилася кількість задоволених технічним забезпеченням. Кількість опитаних які погоджуються з твердженням, що у їх підрозділі здійснюється систематичне

планування роботи та контроль за виконавською дисципліною працівників зменшилась на 8,1%. Проте на 5,1% зросла частка задоволених роботою служби управління персоналом щодо інформування про особливості організації віддаленої роботи. Також скоротилась (-6,4%) кількість респондентів, які вважали, що працівники, які почали виконувати свої обов'язки віддалено нічого не роблять.

Щодо самоорганізації в роботі державних службовців, то у 2021 році на 3,2% більше опитаних повідомили, що їм некомфортно виконувати свої посадові обов'язки віддалено. На 4,9% менше державних службовців відчують підвищення рівня мотивації у зв'язку з переходом на віддалений режим роботи. Окрім цього робота за межами адмінбудівлі стала менше (-10%) мотивувати до розвитку та навчання. Також респонденти зазначили, що їм стало складніше знаходити баланс між віддаленою роботою та особистим життям (-5,4%) (Табл. 3)

Таблиця 3. Порівняння відповідей респондентів на запитання: «Оберіть наскільки Ви згодні або не згодні з такими твердженнями», %

Респонденти також мали змогу обрати відповідь «Не можу оцінити, тому що не працюю за межами адмінбудівлі»

Оберіть наскільки Ви згодні або не згодні з такими твердженнями	2020 рік			2021 рік		
	Погоджуються	Важко відповісти	Не погоджуються	Погоджуються	Важко відповісти	Не погоджуються
Мені комфортно виконувати свої посадові обов'язки віддалено	55,9	9,3	14,7	49,1	10,3	17,9
Я перебуваю у постійному контакті з колегами мого структурного підрозділу та керівником	77,6	3,8	5,6	77,5	3,9	4,7
Я відчуваю, що ізолюваний від колективу, працюючи віддалено	19,3	13,1	46,3	20,0	10,7	28,6
Працюючи віддалено я отримую достатній обсяг інформації від керівництва про те, що відбувається всередині державного органу	49,6	13,4	16,3	46,7	12,2	13,9
У мене є всі матеріали, необхідні для виконання моєї роботи віддалено	56,2	7,4	16,9	54,1	7,3	16,9
У мене є технічне обладнання, необхідне для виконання моєї роботи віддалено	61,9	6,0	14,6	56,5	7,1	16,1
Я завжди отримую зворотний зв'язок щодо віддалено виконаної роботи	61,6	9,8	8,5	56,7	8,6	8,0

У нашому підрозділі здійснюється систематичне планування роботи та контроль за виконавською дисципліною працівників, що працюють віддалено	64,1	8,1	9,1	56,0	8,6	8,6
Мій рівень мотивації підвищився, коли я почав працювати віддалено	34,2	23,3	19,5	29,3	21,5	20,3
Віддалена робота стимулює мене розвиватися та навчатися	46,5	17,9	14,6	36,5	17,3	18,4
Мені вдається знаходити баланс між віддаленою роботою та особистим життям	54,0	11,7	12,2	48,6	12,2	11,3
Я отримую від служби управління персоналом всю необхідну інформацію щодо особливостей організації віддаленої роботи	46,3	14,1	20,6	51,4	10,2	12,4
Рівень робочої комунікації в нашому державному органі залишився без змін	54,4	15,6	14,9	54,1	14,6	14,2
Працівники, які почали виконувати свої обов'язки віддалено нічого не роблять	11,6	14,0	53,1	10,7	17,1	46,7
З працівниками, що працюють віддалено, важко зв'язатися, а тим паче отримати потрібну для роботи інформацію	12,5	10,8	55,2	12,4	11,8	50,3

У порівнянні з 2020 роком значних відмінностей у показниках за критерієм результативності роботи як на рівні структурного підрозділу у якому працюють опитані так і органу в цілому не спостерігається (Рис. 34-35).

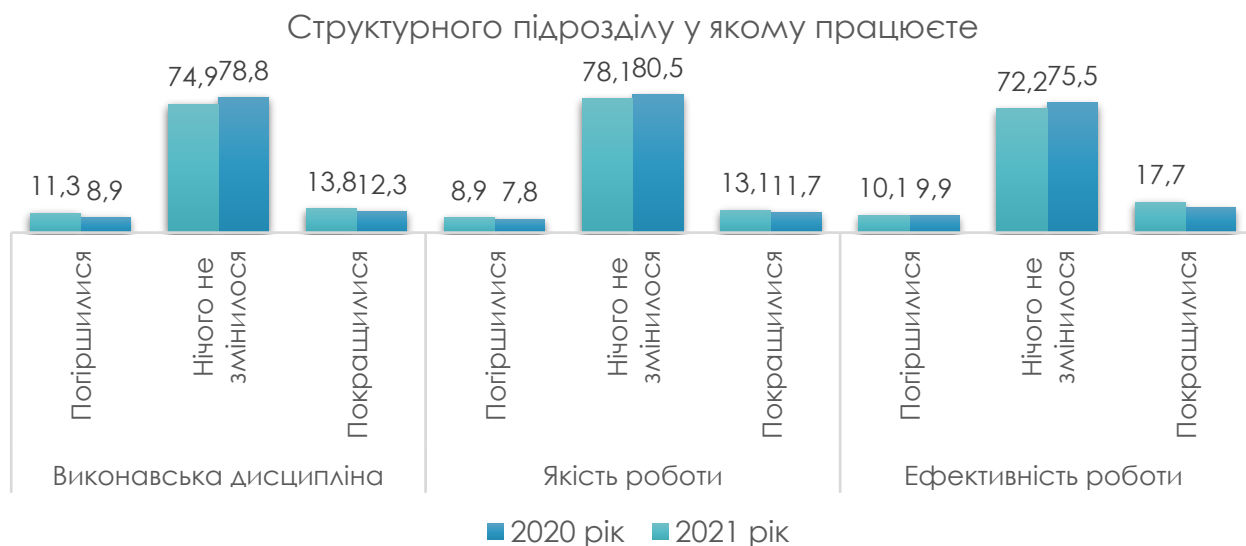


Рис. 34. Порівняння відповідей респондентів на запитання: «Як Ви оцінюєте результати Вашого структурного підрозділу під час роботи віддалено?», %

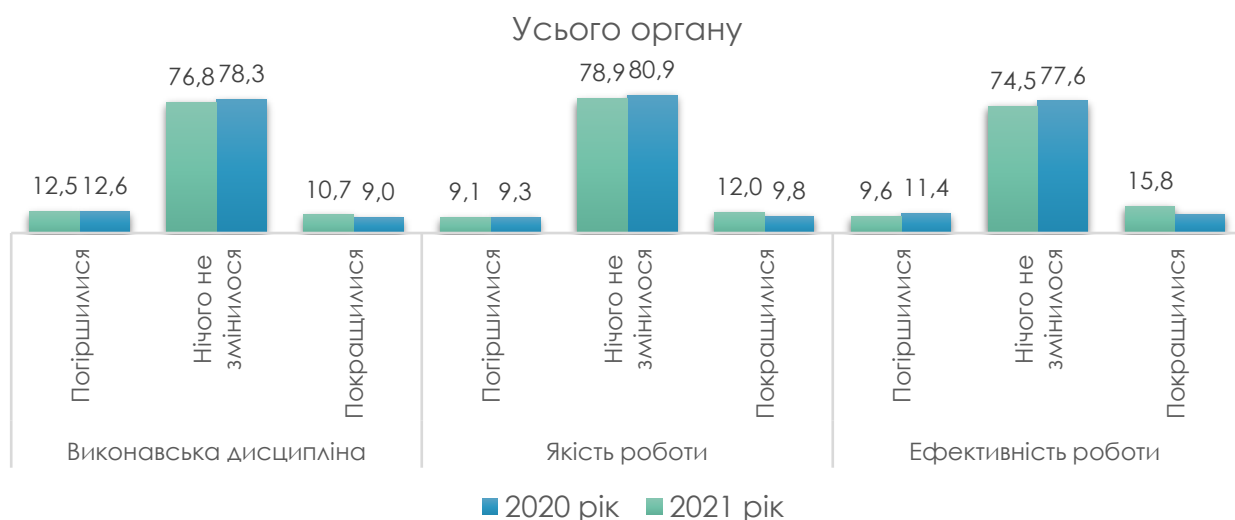


Рис. 35. Порівняння відповідей респондентів на запитання: «Як Ви оцінюєте результати Вашого органу під час роботи віддалено?», %

Державних службовців також запитували чи дозволили б вони працівникам свого структурного підрозділу працювати віддалено якби це рішення залежало від них. Слід зазначити, що розподіл відповідей респондентів у 2021 році порівняно з попереднім суттєво не змінився (Рис. 36).

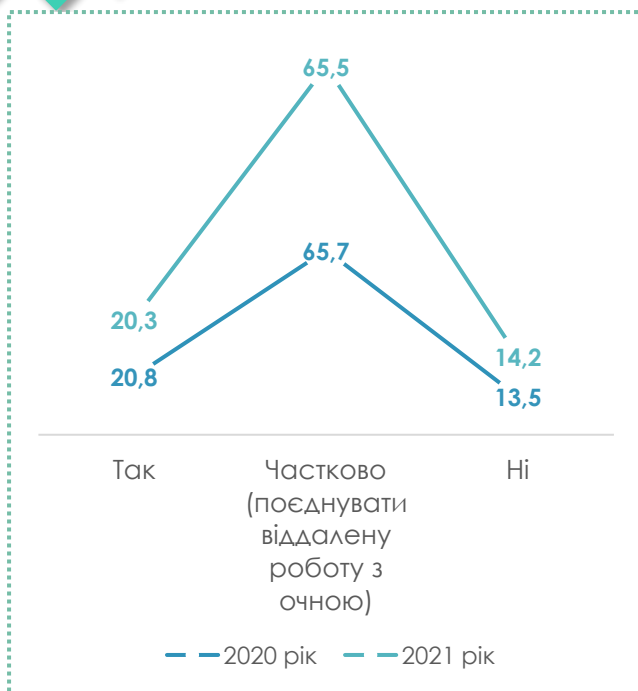


Рис. 36. Порівняння відповідей респондентів на запитання: **«Якби рішення залежало від Вас, то чи б Ви у майбутньому працювати дозволили б Ви працівникам свого структурного підрозділу працювати віддалено?», %**

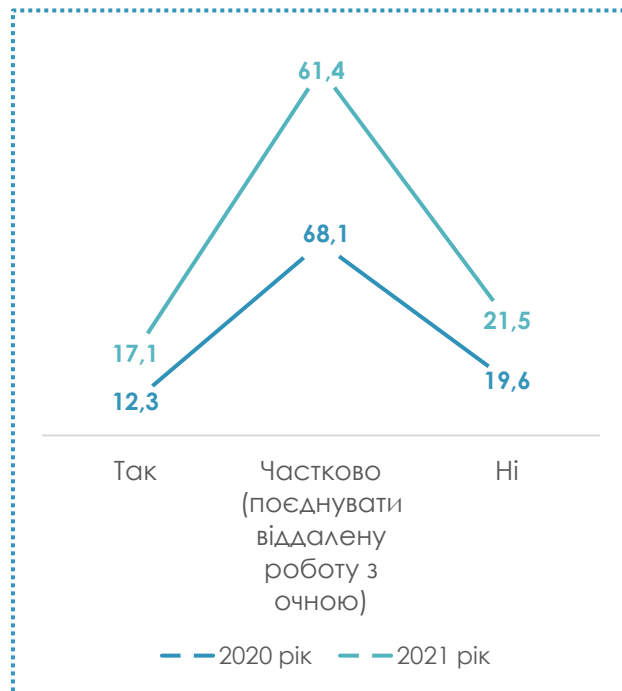


Рис. 37. Порівняння відповідей респондентів на запитання: **«Чи хотіли б Ви у майбутньому працювати віддалено?», %**

Хоча більшість опитаних державних службовців, як і в 2020 році, надалі хотіли б поєднувати віддалену роботу з очною, відповіді респондентів дещо змінилися. У 2021 році на 4,8% збільшилася частка опитаних, які виявили бажання працювати за межами адмінбудівлі, а також на 6,7% кількість тих, хто віддає перевагу поєднанню віддаленої та очної роботи. Окремо варто зазначити, що також на 1,9% збільшилася частка опитаних, які категорично не хочуть працювати віддалено в майбутньому (Рис. 37).

У 2021 році за деякими показниками змінилася оцінка респондентів щодо достатньої кількості заходів на рівні структурного підрозділу, державного органу та держави в цілому. На 5,3% скоротилася кількість респондентів які вважають, що на рівні їхнього структурного підрозділу вжито достатньо заходів для організації роботи у віддаленому режимі. Кількість опитаних які заявили, що не вжито жодних заходів збільшилася на 7,9%. Водночас на рівні держави спостерігається зниження кількості

опитаних які вважають, що на рівні держави таких заходів вжито недостатньо на 3,6% (Рис. 38).

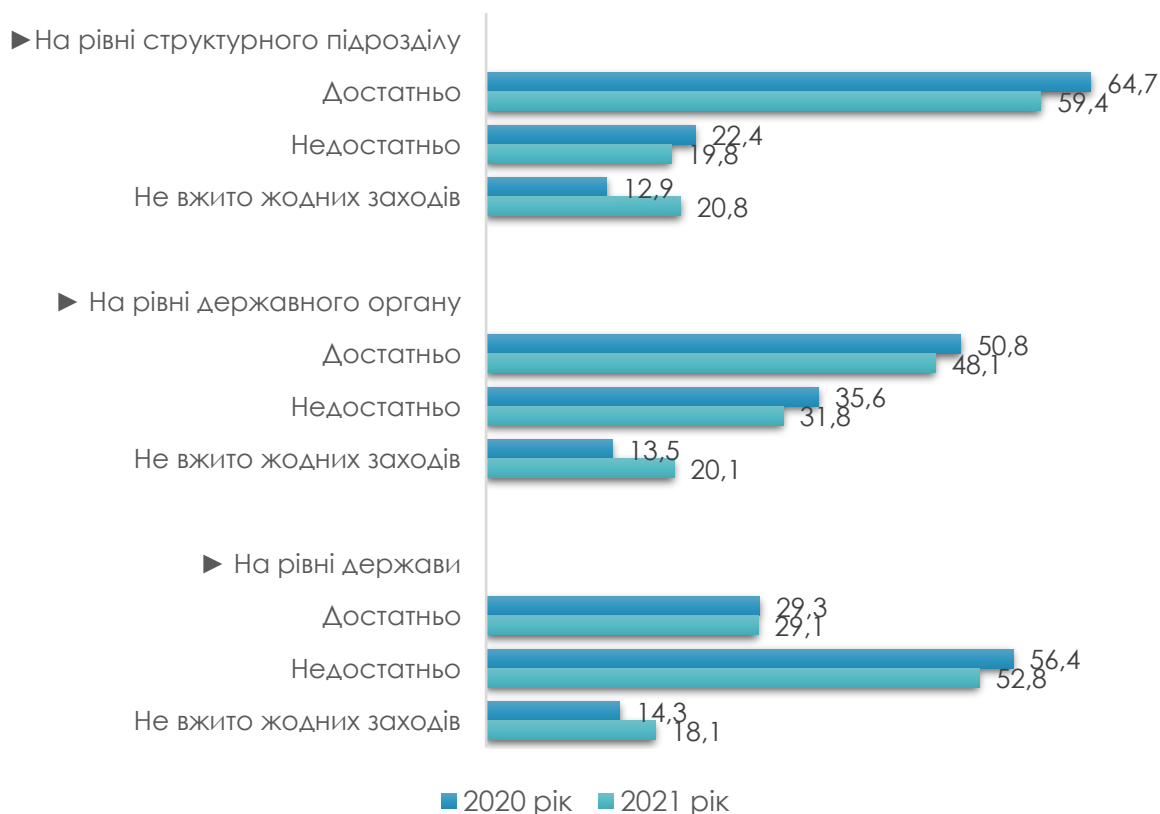


Рис. 38. Порівняння відповідей респондентів на запитання: «Чи достатньо, на Вашу думку, вжито заходів для організації віддаленої роботи?», %

Дослідження 2021 року

Серед опитаних посадових осіб МС віддалена робота в державному органі застосовується на 19% менше ніж серед опитаних державних службовців.

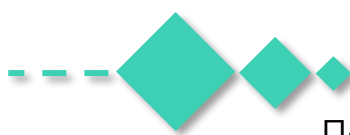
Переважає більшість серед усіх опитаних (64%) працюють в межах адміністративної будівлі органу. Також близько чверті респондентів (23,6%) зазначили, що працювали віддалено лише в періоди посилення карантинних обмежень. Тож можна зробити висновок, що загалом віддалена робота застосовується як вимушений захід.

В основному віддалена робота організовується за допомогою обміну електронними документами (61,6%), індивідуального телефонного спілкування (57,7%) та листування й обміну повідомленнями шляхом застосування засобів телекомунікаційного зв'язку (48,7%). Слід зазначити, що державні службовці застосовують більше різних способів для організації віддаленої роботи ніж посадові особи МС.

Слід зазначити, що в середньому 14% опитаних зазначили, що жодна роз'яснювальна робота щодо організації віддаленої роботи не проводилася. З поміж опитаних посадових осіб МС показник сягнув 18,2%, що є досить високим.

Зазвичай респонденти комунікують з колегами за допомогою робочої електронної пошти, телефону, Viber, особистої електронної пошти та системи електронного документообігу, як на рівні одного структурного підрозділу так і на рівні всього органу. Слід зазначити, низький показник щодо використання системи електронного документообігу серед посадових осіб МС пов'язаний з відсутністю такої системи у багатьох органах місцевої влади.

Досліджували ставлення респондентів до особливостей організації їх роботи. Більшість опитаних перебувають у постійному контакті з колегами (75,3%) та отримують зворотний зв'язок щодо виконаної роботи (52,9%). Водночас кожен п'ятий (21,3%) відчуває деяку ізоляцію від колективу, працюючи віддалено.



Половина респондентів (50,5%) вважають, що у їхньому структурному підрозділі здійснюється систематичне планування роботи та контроль за виконавською дисципліною працівників, що працюють віддалено, а також вважають, що мають всі матеріали (49,5%) та технічне обладнання (52,8%) для виконання роботи віддалено.

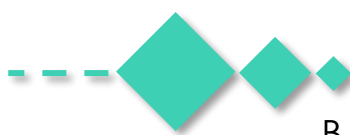
Згідно даних дослідження 2021 року, 45,5% опитаних зазначили, що їм комфортно виконувати свої посадові обов'язки віддалено та вдається знаходити баланс між роботою у віддаленому режимі та особистим життям (45,1%).

Окремо варто зазначити, що посадові особи МС в цілому почувають себе менш комфортно та впевнено працюючи віддалено. Вони проявляють вищий рівень незадоволеності щодо організації та процесу реалізації віддаленої роботи. Також значна кількість посадових осіб МС у виборі відповіді на запитання зазначали «Важко відповісти», що свідчить про низький рівень поінформованості щодо питання організації віддаленої роботи.

Під час оцінки респондентами якості та ефективності роботи більше 70% зазначили, що з переходом на віддалений режим роботи нічого не змінилося. Посадові особи МС більш критичні у своїх судженнях та говорять про погіршення ефективності роботи (в середньому 21%), якості роботи (в середньому 18%) та виконавської дисципліни (в середньому 27,8%) як на рівні структурного підрозділу так і на рівні усього органу.

Державні службовці назвали такі основні труднощі з якими довелось зіткнутися працюючи віддалено: технічні труднощі та відсутність необхідних доступів (40,9%), необхідність перебування на робочому місці в межах будівлі органу (15,8%), проблеми внутрішньої та зовнішньої комунікації (9,4% та 9,4% відповідно).

Як бачимо, дистанційна робота в органах місцевого самоврядування використовується досить рідко. На це, у тому числі, впливає ряд причин: технічні труднощі та відсутність необхідних доступів (24,1%), необхідність перебування на робочому місці в межах будівлі органу (24,1%) та низький рівень самоорганізації і балансу між роботою та особистим життям (13,8%).



В середньому 60,1% респондентів хотіли б у майбутньому суміщати віддалену роботу з очною, проте чверть (24%) виступили проти такої роботи у майбутньому. Посадові особи МС частіше негативно ставляться до роботи віддалено у майбутньому ніж державні службовці.

53,3% опитаних вважають, що на рівні структурного підрозділу вжито достатньо заходів для організації віддаленої роботи. На рівні органу таких 43,5%, а на рівні держави в цілому всього 26,2%.

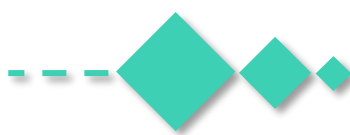
Бачимо, що більше половини (55,3%) респондентів не мають досвіду використання гнучкого режиму робочого часу, а 12,2% взагалі не знали про таку можливість, що свідчить про брак комунікації стосовно цього питання.

Також кожен п'ятий опитаний (20,9%) стикався чи ставав свідком відмови керівництва у наданні дозволу на застосування віддаленої роботи або встановлення гнучкого режиму робочого часу. Це свідчить про певний прояв недовіри керівника до своїх підлеглих та низький рівень управлінських якостей, або ж технічну неготовність органу забезпечити належний рівень роботи працівника віддалено.

За останній рік роботи в умовах пандемії кожен п'ятий (20,7%) безпосередній керівник проявив позитивне ставлення до віддаленої роботи і така ж частка негативне (20,9%). Близько половини (47,9%) опитаних зазначили, що їх безпосередній керівник має нейтральне ставлення до віддаленої роботи. 26,8% респондентів зазначили, що керівник органу має негативне ставлення до віддаленої роботи і лише 14,6% - позитивне.

74% державних службовців повідомили, що використовували чи особисто ознайомилися з методичними рекомендаціями/роз'ясненнями НАДС щодо організації роботи державних службовців за межами адміністративної будівлі державного органу та встановлення гнучкого режиму робочого часу.

Окремо слід зазначити, що все ще на високому рівні (37,7%) залишається потреба у додатковій інформації щодо організації віддаленої роботи та використання гнучкого режиму робочого часу. А серед опитаних посадових осіб МС такий показник сягає 46,1%.



Порівняння результатів досліджень 2020-2021 років

Показники, що характеризують режим роботи державних службовців у 2020 та 2021 роках значно відрізняються. В першу чергу це пов'язано з періодом проведення досліджень та набутим досвідом роботи в умовах пандемії. Дослідження 2020 року проводилося в період запровадження першого локдауну, що був спрямований на запобігання поширенню в країні гострої респіраторної хвороби COVID-19, спричиненої коронавірусом SARS-CoV-2. На той момент рекомендацією Кабінету Міністрів України була організація віддаленої роботи для державних службовців на період посилення карантинних заходів.

До проведення опитування у 2021 році в Україні кілька разів впроваджувались посилення карантинних заходів, тож державні органи змогли «відпрацювати можливі сценарії» розвитку подій.

За даними досліджень у 2021 році переважна більшість державних службовців працює у штатному режимі в приміщенні державного органу.

Відчуття ізолюваності викликала необхідність частішого проведення онлайн-нарад в рамках структурного підрозділу із застосуванням відеозв'язку. Знизився показник щодо постановки щоденних завдань з боку керівника, тобто знизився рівень контролю. Та разом з тим збільшилась варіативність застосування різних способів організації віддаленої роботи серед державних службовців.

Позитивним показником також є те, що збільшилася кількість роз'яснень та навчань стосовно організації роботи за межами адмінбудівлі.

Також частково змінилися уподобання опитаних державних службовців щодо використання різних засобів телекомунікаційного зв'язку. На це могла вплинути зміна за віковим розподілом респондентів.

Слід зазначити, що опитані звикли до роботи у віддаленому режимі та частково адаптуватися до нових реалій. Зменшилася кількість опитаних які відчували себе ізолювано та яким не вистачало спілкування. Проте спостерігається зниження уваги до організації віддаленої роботи з боку безпосереднього керівника та



керівника органу. Відтак зменшилась частка державних службовців які отримують зворотний зв'язок щодо віддалено виконаної роботи, погіршилось планування роботи та контроль за виконавською дисципліною, а також рівень поінформованості щодо діяльності державного органу. Це свідчить про те, що віддалена робота почала здійснюватися в «автономному режимі» та з низьким рівнем контролю.

Та варто відмітити, що роботою служби управління персоналом задоволені більше ніж торік. Разом з тим, потрібно відмітити, що задоволеність кількістю заходів щодо організації віддаленої роботи знизилась на усіх рівнях. Це вчергове підтверджує необхідність додаткової інформаційної підтримки та залученості з боку керівництва.

Також цікавим є факт підвищення толерантності до тих працівників, які працюють у віддаленому режимі.

Порівняно з даними минулорічного дослідження опитаним стало складніше знаходити баланс між віддаленою роботою та особистим життям. Цей факт ймовірно міг вплинути на зниження рівня мотивації працівників та бажання до розвитку і навчання.

Значних змін щодо оцінки результативності діяльності структурного підрозділу та органу в цілому не виявлено.

Загалом, потрібно відмітити, що кількість державних службовців, які готові у подальшому працювати віддалено знизилася.

Отже, питання організації та застосування віддаленої роботи все ще залишається актуальним, особливо в органах місцевого самоврядування.