

ПРИВАТНЕ АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО
«ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД
«МІЖРЕГІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ»

**Навчально-науковий інститут
менеджменту, економіки та фінансів**

Кафедра публічного управління та адміністрування

Задорожний Роман Євгенійович

Кваліфікаційна робота

**на тему: «Професійна етика в системі публічної
служби»**

**(на прикладі Комунальної установи Білоцерківської міської
ради «Білоцерківський центр комплексної реабілітації для осіб
з інвалідністю «Шанс»)**

Група ТУ_{бц}-8-22-Б₁ПУА(4,0зс)

Спеціальність: 281 Публічне управління та адміністрування

Спеціалізація: -

Рівень вищої освіти: перший (бакалаврський)

*Дипломна робота містить результати власних досліджень. Використання
ідей, результатів, текстів інших авторів мають посилання на відповідне
джерело*

Науковий керівник

Кандидат

сільськогосподарських наук,

професор МКА

(посада, науковий ступінь, вчене звання)

(підпис)

Р.Є. Задорожний

(прізвище та ініціали)

Допущено до захисту в ЕК

Завідувач кафедри

Д.є.н., професор

(посада, науковий ступінь, вчене звання)

(підпис)

О.В. Ткаченко

(прізвище та ініціали)

(підпис)

І.І. Каліна

(прізвище та ініціали)

Київ 2026 р.

**Особистий календарний план виконання дипломної
(бакалаврської) роботи**

№ з/п	Вид роботи	Термін виконання
1.	Вибір теми. З'ясування стану вивчення проблеми в літературі. Складання бібліографії	03.12 -15.12.2025
2.	Визначення актуальності проблеми, предмета та об'єкта, гіпотез та завдань дослідження	15.12 -20.12.2025
3.	Складання розгорнутого плану роботи	10.01 -31.01.2026
4.	Написання теоретичної частини (перший варіант)	01.02 -29.02.2026
5.	Підбір методик і складання схеми дослідження	01.03-20.03.2026
6.	Проведення власне досліджень	21.03-31.03.2026
7.	Опрацювання отриманих результатів	01.04-10.04.2026
8.	Уточнення мети, завдань та обґрунтування концепції роботи	11.04-20.04.2026
9.	Підготовка тексту роботи	21.04-25.04.2026
10.	Написання вступу та висновків	26.04-30.04.2026
11.	Оформлення роботи	01.05-05.05.2026
12.	Підготовка до захисту	06.05-08.05.2026
13.	Подання роботи на рецензію	01.05.2026
14.	Подання роботи з відгуком наукового керівника та рецензією на кафедрі	10.05.2026
15.	Захист	01.06.-14.06.2026

АНОТАЦІЯ

Задорожний Р.Є. «Професійна етика в системі публічної служби» — Кваліфікаційна робота на правах рукопису.

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеню «Бакалавр» за спеціальністю 281 «Публічне управління та адміністрування» у галузі знань 07 – Управління та адміністрування. — ПрАТ «ВНЗ «Міжрегіональна Академія управління персоналом» Навчально-науковий інститут менеджменту, економіки та фінансів.

Дипломна робота присвячена дослідженню професійної етики в системі публічної служби. Метою роботи є аналіз теоретичних основ професійної етики, визначення основних принципів та норм етичної поведінки публічних службовців, а також вивчення нормативно-правового регулювання етичної діяльності у публічній службі. Особлива увага приділена зарубіжному досвіду формування професійної етики та його застосуванню в умовах української публічної служби.

Експериментальна частина роботи базується на аналізі діяльності Комунальної установи Білоцерківської міської ради «Білоцерківський центр комплексної реабілітації для осіб з інвалідністю «Шанс». Використано методи аналізу нормативних документів, анкетування та спостереження за практичною діяльністю службовців.

Результати дослідження показують, що дотримання професійних етичних норм сприяє підвищенню ефективності роботи публічної служби, зміцненню довіри громадян до державних органів та формуванню високого рівня доброчесності серед службовців. На основі отриманих даних розроблено рекомендації щодо вдосконалення етичної культури в українській публічній службі.

Ключові слова: професійна етика, публічна служба, етична поведінка, зарубіжний досвід, етична культура, доброчесність.

ABSTRACT

Zadorozhny R.E. “Professional Ethics in the Public Service System” — Qualification work in the form of a manuscript.

Qualification work for the degree of “Bachelor” in the specialty 281 “Public Management and Administration” in the field of knowledge 07 – Management and Administration. — PrJSC “Higher Education Institution “Interregional Academy of Personnel Management” Educational and Scientific Institute of Management, Economics and Finance.

The diploma thesis is dedicated to the study of professional ethics in the public service system. The aim of the work is to analyze the theoretical foundations of professional ethics, identify the main principles and norms of ethical behavior of public servants, and examine the legal regulation of ethical conduct in public service. Special attention is given to foreign experience in shaping professional ethics and its applicability in the context of Ukrainian public service.

The experimental part of the study is based on the analysis of the activities of the Municipal Institution of the Bila Tserkva City Council “Bila Tserkva Center for Comprehensive Rehabilitation for Persons with Disabilities ‘Chance’.” Methods used include analysis of normative documents, surveys, and observation of the practical activities of public servants.

The results of the study demonstrate that adherence to professional ethical standards contributes to the improvement of public service efficiency, strengthening citizens’ trust in government bodies, and fostering a high level of integrity among public servants. Based on the findings, recommendations have been developed for improving the ethical culture in the Ukrainian public service.

Keywords: professional ethics, public service, ethical behavior, foreign experience, ethical culture, integrity.

ЗМІСТ

ВСТУП	7
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ПРОФЕСІЙНОЇ ЕТИКИ В СИСТЕМІ ПУБЛІЧНОЇ СЛУЖБИ	10
1.1. Поняття професійної етики та її сутність	10
1.2. Основні принципи та норми професійної етики публічного службовця	16
1.3. Нормативно-правове регулювання етичної поведінки у публічній службі	20
1.4. Зарубіжний досвід формування професійної етики в публічному управлінні	24
РОЗДІЛ 2 АНАЛІЗ СТАНУ ПРОФЕСІЙНОЇ ЕТИКИ У ДІЯЛЬНОСТІ КОМУНАЛЬНОЇ УСТАНОВИ БІЛОЦЕРКІВСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ "БІЛОЦЕРКІВСЬКИЙ ЦЕНТР КОМПЛЕКСНОЇ РЕАБІЛІТАЦІЇ ДЛЯ ОСІБ З ІНВАЛІДНІСТЮ "ШАНС"	32
2.1. Загальна характеристика КУ БМР "Білоцерківський центр комплексної реабілітації для осіб з інвалідністю "Шанс" та основні напрями її діяльності	32
2.2. Організаційно-управлінська структура установи	35
2.3. Оцінка рівня дотримання професійної етики працівниками установи	39
2.4. Аналіз проблем та порушень етичних норм у діяльності КУ БМР "Білоцерківський центр комплексної реабілітації для осіб з інвалідністю "Шанс"	44
РОЗДІЛ 3 ШЛЯХИ ВДОСКОНАЛЕННЯ ПРОФЕСІЙНОЇ ЕТИКИ В СИСТЕМІ ПУБЛІЧНОЇ СЛУЖБИ (НА ПРИКЛАДІ КУ БМР "БІЛОЦЕРКІВСЬКИЙ ЦЕНТР КОМПЛЕКСНОЇ РЕАБІЛІТАЦІЇ ДЛЯ ОСІБ З ІНВАЛІДНІСТЮ "ШАНС")	50
3.1. Розробка заходів щодо підвищення рівня професійної етики	50
3.2. Впровадження етичних кодексів та стандартів поведінки	54

3.3. Удосконалення системи контролю та відповідальності за порушення етичних норм	59
3.4. Рекомендації щодо підвищення етичної культури публічних службовців	62
ВИСНОВКИ	68
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	72
ДОДАТКИ	76

ВСТУП

Актуальність теми. У сучасних умовах трансформації державного управління та розвитку демократичного суспільства в Україні особливої актуальності набуває проблема формування та дотримання професійної етики в системі публічної служби. Публічна служба виступає ключовим інструментом реалізації державної політики, забезпечення прав і свобод громадян, а також формування довіри суспільства до органів влади. Саме тому морально-етичні засади діяльності публічних службовців стають визначальним чинником ефективності функціонування державного апарату.

Професійна етика публічного службовця охоплює сукупність моральних норм, принципів, правил поведінки та цінностей, що регулюють його службову діяльність і взаємодію з громадянами. Вона конкретизує загальні моральні вимоги відповідно до специфіки професії та сприяє формуванню таких якостей, як відповідальність, чесність, неупередженість, гуманізм та професіоналізм. Від рівня етичної культури публічних службовців значною мірою залежить рівень довіри населення до влади та ефективність державного управління [1].

Особливого значення професійна етика набуває у діяльності установ соціального спрямування, зокрема тих, що працюють із вразливими категоріями населення, такими як особи з інвалідністю. У таких організаціях етичні стандарти визначають не лише якість надання послуг, а й рівень гуманізації суспільства в цілому. У цьому контексті дослідження професійної етики в діяльності Комунальної установи Білоцерківської міської ради «Білоцерківський центр комплексної реабілітації для осіб з інвалідністю "Шанс"» є особливо актуальним, оскільки дозволяє оцінити практичний рівень дотримання етичних норм у сфері соціальних послуг [10].

Проблематика професійної етики публічної служби є предметом дослідження багатьох вітчизняних і зарубіжних учених. Значний внесок у розробку теоретичних засад професійної етики державних службовців

зробили такі науковці, як Н. Г. Сорокіна, яка досліджувала категорії професійної етики (гідність, честь, відповідальність, професіоналізм) та їх роль у публічному управлінні, Т. Е. Василевська, яка розкривала питання етичного лідерства та формування етичних компетентностей публічних службовців, О. С. Устименко, яка аналізувала сутність і принципи професійної етики державного службовця.

Серед інших дослідників варто відзначити І. В. Ковтуна, який досліджував нормативно-правові засади етичної поведінки у публічній службі, Н. Піроженко, яка аналізувала зарубіжний досвід формування етичних стандартів, а також О. М. Штирєва та А. Є. Коссе, які розглядали етику як інструмент професійного розвитку публічного управління. Важливий внесок у дослідження етичних засад публічної служби зробили також Р. В. Манн, Н. І. Зикова, О. В. Антонова та інші науковці [2].

Незважаючи на значну кількість наукових праць, проблема впровадження та дотримання етичних норм у діяльності конкретних установ публічної служби залишається недостатньо дослідженою, особливо в контексті соціальних установ місцевого рівня. Це зумовлює необхідність комплексного аналізу теоретичних і практичних аспектів професійної етики, а також розробки рекомендацій щодо її вдосконалення.

Метою дипломної роботи є дослідження теоретичних засад та практичного стану професійної етики в системі публічної служби, а також розробка напрямів її вдосконалення на прикладі Комунальної установи Білоцерківської міської ради «Білоцерківський центр комплексної реабілітації для осіб з інвалідністю "Шанс"».

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

- розкрити сутність та зміст професійної етики публічного службовця;
- визначити основні принципи та норми професійної етики;
- проаналізувати нормативно-правове забезпечення етичної поведінки у публічній службі;

- здійснити аналіз стану професійної етики у діяльності досліджуваної установи;
- виявити проблеми та недоліки у дотриманні етичних норм;
- розробити рекомендації щодо вдосконалення професійної етики.

Об'єктом дослідження є система публічної служби.

Предметом дослідження є сукупність теоретичних, організаційних та практичних аспектів формування, функціонування і дотримання професійної етики в системі публічної служби, а також механізми забезпечення етичної поведінки публічних службовців і напрями їх удосконалення.

Експериментальна база дослідження: Комунальна установа Білоцерківської міської ради «Білоцерківський центр комплексної реабілітації для осіб з інвалідністю «Шанс».

Методи дослідження: аналіз і синтез, узагальнення, порівняльний метод, соціологічні методи (анкетування, опитування), статистичний аналіз.

Практичне значення отриманих результатів полягає у можливості використання розроблених рекомендацій для підвищення рівня професійної етики працівників публічної служби та вдосконалення діяльності соціальних установ.

Структура дипломної роботи зумовлена метою та завданнями дослідження і складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел та додатків. Робота містить 10 таблиць та 9 рисунків.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ

ПРОФЕСІЙНОЇ ЕТИКИ В СИСТЕМІ ПУБЛІЧНОЇ СЛУЖБИ

1.1. Поняття професійної етики та її сутність

У сучасному суспільстві професійна діяльність людини виходить далеко за межі простого виконання службових обов'язків. Вона передбачає не лише високий рівень знань і навичок, але й дотримання певних моральних стандартів. Саме тому важливе місце посідає професійна етика, яка виступає невід'ємною складовою будь-якої професії [11].

Специфіка роботи з людьми, чим позначена професійна діяльність публічного службовця, передбачає не лише наявність технічної вправності оформлення документів і знання діючого законодавства, а й етичну і психологічну готовність працювати з різними категоріями громадян, вести конструктивний діалог, досягати взаєморозуміння. Професійна діяльність, отже, включає в себе не лише інформаційну складову, а й етичну та психологічну, опанування яких і вирізняє професіонала від «ремісника».

У плюралістичному, розшарованому економічно, соціально і духовно світі йде активний пошук об'єднуючих засад, що дозволять людству вижити й відповідально будувати майбутнє у діалозі та співпраці, ґрунтуючись на взаєморозумінні та солідарності. Професійна етика потенційно здатна виявитися певною основою для солідаризації професіоналів, острівцем відродження громадських цінностей і підтримки та розвитку моралі [3].

Професійна етика є частиною загальної етики як науки про мораль і моральні цінності. Вона визначає систему норм, принципів і правил поведінки, які регулюють діяльність людини у межах її професії. Її основне завдання

полягає у забезпеченні належної поведінки фахівця, що відповідає як вимогам професії, так і загальнолюдським моральним цінностям.

Професійна етика надає роз'яснення і рекомендації щодо формування моделей мислення, діяльності і взаємодії у професійній діяльності публічного службовця. Так складається світоглядна культура професіонала [12].



Рис. 1.1 Сутність професійної етики

Сутність професійної етики полягає у гармонійному поєднанні професійних обов'язків і моральних принципів. Вона спрямована на формування таких якостей особистості, як відповідальність, чесність, справедливість, повага до інших людей та почуття обов'язку. Професійна етика визначає не лише зовнішню поведінку людини, а й її внутрішні переконання, які впливають на прийняття рішень у складних ситуаціях [4].

Особливої ваги професійна етика набуває у тих сферах, де діяльність пов'язана з роботою з людьми, зокрема у публічній службі, медицині, освіті та соціальній сфері. У таких професіях моральні якості фахівця безпосередньо впливають на результат його діяльності та рівень довіри з боку суспільства. Наприклад, публічний службовець повинен діяти не лише відповідно до закону, а й керуватися принципами доброчесності, неупередженості та служіння суспільству.

Професіоналізм – це інтегральна психологічна характеристика людини праці, яка відображає рівень і характер оволодіння людиною професією, яка означає, що людина виконує свою трудову діяльність на високому рівні.

Професіоналізм включає високі результати праці, ефективне виконання професійної діяльності при взаємодії з іншими людьми, наявність професійно важливих якостей особистості. Тому поняття «професіоналізму» охоплює три сторони праці: професійну діяльність, професійне спілкування, особистість професіонала [13].

Етика державного службовця: основа довіри та професіоналізму. Чесність, неупередженість, лояльність до закону та доброчесність - це чітко визначені етичні стандарти, яких зобов'язаний дотримуватися кожен державний службовець.

В основі цих принципів - Кодекс та Правила етичної поведінки посадових осіб митних органів, які:

- встановлюють правила поведінки під час виконання посадових обов'язків;
- закріплюють обов'язок діяти винятково в інтересах громадян і держави;
- передбачають дотримання високих стандартів службової етики навіть поза межами робочого часу.

Порушення етичних норм - це не тільки репутаційний ризик.

Такі дії офіційно розглядаються як дисциплінарні порушення, за які може бути застосовано стягнення - від зауваження до звільнення з посади. Особливо якщо це поєднується з конфліктом інтересів, зловживанням владою чи впливає на неупередженість прийняття рішень [5].

Дотримання кодексу та правил - це не про формальність, а про реальну культуру державної служби, яка формує довіру громадян до інституцій.

Професійна етика є невід'ємною складовою будь-якої професійної діяльності, особливо у сфері публічної служби, де від поведінки працівників

залежить рівень довіри суспільства до державних інституцій. Вона виконує низку важливих функцій — регулятивну, виховну, контрольну та превентивну, які у своїй сукупності забезпечують формування високих стандартів професійної поведінки та ефективну взаємодію між людьми.

Передусім, регулятивна функція професійної етики полягає у встановленні чітких меж допустимої поведінки. Вона визначає, що є прийнятним у професійній діяльності, а що виходить за рамки моральних і службових норм. Завдяки цьому працівник отримує своєрідний орієнтир, який допомагає йому діяти правильно навіть у складних або неоднозначних ситуаціях. Регулятивна функція сприяє впорядкуванню взаємовідносин у колективі, запобігає конфліктам та забезпечує дотримання принципів справедливості й неупередженості [14].

Водночас важливе значення має виховна функція професійної етики, яка спрямована на формування внутрішніх моральних переконань працівника. Вона сприяє розвитку таких якостей, як чесність, відповідальність, повага до інших, доброчесність та самодисципліна. Саме завдяки виховній функції етичні норми перестають бути лише зовнішніми вимогами і перетворюються на внутрішні принципи, якими керується людина у своїй діяльності. Це забезпечує не формальне, а свідоме дотримання правил поведінки.

Не менш значущою є контрольна функція, яка передбачає оцінювання поведінки працівників з точки зору відповідності встановленим етичним стандартам. Вона реалізується як через внутрішній самоконтроль, так і через зовнішній контроль з боку керівництва або відповідних органів. Контрольна функція дозволяє своєчасно виявляти відхилення від норм, аналізувати причини порушень та застосовувати необхідні заходи впливу. Це сприяє підтриманню дисципліни та відповідальності в колективі [6].

Особливу роль відіграє превентивна функція професійної етики, яка спрямована на попередження можливих порушень. Завдяки чітко визначеним нормам поведінки, систематичному навчанню та формуванню сприятливого морального середовища знижується ймовірність виникнення конфліктів,

недобросовісних дій або зловживань. Працівник, який усвідомлює значення етичних стандартів і розуміє наслідки їх порушення, більш відповідально ставиться до виконання своїх обов'язків.

Таким чином, професійна етика виконує не лише регулюючу, а й формуючу роль у діяльності працівника. Вона допомагає встановити межі допустимої поведінки, сприяє розвитку моральної культури особистості, забезпечує контроль за дотриманням норм та запобігає можливим порушенням. У результаті це створює умови для ефективної взаємодії між людьми, формування позитивного іміджу організації та підвищення якості професійної діяльності в цілому [15].

Водночас варто зазначити, що професійна етика не є статичною. Вона змінюється разом із розвитком суспільства, появою нових професій і викликів. Сучасні умови вимагають від фахівців не лише дотримання встановлених норм, але й здатності приймати етично обґрунтовані рішення в нестандартних ситуаціях.

Професійна етика є важливою складовою загальної етичної системи суспільства та виступає регулятором поведінки людини у сфері її професійної діяльності. У загальному розумінні етика є наукою про мораль, яка досліджує принципи, норми та правила поведінки людей у суспільстві. Професійна етика конкретизує ці вимоги відповідно до особливостей певної професії.

Професійна етика визначається як система моральних норм, принципів і стандартів поведінки, що регулюють діяльність представників певної професії. У публічній службі вона має особливе значення, оскільки пов'язана із забезпеченням інтересів суспільства [7].

Сутність професійної етики розкривається через її функції, які наведено у таблиці 1.1.

Таблиця 1.1

Функції професійної етики публічного службовця

Функція	Характеристика
Регулятивна	Визначає правила поведінки службовця
Контрольна	Оцінює відповідність дій етичним нормам
Виховна	Формує моральні якості особистості
Превентивна	Запобігає порушенням та зловживанням
Комунікативна	Забезпечує ефективну взаємодію з громадянами

Джерело: узагальнено автором [4].

Отже, професійна етика є важливим механізмом регулювання діяльності публічних службовців та забезпечення довіри до влади. Вона не лише визначає межі допустимої поведінки, але й формує внутрішні моральні орієнтири особистості, які впливають на прийняття управлінських рішень у процесі виконання службових обов'язків. Дотримання етичних принципів сприяє підвищенню ефективності функціонування органів публічної влади, зміцненню авторитету державних інституцій та формуванню позитивного іміджу публічної служби в очах громадян [16].

Крім того, професійна етика виступає важливим інструментом запобігання корупції, зловживанню службовим становищем та іншим негативним явищам, що можуть виникати у сфері державного управління. Вона забезпечує баланс між владними повноваженнями та відповідальністю службовців перед суспільством, сприяє утвердженню принципів справедливості, відкритості та підзвітності.

У сучасних умовах реформування публічного управління в Україні значення професійної етики ще більше зростає, оскільки саме вона є основою формування нової управлінської культури, орієнтованої на потреби людини та демократичні цінності. Таким чином, подальший розвиток і вдосконалення системи професійної етики є необхідною умовою підвищення якості публічної служби та зміцнення довіри громадян до держави.

1.2. Основні принципи та норми професійної етики публічного службовця

У сучасному суспільстві публічна служба відіграє ключову роль у забезпеченні ефективного функціонування держави та задоволенні потреб громадян. Водночас діяльність публічних службовців пов'язана з високим рівнем відповідальності, що зумовлює необхідність дотримання не лише правових, але й морально-етичних норм. Саме тому важливого значення набувають принципи та норми професійної етики, які визначають стандарти поведінки службовців [8].

Складові та принципи професійної етики подані в рисунку 1.2.



Рис. 1.2 Складові та принципи професійної етики у сфері публічної діяльності

Основні принципи професійної етики виступають фундаментом діяльності публічного службовця (таблиця 1.2).

Таблиця 1.2

Принципи та норми професійної етики

Принцип	Норма поведінки
Законність	Дотримання законодавства
Доброчесність	Відмова від корупції
Об'єктивність	Неупередженість
Професіоналізм	Якісне виконання обов'язків
Конфіденційність	Захист інформації

Джерело: узагальнено автором [8].

Одним із ключових є принцип законності, який передбачає неухильне дотримання норм чинного законодавства у процесі виконання службових обов'язків. Він забезпечує правову визначеність та захист прав громадян.

Не менш важливим є принцип доброчесності, що передбачає чесність, порядність і недопущення будь-яких проявів корупції. Публічний службовець повинен діяти в інтересах суспільства, а не керуватися особистою вигодою. Саме доброчесність формує довіру громадян до органів влади.

Принцип об'єктивності та неупередженості означає, що службовець має приймати рішення на основі фактів і законів, незалежно від особистих симпатій чи зовнішнього впливу. Це забезпечує справедливість у діяльності органів публічної влади [17].

Важливим є також принцип професіоналізму, який передбачає високий рівень компетентності, відповідальності та постійне вдосконалення знань і навичок. Без професіоналізму неможливо забезпечити якісне виконання службових обов'язків.

Суттєве значення має принцип політичної нейтральності, відповідно до якого публічний службовець не повинен демонструвати свої політичні уподобання під час виконання службових функцій. Це гарантує стабільність та неупередженість державного управління [9].

Поряд із принципами, важливу роль відіграють норми професійної етики, які конкретизують правила поведінки службовця у повсякденній діяльності. До таких норм належать ввічливе та шанобливе ставлення до громадян, дотримання службової дисципліни, збереження конфіденційної інформації, уникнення конфлікту інтересів, а також недопущення дискримінації. Норми етики регулюють не лише взаємодію службовця з громадянами, але й його поведінку в колективі. Вони сприяють створенню сприятливого морально-психологічного клімату в установі та підвищенню ефективності роботи [18].

Для кращого розуміння структури професійної етики доцільно подати її у вигляді схеми (рис. 1.3).



Рис. 1.3 Структура професійної етики публічного службовця

У сучасних умовах реформування публічної служби в Україні значення етичних принципів і норм постійно зростає. Вони стають важливим інструментом підвищення якості державного управління, запобігання корупції та зміцнення довіри громадян до влади.

Отже, основні принципи та норми професійної етики публічного службовця є невід'ємною складовою його діяльності. Вони визначають моральні орієнтири поведінки, сприяють ефективному виконанню службових обов'язків та формуванню позитивного іміджу публічної служби. Дотримання цих принципів є необхідною умовою розвитку демократичної держави та забезпечення суспільного добробуту [10].

Разом із тим, значення професійної етики не обмежується лише регулюванням поведінки службовців. Вона виступає важливим чинником формування довіри громадян до органів державної влади, оскільки саме через щоденну діяльність посадових осіб суспільство оцінює ефективність і справедливість державного управління. Високий рівень етичної культури сприяє зміцненню авторитету державних інституцій та підвищенню їх легітимності [19].

Крім того, дотримання етичних норм дозволяє мінімізувати ризики виникнення корупційних проявів, конфлікту інтересів та інших негативних явищ у сфері публічної служби. Це, у свою чергу, забезпечує прозорість управлінських процесів, підзвітність службовців та ефективне використання державних ресурсів.

Важливо також зазначити, що професійна етика сприяє розвитку особистісних якостей службовця, таких як відповідальність, самодисципліна, толерантність та повага до прав людини. Вона формує основу професійної культури, яка визначає стиль поведінки та взаємодії як із громадянами, так і в колективі.

Таким чином, системне дотримання та постійне вдосконалення принципів і норм професійної етики є необхідною передумовою підвищення якості публічної служби, зміцнення демократичних інститутів та забезпечення сталого розвитку суспільства в цілому. Водночас важливо підкреслити, що професійна етика не є статичною категорією — вона потребує безперервного оновлення відповідно до суспільних змін, викликів цифровізації, глобалізаційних процесів та зростання вимог громадян до діяльності органів влади [11].

Ефективне впровадження етичних норм передбачає не лише формальне закріплення їх у кодексах, але й реальне інтегрування у повсякденну практику службовців через систему навчання, підвищення кваліфікації, внутрішнього контролю та відповідальності. Особливого значення набуває формування

етичної культури як складової організаційної культури, що сприяє розвитку доброчесності, прозорості, підзвітності та довіри з боку громадськості.

Крім того, важливим чинником є створення дієвих механізмів запобігання та реагування на порушення етичних стандартів, зокрема через діяльність етичних комісій, впровадження анонімних каналів повідомлень, регулярний моніторинг та оцінювання професійної поведінки. Це дозволяє не лише виявляти порушення, а й формувати превентивне середовище, орієнтоване на дотримання високих стандартів службової діяльності [20].

У підсумку, утвердження високих етичних стандартів у публічній службі виступає важливим інструментом підвищення ефективності державного управління, забезпечення прав і свобод громадян та формування позитивного іміджу держави як на національному, так і на міжнародному рівнях. Саме тому розвиток професійної етики має розглядатися як один із пріоритетних напрямів реформування системи публічного управління.

1.3. Нормативно-правове регулювання етичної поведінки у публічній службі

У сучасній державі ефективне функціонування публічної служби неможливе без чіткого дотримання етичних норм і стандартів поведінки. Водночас моральні принципи самі по собі не завжди є достатніми для забезпечення належної поведінки службовців. Саме тому важливу роль відіграє нормативно-правове регулювання, яке закріплює обов'язкові правила етичної поведінки та встановлює механізми їх контролю [31].

Нормативно-правове регулювання етичної поведінки у публічній службі являє собою систему законодавчих і підзаконних актів, які визначають вимоги до поведінки публічних службовців, їх права, обов'язки та відповідальність. Воно спрямоване на забезпечення законності, доброчесності, відкритості та підзвітності у діяльності органів державної влади.

Етична поведінка публічних службовців регулюється законодавством України (таблиця 1.3).

Таблиця 1.3

Нормативно-правові акти
у сфері професійної етики публічних службовців

Нормативний акт	Основний зміст
Конституція України	Закріплює права та свободи громадян
Закон «Про державну службу»	Визначає принципи діяльності службовців
Закон «Про запобігання корупції»	Регулює доброчесність
Етичні кодекси	Конкретизують норми поведінки

Джерело: узагальнено автором [18].

Основою такого регулювання в Україні є Конституція України, яка закріплює фундаментальні права і свободи людини, принципи верховенства права, законності, справедливості та рівності громадян перед законом. Саме ці положення виступають базисом для формування етичних стандартів у діяльності публічних службовців, визначаючи межі їхньої поведінки та спрямованість професійної діяльності [21].

Конституційні норми встановлюють, що людина, її життя і гідність, права та свободи визнаються найвищою соціальною цінністю. Це означає, що публічний службовець у своїй діяльності зобов'язаний діяти з повагою до особистості, забезпечувати захист прав громадян і не допускати дискримінації чи зловживання владою. Принцип верховенства права, закріплений у Конституції, зобов'язує службовців керуватися не лише буквою закону, а й його духом, дотримуючись принципів справедливості, доброчесності та неупередженості.

Крім того, конституційні положення про рівність громадян перед законом формують основу для недопущення привілеїв чи обмежень за будь-якими ознаками. Це, у свою чергу, визначає вимогу до публічних службовців

діяти об'єктивно, безсторонньо та однаково ставитися до всіх громадян незалежно від їхнього соціального статусу, політичних поглядів чи інших характеристик [22].

Таким чином, Конституція України виконує не лише правову, а й етичну функцію, виступаючи джерелом базових моральних орієнтирів для публічної служби. Вона визначає загальні принципи поведінки, на основі яких формуються спеціальні нормативні акти, кодекси етики та стандарти професійної діяльності. Саме на її положеннях ґрунтується вся система етичного регулювання у сфері публічного управління, що забезпечує узгодженість дій службовців із демократичними цінностями та інтересами суспільства.

Важливе значення має законодавство у сфері державної служби, яке встановлює принципи діяльності службовців, серед яких — професіоналізм, політична нейтральність, доброчесність і відповідальність. Значну роль відіграє також антикорупційне законодавство, яке спрямоване на запобігання зловживанням службовим становищем, конфлікту інтересів та іншим негативним явищам. Воно передбачає обов'язок декларування доходів, обмеження щодо отримання подарунків і встановлює відповідальність за порушення.

Окрім законів, важливим елементом нормативного регулювання є підзаконні акти, зокрема загальні правила етичної поведінки публічних службовців. Вони деталізують вимоги до службовців, визначають стандарти їхньої взаємодії з громадянами, колегами та керівництвом [32].

Особливе місце займають внутрішні кодекси етики, які розробляються в окремих органах та установах. Вони враховують специфіку діяльності організації та конкретизують загальні норми відповідно до практичних умов. Такі кодекси сприяють формуванню єдиної етичної культури в колективі.

Нормативно-правове регулювання також передбачає механізми контролю за дотриманням етичних норм. До них належать дисциплінарна відповідальність, діяльність антикорупційних органів, службові перевірки та

інші інструменти. Це забезпечує реальне виконання встановлених вимог, а не лише їх формальне існування.

Водночас слід зазначити, що ефективність нормативно-правового регулювання залежить не лише від наявності законів, але й від рівня правової та етичної культури самих службовців. Без внутрішнього усвідомлення важливості етичної поведінки навіть найкраще законодавство не зможе повністю забезпечити належний рівень доброчесності [23].

Отже, нормативно-правове регулювання етичної поведінки у публічній службі є важливим інструментом забезпечення законності, прозорості та ефективності діяльності державних органів. Воно створює необхідні умови для формування високих стандартів поведінки публічних службовців та сприяє зміцненню довіри громадян до влади. У сучасних умовах його подальше вдосконалення є необхідною передумовою розвитку демократичної держави.

Разом із тим, варто наголосити, що ефективність такого регулювання залежить не лише від якості нормативно-правових актів, а й від рівня їх практичного застосування. Формальне існування правил етичної поведінки без належного контролю, відповідальності та внутрішньої мотивації службовців не забезпечує очікуваного результату. Саме тому важливим є поєднання правових механізмів із організаційними, освітніми та виховними заходами, спрямованими на формування етичної свідомості та культури доброчесності [34].

Особливу роль у цьому процесі відіграє системне підвищення кваліфікації публічних службовців, впровадження сучасних антикорупційних інструментів, розвиток механізмів внутрішнього та зовнішнього контролю, а також забезпечення відкритості діяльності органів влади. Важливим є також створення ефективних каналів зворотного зв'язку з громадськістю, що дозволяє оперативно реагувати на порушення етичних норм та підвищує рівень підзвітності державних інституцій.

Крім того, актуальним напрямом є гармонізація національного законодавства з міжнародними стандартами у сфері публічної служби та етики, що сприяє інтеграції України у світовий правовий простір та підвищенню її міжнародного авторитету. Врахування кращих зарубіжних практик дозволяє вдосконалювати національну систему регулювання, роблячи її більш гнучкою, сучасною та ефективною [24].

У підсумку, належне нормативно-правове забезпечення етичної поведінки у публічній службі є не лише інструментом регулювання діяльності посадових осіб, а й важливим фактором формування правової держави, утвердження принципів верховенства права та забезпечення сталого суспільного розвитку.

1.4. Зарубіжний досвід формування професійної етики в публічному управлінні

У сучасному світі публічне управління є ключовим механізмом забезпечення стабільності держави та задоволення потреб громадян. Водночас ефективність цього управління значною мірою залежить від етичної поведінки службовців. Зарубіжний досвід формування професійної етики в публічному управлінні демонструє різноманітні підходи та практики, які можуть бути корисними для вдосконалення української системи публічної служби [1].

Проголошений Україною курс до європейської системи цінностей зобов'язує запровадити якісно нові стандарти державного управління, спираючись на досвід розвинених країн. Особливо цінним є досвід тих країн, яким вдалося потрапити до двадцятки найменш корумпованих країн і домогтися певних успіхів в управлінні сферою моральних відносин у державній службі своїх країн. Визначальним елементом етичної інфраструктури державної служби, серцевиною професійної етики є етичні кодекси державних службовців. Кодекс етичний (моральний) - в пер. з лат. -

“книжка” - сукупність моральних правил, вимог, норм, що приписуються до виконання. В етичних кодексах фіксуються: норми та правила, що усвідомлюються та увійшли у практику більшості представників професії, є історичним завоюванням суспільства та професійного середовища; вимоги, приписи., які є раціонально та морально обґрунтованими, але часто порушуються.

Зарубіжний досвід формування професійної етики в публічному управлінні демонструє високий рівень ефективності комплексного підходу, який поєднує різні механізми та інструменти, спрямовані на забезпечення доброчесної та професійної поведінки службовців. У багатьох країнах, таких як Великобританія, США, Скандинавські держави та країни Європейського Союзу, для досягнення високих стандартів етичної поведінки застосовуються декілька взаємопов’язаних напрямів діяльності [35].

Першим і найважливішим є створення етичних кодексів, які визначають основні принципи та стандарти поведінки службовців. Такі кодекси детально прописують обов’язки, права та обмеження, встановлюють правила взаємодії з громадянами, колегами та керівництвом, а також механізми запобігання конфлікту інтересів і корупційним проявам. Вони виступають орієнтиром для службовця у повсякденній діяльності та забезпечують єдність етичних стандартів на рівні всієї публічної служби.

Піонером у цьому виступили США. Перший кодекс етики в цій країні був розроблений Міжнародною асоціацією адміністраторів міст (нині Міжнародна асоціація управління міст / округів) ще в 1924 році. Через тридцять з гаком років в 1958 році був прийнятий Кодекс етики урядової служби в формі резолюції Конгресу США, підкріплений в 1965 році 10 законодавчим нормативним актом "Стандарти поведінки посадових осіб" [15].

Другим напрямом є функціонування органів контролю, які здійснюють нагляд за дотриманням етичних норм і правил. Ці органи не лише виявляють порушення, а й оцінюють ефективність роботи службовців у контексті етичної поведінки. Завдяки цьому створюється система підзвітності та прозорості, що

підвищує довіру громадян до державних інституцій і зміцнює авторитет публічної служби.

Третім важливим напрямом є навчання службовців. У багатьох країнах проводяться регулярні тренінги, семінари та освітні програми з питань етики та етичного управління. Такі навчальні заходи дозволяють службовцям засвоїти теоретичні знання, а також практичні навички прийняття етичних рішень у складних і нестандартних ситуаціях. Це сприяє не лише формальному дотриманню правил, а й формуванню внутрішньої готовності діяти доброчесно та відповідально [25].

Четвертим напрямом є розвиток етичної культури в організаціях. Це включає виховання моральних цінностей, почуття відповідальності, професіоналізму та взаємоповаги серед службовців. У країнах з високим рівнем довіри до влади етична культура є невід'ємною частиною професійної ідентичності службовців, що забезпечує сталість і послідовність їхніх дій незалежно від зовнішніх обставин.

У країнах Європейського Союзу етична поведінка публічних службовців регулюється комплексом законодавчих та організаційних механізмів. Важливу роль відіграють етичні кодекси, які визначають стандарти поведінки, взаємодії з громадянами та колегами, а також способи уникнення конфлікту інтересів. Наприклад, у Великій Британії діє «Civil Service Code», який встановлює обов'язкові принципи доброчесності, об'єктивності, політичної нейтральності та відповідальності [36].

У США значна увага приділяється системі контролю та моніторингу дотримання етичних норм. Існують спеціальні органи, які здійснюють нагляд за виконанням етичних стандартів, а також навчальні програми для службовців, що забезпечують постійне підвищення рівня їх етичної компетентності. Крім того, у США активно застосовується практика публічного звітування та декларацій щодо конфлікту інтересів, що підвищує прозорість діяльності державних органів.

У країнах Скандинавії професійна етика тісно пов'язана з культурою відкритості та взаємної довіри. Тут наголошується на формуванні внутрішніх моральних цінностей службовця та вихованні почуття соціальної відповідальності. В таких країнах етична поведінка розглядається як частина професійної ідентичності, а не лише як зовнішня вимога закону.

Професійна етика в системі публічної служби є важливою складовою ефективного державного управління, а досвід зарубіжних країн, зокрема Канади та Франції, демонструє різні, але водночас ефективні підходи до її формування та реалізації. Обидві країни приділяють значну увагу етичним стандартам, проте їх моделі мають свої особливості, зумовлені історичними, правовими та культурними чинниками [26].

У Канаді професійна етика публічних службовців базується на принципах відкритості, підзвітності, доброчесності та служіння суспільству. Одним із ключових документів є «Values and Ethics Code for the Public Sector», який визначає основні цінності державної служби, зокрема повагу до демократії, повагу до людей, доброчесність, відповідальність і прагнення до досконалості. Особливістю канадського підходу є акцент на внутрішньому усвідомленні етичних норм, тобто формуванні у службовців особистої відповідальності за свої дії. Значна увага приділяється навчанню та підвищенню кваліфікації, що сприяє розвитку етичного мислення та здатності приймати обґрунтовані рішення в складних ситуаціях.

Крім того, у Канаді ефективно функціонують механізми контролю та запобігання порушенням, зокрема система захисту викривачів, яка дозволяє працівникам повідомляти про неетичну поведінку без страху переслідування. Важливу роль відіграють незалежні органи нагляду, які забезпечують дотримання етичних стандартів та розглядають відповідні скарги. Таким чином, канадська модель поєднує нормативне регулювання, інституційний контроль і розвиток етичної культури [37].

На відміну від Канади, у Франції система професійної етики має більш формалізований характер і тісно пов'язана з адміністративним правом.

Французька модель базується на принципах законності, нейтральності, лояльності до держави та професійної відповідальності. Значну роль відіграють законодавчі акти та кодекси поведінки, які чітко регламентують діяльність державних службовців. Одним із важливих елементів є суворая система дисциплінарної відповідальності за порушення етичних норм.

У Франції особлива увага приділяється запобіганню конфлікту інтересів та забезпеченню політичної нейтральності державної служби. Службовці зобов'язані діяти виключно в інтересах держави, незалежно від особистих переконань чи політичних вподобань. Крім того, значну роль відіграють спеціальні органи, які здійснюють контроль за дотриманням етичних стандартів, а також надають консультації з питань етики [27].

Попри певні відмінності, обидві країни демонструють високий рівень розвитку професійної етики в публічній службі. У Канаді переважає ціннісний, орієнтований на внутрішню мотивацію підхід, тоді як у Франції — нормативний і регламентований. Водночас спільним для обох моделей є прагнення забезпечити прозорість, підзвітність та довіру громадян до державних інституцій

Зарубіжний досвід також демонструє ефективність систематичного навчання службовців з етики та етичного менеджменту. Курси, тренінги та семінари допомагають розвивати навички прийняття етичних рішень у складних або нестандартних ситуаціях. Це забезпечує не лише формальне дотримання правил, але й формування внутрішньої готовності діяти доброчесно [38].

Отже, зарубіжний досвід формування професійної етики у публічному управлінні показує важливість комплексного підходу: поєднання нормативно-правового регулювання, навчання, внутрішніх кодексів та системи контролю. Він є корисним орієнтиром для вдосконалення української системи публічної служби та підвищення довіри громадян до державних інституцій.

Впровадження таких практик сприяє формуванню високої етичної культури серед службовців і підвищенню ефективності державного управління в цілому.

Цей досвід є важливим для вдосконалення української системи публічної служби, оскільки він демонструє практично випробувані механізми формування високих стандартів етичної поведінки серед державних службовців. Вивчення зарубіжних практик дозволяє виявити ефективні підходи до створення етичних кодексів, організації контролю за дотриманням етичних норм, впровадження систематичного навчання та розвитку внутрішньої етичної культури в колективах. Використання цих механізмів у вітчизняній публічній службі сприятиме підвищенню професіоналізму та доброчесності службовців, зміцненню авторитету державних інституцій і підвищенню рівня довіри громадян до органів влади [28].

Крім того, запозичення зарубіжного досвіду допоможе адаптувати систему етичного регулювання до сучасних викликів, таких як боротьба з корупцією, цифровізація управління та підвищення прозорості прийняття рішень, що є ключовими чинниками побудови ефективної та демократичної публічної служби в Україні..

Таким чином, у першому розділі досліджено теоретичні основи професійної етики в системі публічної служби. Встановлено, що професійна етика є важливим елементом професійної діяльності публічних службовців та виконує регулятивну, контрольну, виховну та превентивну функції.

Визначено, що принципи професійної етики формують основу поведінки службовців, а норми конкретизують їх у практичній діяльності. Доведено, що ефективність публічної служби значною мірою залежить від рівня дотримання етичних стандартів. Проаналізовано нормативно-правове забезпечення, яке регламентує етичну поведінку та сприяє запобіганню порушенням. Водночас встановлено, що важливу роль відіграють внутрішні етичні кодекси [39].

Дослідження зарубіжного досвіду показало доцільність впровадження комплексного підходу до формування професійної етики, що включає нормативне регулювання, ефективну систему контролю та безперервне навчання персоналу. Такий підхід забезпечує не лише формальне закріплення етичних норм, а й їх реальне функціонування у повсякденній діяльності публічних службовців [29].

Насамперед, важливим елементом є нормативне регулювання, яке передбачає розробку чітких кодексів етики, стандартів поведінки та відповідних законодавчих актів. Вони визначають основні принципи професійної діяльності, встановлюють межі допустимої поведінки та створюють єдині правила для всіх працівників. Проте ефективність таких документів залежить від їх практичного застосування та зрозумілості для службовців.

Другим ключовим компонентом є система контролю, яка забезпечує моніторинг дотримання етичних норм і своєчасне реагування на їх порушення. Зарубіжний досвід демонструє ефективність створення незалежних органів нагляду, впровадження внутрішнього аудиту, а також механізмів повідомлення про порушення, включаючи захист викривачів. Це сприяє підвищенню прозорості діяльності органів влади та формуванню відповідальності серед працівників [40].

Не менш важливим є навчання та підвищення кваліфікації, які відіграють ключову роль у формуванні етичної культури. Регулярні тренінги, семінари та освітні програми дозволяють не лише ознайомити службовців із нормами етики, а й розвинути їх здатність застосовувати ці норми на практиці. Особливу увагу приділяють розвитку етичного мислення, навичок прийняття рішень у складних ситуаціях та усвідомленню відповідальності за свої дії.

Отже, професійна етика є ключовим чинником ефективності публічної служби та потребує постійного вдосконалення. Її значення виходить далеко за межі формального дотримання встановлених правил поведінки, адже саме вона формує основу довіри громадян до органів влади, визначає рівень

прозорості управлінських процесів і впливає на якість прийняття управлінських рішень. В умовах сучасних суспільних трансформацій, зростання вимог до підзвітності та відкритості влади професійна етика стає не лише моральним орієнтиром, а й стратегічним ресурсом розвитку публічного управління [1].

Постійне вдосконалення професійної етики передбачає оновлення нормативних стандартів, адаптацію їх до нових викликів і ризиків, а також впровадження ефективних механізмів їх реалізації. Важливим є не лише формування чітких правил поведінки, але й забезпечення їх реального дотримання через систему контролю, відповідальності та мотивації. При цьому особливу роль відіграє розвиток етичної культури службовців, яка базується на внутрішніх переконаннях, цінностях і професійній свідомості.

Крім того, удосконалення професійної етики неможливе без систематичного навчання та підвищення кваліфікації працівників, формування у них навичок етичного мислення та здатності приймати відповідальні рішення у складних ситуаціях. Важливим чинником є також приклад керівництва, яке повинно демонструвати високі стандарти поведінки та створювати сприятливе середовище для їх дотримання [42].

Таким чином, професійна етика виступає не лише регулятором поведінки, а й основою ефективної діяльності публічної служби. Її постійний розвиток і вдосконалення є необхідною умовою підвищення якості державного управління, зміцнення довіри громадян та забезпечення стабільного функціонування суспільства в цілому.

РОЗДІЛ 2

АНАЛІЗ СТАНУ ПРОФЕСІЙНОЇ ЕТИКИ У ДІЯЛЬНОСТІ КОМУНАЛЬНОЇ УСТАНОВИ БІЛОЦЕРКІВСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ "БІЛОЦЕРКІВСЬКИЙ ЦЕНТР КОМПЛЕКСНОЇ РЕАБІЛІТАЦІЇ ДЛЯ ОСІБ З ІНВАЛІДНІСТЮ "ШАНС"

2.1. Загальна характеристика КУ БМР "Білоцерківський центр комплексної реабілітації для осіб з інвалідністю "Шанс" та основні напрями її діяльності

Комунальна установа Білоцерківської міської ради «Білоцерківський центр комплексної реабілітації для осіб з інвалідністю «Шанс» є сучасним спеціалізованим закладом, який надає широкий спектр соціальних та реабілітаційних послуг особам з обмеженими фізичними можливостями. Основною метою діяльності центру є створення умов для всебічного розвитку, соціальної адаптації та покращення якості життя осіб з інвалідністю, а також забезпечення їх інтеграції у суспільство [50].

Основна інформація про КУ БМР «Білоцерківський центр комплексної реабілітації для осіб з інвалідністю «Шанс» відображена в таблиці 2.1.

Таблиця 2.1.

Основна інформація
про КУ БМР «Білоцерківський центр комплексної реабілітації для осіб
з інвалідністю «Шанс»

Повна назва	Комунальна установа Білоцерківської міської ради «Білоцерківський центр комплексної реабілітації для осіб з інвалідністю «Шанс»
Адреса	09108, Україна, Київська обл., місто Біла Церква, вулиця Східна, будинок 34
Засновник	Білоцерківська міська рада
Дата заснування	23.07.1996
Форма власності	комунальна
Директор	Івасюк Альона Анатоліївна

Продовження таблиці 2.1.

Код ЄДРПОУ	24217460
Основний вид діяльності	88.91 Денний догляд за дітьми
Інші види діяльності	• інша діяльність у сфері охорони здоров'я • надання послуг догляду із забезпеченням проживання для осіб з розумовими вадами та хворих на наркоманію • надання іншої соціальної допомоги без забезпечення проживання

Центр функціонує на підставі законодавства України у сфері соціального захисту та публічної служби і є комунальним закладом, підпорядкованим Білоцерківській міській раді. Установа має висококваліфікований персонал, який включає соціальних працівників, психологів, фізичних терапевтів, логопедів та інших фахівців, що дозволяє надавати комплексні та індивідуалізовані послуги. Такий мультидисциплінарний підхід забезпечує ефективну реабілітацію, підтримку та соціальну адаптацію клієнтів центру [43].

Основні напрями діяльності закладу охоплюють кілька сфер. По-перше, це медико-соціальна реабілітація, яка включає фізичну, психологічну та соціальну підтримку осіб з інвалідністю. По-друге, центр здійснює освітню діяльність, спрямовану на розвиток навичок самостійного життя, соціальної взаємодії та професійної підготовки. По-третє, важливим напрямом є соціальна інтеграція та підтримка родин клієнтів, яка передбачає консультації, навчальні програми для батьків і опікунів, а також організацію соціальних заходів. По-четверте, центр активно займається інформаційно-просвітницькою діяльністю, популяризуючи права людей з інвалідністю та інклюзивні практики у суспільстві.

Важливо зазначити, що діяльність установи ґрунтується на дотриманні принципів професійної етики, які виступають основою її ефективного функціонування та визначають характер взаємодії між працівниками і отримувачами послуг. Саме етичні норми забезпечують належну якість надання послуг, сприяють дотриманню прав і свобод клієнтів, а також формують позитивний імідж установи в очах громадськості. В умовах роботи

з особами з інвалідністю особливого значення набувають такі принципи, як гуманність, толерантність, повага до гідності людини, індивідуальний підхід і конфіденційність [51].

Центр активно впроваджує стандарти етичної поведінки для свого персоналу, що проявляється у формуванні чітких правил професійної взаємодії, норм службового спілкування та відповідального ставлення до виконання обов'язків. Працівники установи орієнтовані на забезпечення максимально комфортних умов для клієнтів, дотримання етичних норм у процесі надання реабілітаційних послуг, а також підтримання доброзичливої та довірливої атмосфери.

Важливим аспектом є також формування професійної культури колективу, яка базується на спільних цінностях, взаємоповазі та командній роботі. Установа приділяє увагу розвитку етичної свідомості працівників шляхом проведення внутрішніх інструктажів, обговорень, навчальних заходів та обміну досвідом. Це сприяє підвищенню рівня професійної відповідальності, самоконтролю та усвідомлення значущості етичної поведінки у щоденній роботі [44].

Крім того, дотримання принципів професійної етики сприяє зниженню конфліктних ситуацій, підвищенню ефективності комунікації між працівниками та клієнтами, а також забезпечує більш високий рівень задоволеності отримувачів послуг. Завдяки цьому формується стійка довіра з боку громадськості, що є важливим показником успішної діяльності установи.

Отже, Білоцерківський центр комплексної реабілітації «Шанс» є важливим соціальним та реабілітаційним закладом, діяльність якого спрямована на комплексну підтримку осіб з інвалідністю та їх соціальну адаптацію. Основні напрями роботи закладу — медико-соціальна реабілітація, освітня діяльність, соціальна інтеграція та просвітницька робота — дозволяють забезпечити всебічний розвиток клієнтів і створюють основу для ефективного застосування принципів професійної етики серед персоналу [1].

2.2. Організаційно-управлінська структура установи

Організаційно-управлінська структура будь-якої установи є ключовим інструментом, що забезпечує ефективне функціонування всіх підрозділів, чіткий розподіл обов'язків та оптимізацію процесів прийняття рішень. У контексті Комунальної установи Білоцерківської міської ради «Білоцерківський центр комплексної реабілітації для осіб з інвалідністю «Шанс» організаційна структура побудована таким чином, щоб забезпечити комплексну та скоординовану роботу всіх службових підрозділів та фахівців (рис. 2.1).



Рис. 2.1. Організаційна структура КУ БМР «Білоцерківський центр комплексної реабілітації для осіб з інвалідністю «Шанс»

На чолі установи знаходиться директор, який здійснює загальне управління та відповідальний за стратегічний розвиток закладу. Директор визначає основні пріоритети діяльності, контролює виконання планів, організовує взаємодію між підрозділами та забезпечує дотримання нормативно-правових та етичних стандартів у роботі персоналу [44].

Безпосередньо під керівництвом директора функціонують кілька відділів та служб, кожен з яких виконує конкретні функції. Соціальний відділ забезпечує організацію соціальної підтримки та адаптації клієнтів, а також

взаємодію з родинами та опікунами. Психологічна служба надає консультації, проводить корекційні та реабілітаційні заходи, спрямовані на розвиток особистості та покращення емоційного стану клієнтів. Відділ фізичної реабілітації та медико-соціальної підтримки відповідає за проведення фізичних тренувань, лікувальної фізкультури та інших реабілітаційних процедур. Також існують адміністративно-господарський підрозділ та відділ кадрового забезпечення, які забезпечують належне функціонування установи, ведення документації та управління персоналом.

Кожен підрозділ має свого керівника, який координує роботу співробітників, відповідає за виконання поставлених завдань та звітує перед директором. Така ієрархічна модель управління дозволяє забезпечити чітку відповідальність за кожен напрям роботи та оперативне вирішення проблем, що виникають у процесі діяльності закладу [52].

Особливу увагу в організаційній структурі установи приділено координації між відділами, оскільки комплексна робота з особами з інвалідністю потребує злагодженої взаємодії різних фахівців і підрозділів. Ефективна допомога клієнтам можлива лише за умови об'єднання зусиль соціальних працівників, психологів, медичного персоналу, реабілітологів та адміністративного апарату, кожен з яких виконує свою специфічну функцію, але водночас є частиною єдиного процесу реабілітації.

Координація між відділами забезпечує цілісний підхід до надання послуг, що дозволяє враховувати індивідуальні потреби кожної особи з інвалідністю. Наприклад, результати психологічної діагностики можуть впливати на розробку індивідуальної програми реабілітації, а медичні рекомендації – коригувати соціальні та освітні заходи. Таким чином, взаємодія між підрозділами сприяє більш точному плануванню та реалізації реабілітаційного процесу [43].

Важливим елементом такої координації є налагоджена система внутрішньої комунікації, яка виступає основою ефективної взаємодії між усіма учасниками організаційного процесу. Вона включає регулярне

проведення робочих нарад, як планових, так і позапланових, що дає змогу обговорювати актуальні питання, оцінювати результати роботи та визначати подальші кроки. Не менш важливим є оперативний обмін інформацією між фахівцями різних підрозділів, що забезпечує цілісне бачення ситуації та дозволяє враховувати всі аспекти роботи з клієнтами.

Система внутрішньої комунікації також передбачає ведення спільної документації, яка є доступною для всіх відповідальних осіб. Це сприяє прозорості діяльності, зменшує ризик втрати важливої інформації та забезпечує безперервність надання послуг. Узгодження дій між спеціалістами різного профілю (психологами, соціальними працівниками, реабілітологами, адміністрацією) дозволяє уникати дублювання функцій, раціонально розподіляти ресурси та забезпечувати комплексний підхід до вирішення проблем клієнтів [53].

Крім того, ефективна внутрішня комунікація сприяє швидкому реагуванню на зміни в стані клієнтів, що особливо важливо у сфері соціальних та реабілітаційних послуг. Вона забезпечує можливість своєчасного коригування індивідуальних планів роботи, підвищує якість прийнятих управлінських рішень та загальний рівень надання послуг. У результаті формується злагоджена команда фахівців, діяльність якої спрямована на досягнення спільної мети — підвищення ефективності роботи установи та задоволення потреб її клієнтів.

Крім того, міжвідомча взаємодія сприяє формуванню командного підходу до роботи, що є надзвичайно важливим у сфері соціальної та реабілітаційної діяльності. Вона дозволяє об'єднати професійні знання та досвід різних спеціалістів, підвищити якість послуг і забезпечити більш повне задоволення потреб клієнтів. Належна координація між відділами є необхідною умовою ефективної діяльності установи, оскільки вона забезпечує комплексність, послідовність і результативність роботи з особами з інвалідністю, сприяючи досягненню основної мети — покращенню якості їхнього життя та соціальної інтеграції [44].

Впровадження міжфункціональних комунікацій та регулярних нарад дозволяє оперативно обмінюватися інформацією, контролювати якість надання послуг та своєчасно коригувати роботу підрозділів.

Отже, організаційно-управлінська структура Комунальної установи «Шанс» є продуманою та цілісною системою, що забезпечує ефективне управління закладом, узгоджену діяльність усіх структурних підрозділів і належний рівень якості надання послуг. Її побудова дозволяє чітко визначити функціональні обов'язки працівників, встановити відповідальність за результати роботи та забезпечити контроль за виконанням поставлених завдань [55].

Чіткий розподіл повноважень між керівництвом і підрозділами сприяє раціональній організації праці, мінімізує дублювання функцій та підвищує оперативність управлінських рішень. Наявність керівників підрозділів забезпечує належний рівень координації, контролю та комунікації, що є важливим чинником стабільного функціонування установи. Водночас ефективна взаємодія між службами створює умови для комплексного підходу до роботи з клієнтами, врахування їх індивідуальних потреб та підвищення результативності реабілітаційного процесу.

Важливо підкреслити, що така структура не лише сприяє досягненню стратегічних цілей установи, а й формує організаційне середовище, у якому розвивається професійна етика персоналу. Чіткість управлінських процесів, прозорість прийняття рішень, відповідальність кожного працівника та командний підхід до виконання завдань сприяють утвердженню принципів доброчесності, взаємоповаги та професіоналізму [45].

Крім того, ефективна організаційно-управлінська структура створює передумови для впровадження інноваційних підходів у діяльність установи, вдосконалення внутрішніх процесів і підвищення рівня адаптивності до сучасних викликів. Це дозволяє не лише підтримувати стабільність функціонування закладу, а й забезпечувати його подальший розвиток.

Таким чином, організаційно-управлінська структура КУ «Шанс» виступає важливим інструментом реалізації її основних функцій і завдань, забезпечує ефективність управління, високу якість надання послуг та сприяє формуванню високого рівня професійної етики серед працівників, що в цілому підвищує авторитет установи та довіру до неї з боку суспільства.

2.3. Оцінка рівня дотримання професійної етики працівниками установи

Професійна етика є ключовим елементом діяльності будь-якої публічної установи, оскільки вона визначає стандарти поведінки, взаємодії з клієнтами та колегами, а також сприяє формуванню довіри до організації та її працівників. Оцінка рівня дотримання професійної етики працівниками установи є важливим інструментом для визначення ефективності внутрішніх правил та етичної культури організації [1].

В Комунальній установі Білоцерківської міської ради «Білоцерківський центр комплексної реабілітації для осіб з інвалідністю «Шанс» дотримання професійної етики є невід’ємною складовою щоденної роботи персоналу. Для оцінки цього рівня використовуються різноманітні методи: спостереження за поведінкою працівників у робочому процесі, анкетування клієнтів та колег, аналіз службової документації та внутрішніх звітів, а також проведення інтерв’ю з керівниками підрозділів.

Одним із основних критеріїв оцінки є дотримання норм професійної поведінки, визначених етичним кодексом установи. Це включає ввічливе та толерантне ставлення до клієнтів, конфіденційність інформації, об’єктивність та чесність у виконанні службових обов’язків, а також відсутність конфлікту інтересів. Іншим важливим показником є кооперативність та взаємодія між колегами, що сприяє ефективній командній роботі та підвищує рівень довіри всередині колективу [49].

Для кількісного вимірювання рівня дотримання професійної етики в установі широко застосовуються соціологічні методи, зокрема анкетування та опитування як персоналу, так і клієнтів. Використання таких інструментів дозволяє отримати систематизовану, порівнювану та відносно об'єктивну інформацію про рівень етичної поведінки працівників у різних професійних ситуаціях. Анкетування працівників дає змогу оцінити їх обізнаність з етичними нормами, рівень внутрішньої мотивації до їх дотримання, а також виявити можливі труднощі чи суперечності, з якими вони стикаються у процесі виконання службових обов'язків. Водночас опитування клієнтів дозволяє отримати зворотний зв'язок щодо якості обслуговування, рівня ввічливості, доброзичливості та поваги до їх прав і гідності [48].

Важливою перевагою таких методів є можливість аналізу результатів у динаміці, що дозволяє відстежувати зміни рівня етичної культури в колективі, визначати позитивні тенденції або, навпаки, проблемні аспекти, які потребують управлінського втручання. Крім того, узагальнені результати анкетування можуть використовуватися для прийняття обґрунтованих управлінських рішень, розробки програм підвищення кваліфікації та вдосконалення внутрішніх стандартів поведінки.

Поряд із соціологічними методами важливу роль відіграє оцінювання ефективності внутрішніх механізмів контролю. До них належать регулярні наради, службові звіти, внутрішні аудити, індивідуальні консультації з керівниками та аналіз конкретних робочих ситуацій. Такі інструменти дозволяють здійснювати постійний моніторинг дотримання етичних норм, своєчасно виявляти порушення або ризики їх виникнення, а також оперативно реагувати на них [3].

Особливого значення набувають внутрішні аудити, які передбачають комплексну перевірку діяльності працівників з точки зору відповідності встановленим стандартам. Вони дозволяють не лише виявити недоліки, а й визначити їх причини, що є важливим для подальшого вдосконалення системи управління. Нарadi та обговорення сприяють формуванню відкритого

середовища, у якому працівники можуть обмінюватися досвідом, аналізувати складні ситуації та спільно знаходити етичні рішення.

Консультації з керівниками виконують не лише контрольну, а й виховну функцію, оскільки дозволяють працівникам отримати рекомендації щодо правильної поведінки в тих чи інших ситуаціях, підвищити рівень своєї професійної компетентності та етичної свідомості. Такий підхід сприяє формуванню відповідального ставлення до службових обов'язків і розвитку навичок самоконтролю [47].

Поєднання анкетування, опитування та внутрішніх механізмів контролю забезпечує комплексний підхід до оцінювання рівня професійної етики. Це дозволяє не лише фіксувати наявний стан, а й активно впливати на його покращення, створюючи умови для підвищення якості роботи персоналу та зміцнення довіри з боку клієнтів і громадськості.

З метою оцінки рівня професійної етики персоналу КУ БМР «Білоцерківський центр комплексної реабілітації для осіб з інвалідністю «Шанс» було проведено анкетування працівників установи (Додаток А, Б). У дослідженні взяли участь 20 осіб. Результати дослідження відображені в таблиці 2.2 та рисунку 2.2.

Таблиця 2.2

Результати оцінки дотримання етичних норм
працівниками КУ БМР «Білоцерківський центр комплексної
реабілітації для осіб з інвалідністю «Шанс»

Показник	Високий рівень (%)	Середній рівень (%)	Низький рівень (%)
Дотримання етики спілкування	70	25	5
Доброочесність	65	30	5
Відповідальність	75	20	5
Конфіденційність	80	15	5

Джерело: сформоване автором

На рисунку 2.2 представлено результати оцінки рівня дотримання професійної етики працівниками КУ БМР «Білоцерківський центр комплексної реабілітації для осіб з інвалідністю «Шанс»

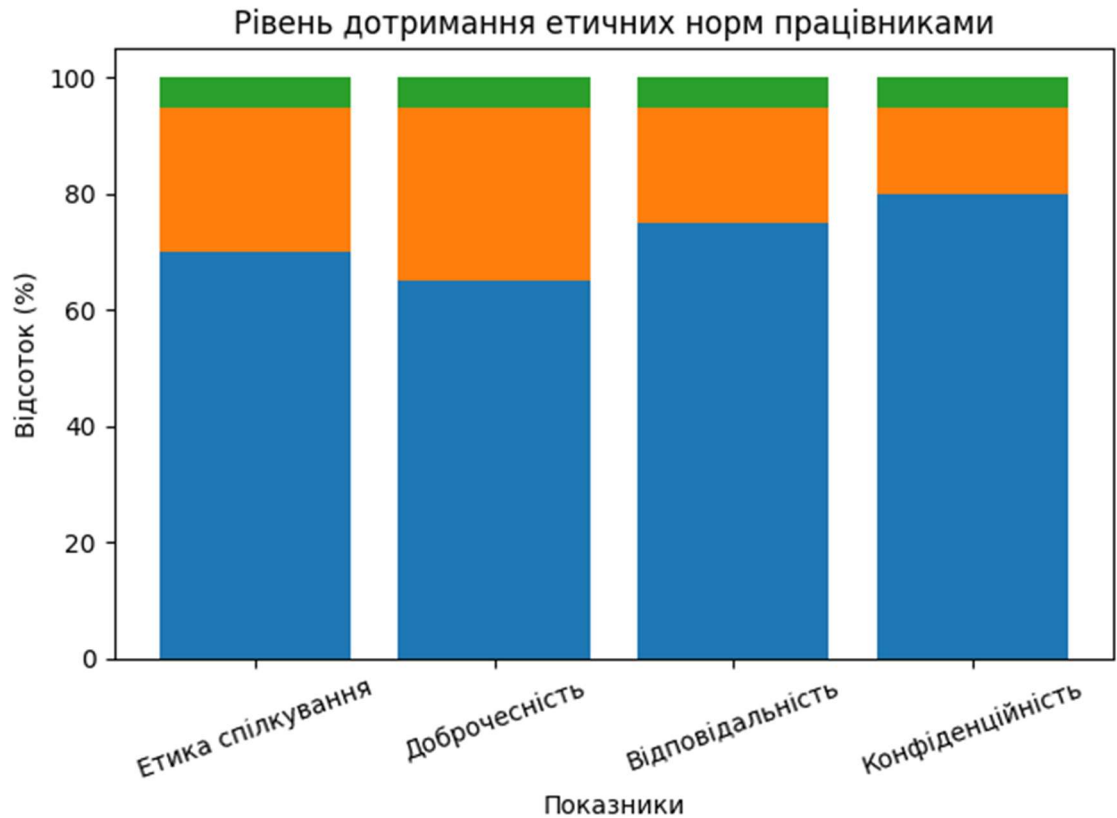


Рис. 2.2 Рівень дотримання етичних норм працівниками КУ БМР «Білоцерківський центр комплексної реабілітації для осіб з інвалідністю «Шанс».

Аналіз результатів свідчить, що переважає високий рівень дотримання етичних норм за всіма показниками. Найвищі значення зафіксовано за показником конфіденційності (80%) та відповідальності (75%). Середній рівень найбільш виражений у сфері доброчесності (30%) та етики спілкування (25%). Низький рівень є мінімальним і становить лише 5% за всіма показниками, що свідчить про загалом високий рівень професійної етики в установі.

Результати дослідження свідчать про загалом високий рівень дотримання професійної етики працівниками установи. Більшість співробітників демонструють відповідальне ставлення до виконання своїх службових обов'язків, проявляють ввічливість та коректність у спілкуванні з колегами та клієнтами, дотримуються конфіденційності інформації та норм етичної поведінки, що позитивно впливає на внутрішню атмосферу в колективі та рівень довіри до установи з боку клієнтів.

Разом із тим, дослідження виявило окремі недоліки у сфері професійної етики. Зокрема, у деяких випадках спостерігається формальне ставлення до виконання етичних норм, не завжди дотримується принцип об'єктивності у прийнятті рішень або відчувається недостатня увага до професійного розвитку та самовдосконалення. Також у ряді ситуацій можливі непорозуміння у комунікації між працівниками різних відділів, що інколи призводить до конфліктів або зниження ефективності взаємодії [46].

Таким чином, хоча загальний рівень дотримання професійної етики є високим, установі слід приділити увагу посиленню контролю за дотриманням етичних стандартів, організації тренінгів і семінарів з професійної етики та розвитку навичок ефективної комунікації серед працівників. Це сприятиме подальшому підвищенню якості обслуговування, зміцненню корпоративної культури та формуванню позитивного іміджу установи.

Результати оцінки виявляють, що більшість працівників центру дотримуються встановлених норм професійної етики, проявляють повагу до клієнтів та колег, відповідально ставляться до виконання своїх обов'язків. Однак аналіз також показує наявність окремих проблемних аспектів, таких як необхідність підвищення рівня комунікації, формування навичок етичного реагування у нестандартних ситуаціях та активізація внутрішніх тренінгів з питань етики [11].

Важливим висновком є те, що оцінка рівня дотримання професійної етики не лише дозволяє визначити сильні та слабкі сторони поведінки працівників, а й створює основу для вдосконалення системи навчання та

мотивації, підвищення ефективності роботи установи та розвитку етичної культури колективу. Регулярна оцінка і подальша корекція поведінки персоналу сприяють зміцненню авторитету закладу, підвищенню довіри клієнтів та забезпеченню високого рівня професіоналізму у публічній службі.

Отже, систематична оцінка дотримання професійної етики працівниками установи є необхідним інструментом управління, який допомагає формувати відповідальний та добросесний колектив, забезпечувати якість послуг та ефективність діяльності установи, а також сприяє розвитку внутрішньої культури етики на всіх рівнях організації.

2.4. Аналіз проблем та порушень етичних норм у діяльності КУ БМР “Білоцерківський центр комплексної реабілітації для осіб з інвалідністю “Шанс”

Діяльність комунальних установ соціального спрямування, зокрема таких як Білоцерківський центр комплексної реабілітації для осіб з інвалідністю «Шанс», має базуватися на принципах гуманізму, поваги до гідності людини, рівності та соціальної справедливості. Установи, що працюють з особами з інвалідністю, несуть підвищену відповідальність за дотримання етичних норм, адже їх діяльність безпосередньо пов'язана з підтримкою найбільш вразливих категорій населення. Водночас аналіз практики функціонування подібних установ дозволяє виявити низку проблем і порушень, які потребують глибокого осмислення та вирішення [15].

Незважаючи на позитивні результати, виявлено ряд проблем:

- недостатній рівень знань щодо етичних стандартів;
- емоційне вигорання працівників;
- окремі випадки формального ставлення до клієнтів;
- відсутність систематичного навчання з етики.

Основні проблеми дотримання етики персоналом Білоцерківського центру комплексної реабілітації для осіб з інвалідністю «Шанс» відображені в таблиці 2.3.

Таблиця 2.3

Основні проблеми дотримання етики
в КУ БМР «Білоцерківський центр комплексної реабілітації для осіб з
інвалідністю «Шанс»

Проблема	Причина	Наслідки
Недостатня обізнаність	Відсутність навчання	Порушення норм
Вигорання	Високе навантаження	Зниження якості роботи
Формалізм	Низька мотивація	Втрата довіри клієнтів

Однією з ключових проблем є формалізація підходу до надання реабілітаційних послуг. У деяких випадках спостерігається зосередженість працівників на виконанні встановлених процедур і звітності, що призводить до зниження індивідуального підходу до отримувачів послуг. Така ситуація суперечить базовим етичним принципам соціальної роботи, зокрема принципу орієнтації на потреби особистості. Особи з інвалідністю потребують не лише стандартних програм реабілітації, але й уваги, підтримки та розуміння їхніх індивідуальних особливостей [19].

Ще однією суттєвою проблемою є недостатній рівень комунікативної культури окремих працівників. Це може проявлятися у використанні некоректних висловлювань, зверхньому або байдужому ставленні до клієнтів та їхніх родин. У контексті діяльності реабілітаційного центру такі прояви є особливо небезпечними, оскільки можуть негативно впливати на психологічний стан осіб з інвалідністю, знижувати їхню мотивацію до реабілітації та викликати недовіру до установи.

Проблемою також залишається недотримання принципу конфіденційності. У процесі роботи працівники центру мають доступ до чутливої інформації про стан здоров'я, соціальне становище та особисте життя клієнтів. В окремих випадках можливе неналежне збереження такої інформації або її обговорення поза межами професійної необхідності. Це є грубим порушенням етичних стандартів і може призвести до втрати довіри з боку отримувачів послуг.

Серед етичних ризиків варто також виділити можливі прояви упередженості або нерівного ставлення до клієнтів. Це може бути пов'язано з різним рівнем складності випадків, соціальним статусом родин або особистими симпатіями працівників. Подібні ситуації суперечать принципам справедливості та рівності, які мають бути основою діяльності будь-якої соціальної установи [12].

Окремої уваги заслуговує проблема професійного вигорання персоналу. Робота з особами з інвалідністю потребує значних емоційних ресурсів, що може призводити до зниження емпатії, формування байдужості або навіть негативного ставлення до клієнтів. У таких умовах зростає ризик порушення етичних норм, навіть за наявності відповідних знань і професійної підготовки.

Причини виявлених проблем мають як індивідуальний, так і організаційний характер. До індивідуальних належать недостатній рівень етичної свідомості, низька мотивація до професійного розвитку, емоційне виснаження. Організаційні чинники включають недосконалість системи внутрішнього контролю, відсутність регулярних тренінгів з етики, недостатню увагу керівництва до формування корпоративної культури. Крім того, обмежене фінансування та кадровий дефіцит можуть створювати додаткові труднощі у забезпеченні належного рівня етичної поведінки [14].

Для узагальнення результатів доцільно подати їх у вигляді діаграми (рис. 2.3).



Рис. 2.3 Рівень дотримання професійної етики в КУ БМР «Білоцерківський центр комплексної реабілітації для осіб з інвалідністю «Шанс»

Для подолання зазначених проблем доцільно впровадити комплекс заходів, спрямованих на підвищення етичних стандартів діяльності центру. Передусім необхідно розробити та впровадити чіткий кодекс професійної етики, який регламентуватиме поведінку працівників у різних ситуаціях. Важливим є також проведення систематичних навчань і тренінгів, спрямованих на розвиток комунікативних навичок, емоційного інтелекту та етичної компетентності персоналу [16].

Не менш важливо створити ефективну систему внутрішнього контролю та зворотного зв'язку, яка дозволить своєчасно виявляти та усувати порушення. Запровадження анонімних опитувань клієнтів і їхніх родин може стати дієвим інструментом оцінки якості надання послуг та рівня дотримання етичних норм. Також доцільно впроваджувати заходи з профілактики професійного вигорання, зокрема психологічну підтримку персоналу, оптимізацію робочого навантаження та створення сприятливого психологічного клімату в колективі.

Отже, аналіз проблем та порушень етичних норм у діяльності КУ БМР «Білоцерківський центр комплексної реабілітації для осіб з інвалідністю «Шанс» свідчить про наявність як окремих недоліків, так і системних викликів.

Їх подолання потребує комплексного підходу, що поєднує організаційні, освітні та управлінські заходи. Забезпечення високого рівня етичної культури є необхідною умовою ефективної діяльності установи, підвищення довіри з боку суспільства та створення сприятливих умов для реабілітації осіб з інвалідністю.

У результаті проведеного аналізу встановлено, що діяльність Комунальної установи «Білоцерківський центр комплексної реабілітації для осіб з інвалідністю "Шанс"» загалом відповідає вимогам професійної етики публічної служби [7].

Визначено, що більшість працівників дотримуються етичних норм, зокрема принципів доброчесності, відповідальності та конфіденційності. Це свідчить про належний рівень професійної культури персоналу.

Разом з тим, виявлено ряд проблем, які потребують вирішення, зокрема недостатній рівень етичної підготовки, професійне вигорання та відсутність системного підходу до формування етичної культури.

Отже, для підвищення ефективності діяльності установи необхідно впровадити комплексні заходи щодо вдосконалення професійної етики, що стане предметом дослідження наступного розділу. Така необхідність зумовлена тим, що саме рівень етичної культури працівників безпосередньо впливає на якість надання послуг, характер взаємодії з отримувачами послуг та загальний імідж установи [22].

Удосконалення професійної етики має передбачати не лише формальне закріплення відповідних норм, а й створення дієвих механізмів їх реалізації у повсякденній діяльності. Йдеться про впровадження чітких стандартів поведінки, розвиток системи внутрішнього контролю, організацію навчання та підвищення кваліфікації персоналу, а також формування сприятливого морально-психологічного клімату в колективі. Особливого значення набуває забезпечення відповідальності за порушення етичних норм та водночас стимулювання працівників до дотримання високих стандартів професійної поведінки [1].

Важливо також враховувати, що ефективність таких заходів залежить від їх системності та послідовності впровадження. Лише комплексний підхід, який поєднує нормативні, організаційні та мотиваційні інструменти, здатний забезпечити реальні зміни у поведінці працівників і підвищити рівень їхньої професійної свідомості.

Таким чином, подальше дослідження буде спрямоване на розробку та обґрунтування практичних рекомендацій щодо вдосконалення професійної етики в установі, що дозволить підвищити ефективність її діяльності, зміцнити довіру громадян та забезпечити високий рівень якості надання послуг.

РОЗДІЛ 3

ШЛЯХИ ВДОСКОНАЛЕННЯ ПРОФЕСІЙНОЇ ЕТИКИ В СИСТЕМІ ПУБЛІЧНОЇ СЛУЖБИ (НА ПРИКЛАДІ КУ БМР «БІЛОЦЕРКІВСЬКИЙ ЦЕНТР КОМПЛЕКСНОЇ РЕАБІЛІТАЦІЇ ДЛЯ ОСІБ З ІНВАЛІДНІСТЮ «ШАНС»)

У сучасних умовах реформування публічного управління особливого значення набуває вдосконалення професійної етики як ключового чинника підвищення ефективності діяльності установ соціальної сфери. Для КУ БМР «Білоцерківський центр комплексної реабілітації для осіб з інвалідністю «Шанс» це питання є особливо актуальним, оскільки якість надання послуг безпосередньо залежить від рівня етичної культури працівників.

3.1. Розробка заходів щодо підвищення рівня професійної етики

У сучасному суспільстві професійна етика є невід’ємною складовою ефективною діяльності будь-якої організації, особливо у сфері публічної служби. Вона визначає стандарти поведінки працівників, формує довіру громадян та забезпечує якість надання послуг. Саме тому розробка заходів щодо підвищення рівня професійної етики набуває особливої актуальності в умовах реформування державного управління та зростання вимог до прозорості і відповідальності [1].

Підвищення рівня професійної етики в КУ БМР «Білоцерківський центр комплексної реабілітації для осіб з інвалідністю «Шанс» потребує системного підходу, який включає організаційні, освітні та мотиваційні заходи.

До основних заходів належать:

- проведення регулярних тренінгів з професійної етики;
- впровадження програм етичного навчання для нових працівників;
- формування корпоративних цінностей;
- створення сприятливого психологічного клімату.

- Важливою складовою є розвиток емоційного інтелекту працівників, що дозволяє краще розуміти потреби осіб з інвалідністю [8].

Основні заходи, спрямовані на підвищення рівня професійної етики персоналу Білоцерківського центру комплексної реабілітації для осіб з інвалідністю «Шанс» подані в таблиці 3.1.

Таблиця 3.1

Основні заходи підвищення професійної етики
персоналу Білоцерківського центру комплексної реабілітації
для осіб з інвалідністю «Шанс»

Захід	Зміст	Очікуваний результат
Тренінги з етики	Навчання нормам поведінки	Підвищення культури спілкування
Наставництво	Передача досвіду	Швидка адаптація нових працівників
Психологічна підтримка	Робота з емоційним вигоранням	Зниження конфліктності
Оцінка персоналу	Регулярний моніторинг	Виявлення порушень

Система формування професійної етики працівників Білоцерківського центру комплексної реабілітації для осіб з інвалідністю «Шанс» відображена на рисунку 3.1.



Рис. 3.1 Система формування професійної етики

Першочерговим кроком у підвищенні рівня професійної етики є формування чіткої системи цінностей організації. Працівники повинні розуміти не лише свої посадові обов'язки, а й моральні принципи, які лежать в основі їх діяльності. До таких принципів належать гуманізм, справедливість, доброчесність, відповідальність та повага до гідності людини. Важливо, щоб ці цінності були не декларативними, а реально впроваджувалися в повсякденну практику роботи.

Наступним важливим заходом є організація систематичного навчання та підвищення кваліфікації працівників у сфері етики. Проведення тренінгів, семінарів та практичних занять сприяє розвитку етичної свідомості, формуванню навичок ефективної комунікації та запобіганню конфліктним ситуаціям. Особливу увагу слід приділяти розвитку емоційного інтелекту, який дозволяє краще розуміти потреби інших людей та адекватно реагувати на складні професійні ситуації [21].

Важливу роль у підвищенні рівня професійної етики відіграє впровадження наставництва. Досвідчені працівники можуть передавати молодим спеціалістам не лише професійні знання, але й етичні стандарти поведінки. Такий підхід сприяє формуванню єдиної корпоративної культури та забезпечує спадкоємність моральних цінностей в організації.

Не менш значущим заходом є створення сприятливого психологічного клімату в колективі. Дружня атмосфера, взаємоповага та підтримка між працівниками сприяють зниженню рівня конфліктності та підвищенню відповідальності за власну поведінку. У цьому контексті важливу роль відіграє керівництво, яке повинно бути прикладом дотримання етичних норм і формувати культуру відкритого спілкування.

Ефективним інструментом підвищення рівня професійної етики є також система мотивації. Заохочення працівників за дотримання етичних стандартів, визнання їх досягнень та створення можливостей для професійного розвитку стимулюють відповідальну поведінку. Водночас важливо забезпечити

невідворотність відповідальності за порушення етичних норм, що сприятиме формуванню дисципліни та порядку в організації.

Особливу увагу слід приділити профілактиці професійного вигорання, яке часто є причиною зниження етичних стандартів. Запровадження програм психологічної підтримки, оптимізація робочого навантаження та забезпечення належних умов праці дозволяють зберегти емоційний баланс працівників і підвищити їхню ефективність [17].

Таким чином, розробка заходів щодо підвищення рівня професійної етики працівників КУ БМР «Білоцерківський центр комплексної реабілітації для осіб з інвалідністю «Шанс» повинна мати не лише комплексний, а й системний і безперервний характер, охоплюючи всі рівні функціонування організації — від стратегічного управління до щоденної взаємодії працівників із клієнтами. Важливо, щоб етичні принципи були інтегровані у внутрішню політику установи, кадрову роботу, систему оцінювання персоналу та механізми прийняття управлінських рішень. Це означає, що професійна етика має розглядатися не як додатковий елемент, а як основа організаційної діяльності.

Поєднання навчання, мотивації, контролю та формування корпоративної культури створює цілісну модель етичного управління. Навчання забезпечує формування знань і навичок етичної поведінки, мотивація стимулює їх практичне застосування, контроль сприяє дотриманню встановлених стандартів, а корпоративна культура закріплює відповідні цінності на рівні колективної свідомості. Взаємодія цих елементів дозволяє не лише запобігати порушенням, а й формувати стійку орієнтацію працівників на доброчесну та відповідальну поведінку [51].

Крім того, важливим аспектом є здатність організації адаптувати етичні стандарти до змін зовнішнього середовища. Умови сучасного суспільства, зокрема цифровізація, зростання вимог до прозорості та підзвітності, потребують постійного оновлення підходів до етичного регулювання. Це

передбачає перегляд внутрішніх політик, удосконалення механізмів комунікації та активне залучення працівників до обговорення етичних питань.

У результаті реалізація таких комплексних заходів сприятиме не лише підвищенню довіри до установи та покращенню якості послуг, а й формуванню позитивного іміджу КУ БМР «Білоцерківський центр комплексної реабілітації для осіб з інвалідністю «Шанс» як відкритої, відповідальної та соціально орієнтованої інституції. У довгостроковій перспективі це забезпечить стабільність її функціонування, підвищить ефективність управлінських процесів і сприятиме зміцненню суспільних відносин, заснованих на принципах справедливості, поваги та взаємної відповідальності [6].

3.2. Впровадження етичних кодексів та стандартів поведінки

У сучасній системі публічного управління впровадження етичних кодексів та стандартів поведінки є важливим інструментом забезпечення ефективної, прозорої та відповідальної діяльності установ. Зростання суспільних очікувань щодо якості послуг, відкритості та доброчесності публічних службовців зумовлює необхідність формування чітких правил професійної поведінки, які б регулювали взаємовідносини як усередині організації, так і з громадянами.

Етичний кодекс виступає своєрідним нормативно-ціннісним орієнтиром, який визначає базові принципи діяльності працівників. До таких принципів належать законність, гуманізм, справедливість, неупередженість, відповідальність та конфіденційність. Важливо, що кодекс не лише формалізує ці принципи, але й конкретизує їх у вигляді правил поведінки у типових професійних ситуаціях. Це дозволяє працівникам орієнтуватися у складних етичних дилемах і приймати рішення, що відповідають як правовим, так і моральним нормам [25].

Кодекс професійної етики повинен містити чітко визначені елементи, які формують основу етичної поведінки працівників та регламентують їхні взаємодії у професійній діяльності. До основних складових кодексу належать:

1. Принципи діяльності

Основою професійної поведінки є принципи, які визначають загальні орієнтири діяльності працівників. Серед них ключовими є:

- Гуманізм – визнання цінності кожної особи, турбота про її права та гідність, прагнення до поліпшення умов життя клієнтів та суспільства загалом.
- Справедливість – рівне та неупереджене ставлення до всіх осіб, чесне виконання професійних обов'язків, недопущення дискримінації або фаворитизму.
- Конфіденційність – забезпечення збереження персональної інформації клієнтів та колег, недопущення її розголошення без дозволу, дотримання професійної та юридичної таємниці [2].

2. Стандарти поведінки

Стандарти визначають конкретні очікувані форми поведінки працівників у робочому середовищі. Вони регламентують:

- ввічливе та професійне спілкування з колегами та клієнтами;
- дотримання внутрішніх правил організації;
- уникнення конфліктів інтересів та проявів упередженості;
- підтримання високого рівня відповідальності за прийняті рішення та виконані завдання.

3. Правила взаємодії з клієнтами

Цей блок визначає етичні норми та професійні підходи у роботі з клієнтами. Вони включають:

- уважне та чуйне ставлення до потреб клієнтів;
- надання достовірної, повної та зрозумілої інформації;
- дотримання конфіденційності та приватності клієнта;
- своєчасне реагування на запити та звернення клієнтів, підтримка високого рівня довіри.

4. Норми службової етики

До них входять правила внутрішнього ділового спілкування та поведінки всередині організації. Вони забезпечують:

- взаємоповагу серед співробітників та керівництва;
- відповідальне ставлення до службових обов'язків;
- підтримку дисципліни та дотримання робочого графіку;
- дотримання законодавчих та організаційних вимог у всіх аспектах професійної діяльності [13].

Структуру етичного кодексу та механізм його запровадження розкрито в таблиці 3.2 та рисунку 3.2.

Таблиця 3.2

Структура етичного кодексу

Розділ	Характеристика
Загальні положення	Основні принципи
Права та обов'язки	Норми поведінки
Взаємодія з клієнтами	Етичні стандарти
Відповідальність	Санкції за порушення



Рис. 3.2 Механізм впровадження етичного кодексу [7]

Впровадження кодексу повинно супроводжуватись:

- ознайомленням працівників;
- підписанням зобов'язань;
- контролем виконання.

Процес впровадження етичного кодексу не обмежується його формальним затвердженням. Він передбачає комплекс заходів, спрямованих на інтеграцію етичних норм у повсякденну діяльність установи. Насамперед, важливим є залучення працівників до розробки кодексу, що сприяє його кращому сприйняттю та усвідомленню значущості. Колективне обговорення положень кодексу дозволяє врахувати специфіку діяльності установи та сформулювати спільне бачення етичних стандартів.

Таким чином, кодекс професійної етики стає не лише формальним документом, а й практичним інструментом, який сприяє формуванню етичної культури, підвищенню рівня відповідальності працівників і забезпеченню високої якості надання послуг [11].

Не менш важливою складовою є навчання персоналу КУ БМР «Білоцерківський центр комплексної реабілітації для осіб з інвалідністю «Шанс». Проведення тренінгів, семінарів та практичних занять допомагає не лише ознайомити працівників із положеннями кодексу, але й сформулювати навички їх застосування у реальних ситуаціях. Особлива увага повинна приділятися розвитку комунікативної культури, вмінню вирішувати конфлікти та дотриманню принципів поваги до гідності кожної людини.

Впровадження стандартів поведінки також передбачає встановлення чітких правил взаємодії з клієнтами та колегами. Це включає дотримання норм службового етикету, недопущення дискримінації, забезпечення рівного доступу до послуг та коректне ставлення до осіб з інвалідністю. У цьому контексті стандарти поведінки виступають не лише як регулятор діяльності, але й як засіб формування позитивного іміджу установи [33].

Важливим елементом ефективного функціонування етичного кодексу є система контролю за його дотриманням. Вона може включати створення етичних комісій, механізми подання та розгляду скарг, регулярний моніторинг поведінки працівників. При цьому контроль має бути спрямований не лише на виявлення порушень, але й на їх попередження шляхом роз'яснювальної роботи та підтримки працівників у складних ситуаціях.

Необхідно також враховувати роль керівництва у впровадженні етичних стандартів. Саме керівники задають тон організаційній культурі та є прикладом для підлеглих. Їхня поведінка повинна відповідати найвищим етичним стандартам, адже будь-які відхилення можуть нівелювати значення навіть найкраще розробленого кодексу [49].

У сучасних умовах важливим є також постійне оновлення етичних кодексів з урахуванням змін у суспільстві, розвитку технологій та нових викликів, що постають перед публічною службою. Це забезпечує актуальність стандартів поведінки та їх відповідність реальним потребам.

Таким чином, впровадження етичних кодексів та стандартів поведінки є складним і багатогранним процесом, який потребує комплексного підходу та активної участі всіх працівників КУ БМР «Білоцерківський центр комплексної реабілітації для осіб з інвалідністю «Шанс». Ефективне функціонування таких інструментів сприяє підвищенню рівня професійної етики, зміцненню довіри громадян, покращенню якості послуг та формуванню позитивного іміджу публічної служби. У довгостроковій перспективі це є запорукою стабільного розвитку КУ БМР «Білоцерківський центр комплексної реабілітації для осіб з інвалідністю «Шанс» та суспільства в цілому.

3.3. Удосконалення системи контролю та відповідальності за порушення етичних норм

Удосконалення системи контролю та відповідальності за порушення етичних норм є однією з ключових передумов ефективного функціонування будь-якої організації, особливо у сфері публічного управління. В умовах зростання вимог до прозорості, підзвітності та доброчесності діяльності посадових осіб питання етики виходить на перший план і стає важливим інструментом формування довіри суспільства до інституцій [1].

Передусім, слід зазначити, що сама наявність етичних норм ще не гарантує їх дотримання. Важливим є створення дієвої системи контролю, яка забезпечує не лише виявлення порушень, а й їх попередження. Така система повинна базуватися на чітко визначених правилах, процедурах та механізмах оцінки поведінки працівників. Етичні кодекси мають бути не формальним документом, а реальним інструментом регулювання професійної діяльності.

Ефективна система контролю є необхідною умовою дотримання етичних стандартів.

Основні напрями вдосконалення контролю та відповідальності за порушення етичних норм передбачають комплексний підхід, спрямований на формування прозорої, справедливої та ефективної системи реагування на неетичну поведінку працівників [26].

- Створення етичної комісії. Доцільним є формування спеціального колегіального органу — етичної комісії, до складу якої можуть входити представники адміністрації, юристи, психологи та інші компетентні фахівці. Основними завданнями такої комісії є розгляд випадків порушення етичних норм, надання консультативної допомоги працівникам, розробка рекомендацій щодо покращення етичного клімату в установі. Важливо, щоб діяльність комісії базувалася на принципах об'єктивності, неупередженості та конфіденційності, що підвищить довіру персоналу до її рішень [9].

- Запровадження анонімних скарг. Ефективним інструментом виявлення порушень є створення механізму подання анонімних звернень (наприклад, через спеціальні скриньки довіри або електронні платформи). Це дозволяє працівникам і клієнтам повідомляти про факти неетичної поведінки без страху негативних наслідків чи тиску. Водночас важливо забезпечити належну перевірку отриманої інформації, щоб уникнути зловживань або неправдивих звинувачень.

- Регулярний моніторинг діяльності. Систематичний контроль за дотриманням етичних стандартів має здійснюватися через проведення внутрішніх аудитів, анкетувань, опитувань клієнтів та аналізу службової документації. Такий моніторинг дозволяє своєчасно виявляти проблемні аспекти, оцінювати рівень етичної культури персоналу та визначати напрями подальшого вдосконалення. Крім того, результати моніторингу можуть використовуватися для організації навчань і тренінгів з професійної етики [8].

- Чітке визначення відповідальності. Необхідним є закріплення у внутрішніх нормативних документах установи конкретних видів відповідальності за порушення етичних норм. Це можуть бути дисциплінарні стягнення (зауваження, догана, звільнення), а також інші заходи впливу залежно від ступеня порушення. Важливо забезпечити прозорість процедур притягнення до відповідальності, чітке визначення алгоритму розгляду порушень та дотримання принципу справедливості. Це сприятиме формуванню відповідального ставлення працівників до своїх обов'язків і підвищенню загального рівня етичної культури в організації.

У сукупності реалізація зазначених напрямів дозволяє створити дієвий механізм контролю за дотриманням етичних норм, підвищити дисципліну персоналу та забезпечити належний рівень професійної етики в установі [3].

Контроль має бути не лише каральним, але й превентивним.

В таблиці 3.3. подано інструменти контролю та їх призначення.

Таблиця 3.3

Інструменти контролю

Інструмент	Призначення
Аудит	Оцінка діяльності
Опитування клієнтів	Зворотний зв'язок
Скарги	Виявлення порушень
Спостереження	Контроль поведінки

Одним із важливих елементів удосконалення контролю є впровадження інституційних механізмів нагляду. Це можуть бути спеціальні комісії з етики, уповноважені особи або внутрішні служби контролю, які здійснюють моніторинг дотримання стандартів поведінки. Їх діяльність має бути незалежною, об'єктивною та спрямованою на забезпечення справедливості у прийнятті рішень щодо порушень [21].

Не менш важливою складовою є створення ефективних каналів повідомлення про неетичну поведінку. Працівники повинні мати можливість безпечно інформувати про порушення, не побоюючись негативних наслідків для себе. Саме тому важливим є запровадження механізмів анонімного повідомлення та гарантій захисту викривачів. Це сприяє формуванню відкритого середовища, у якому недоброчесність не замовчується, а стає предметом належного реагування.

Поряд із контролем важливу роль відіграє система відповідальності. Вона повинна бути чіткою, прозорою та однаковою для всіх працівників незалежно від їхнього статусу. Відповідальність має бути пропорційною порушенню та спрямованою не лише на покарання, а й на запобігання подібним випадкам у майбутньому. Водночас надмірна каральність може мати негативний ефект, тому важливо зберігати баланс між контролем і довірою [19].

Слід також підкреслити значення профілактики порушень. Регулярне навчання, підвищення рівня етичної культури, проведення тренінгів і

роз'яснювальної роботи сприяють формуванню відповідального ставлення до професійних обов'язків у персоналу КУ БМР «Білоцерківський центр комплексної реабілітації для осіб з інвалідністю «Шанс». Ефективна система контролю повинна не лише карати, а й формувати правильні моделі поведінки.

У сучасних умовах важливим напрямом удосконалення є використання цифрових технологій. Електронні системи моніторингу, онлайн-платформи для подання скарг та автоматизовані інструменти аналізу дозволяють підвищити прозорість процесів і мінімізувати людський фактор у прийнятті рішень [10].

Отже, удосконалення системи контролю та відповідальності за порушення етичних норм повинно мати комплексний характер. Воно передбачає поєднання ефективного контролю, справедливої відповідальності, профілактичних заходів і сучасних технологій. Лише за таких умов можливо забезпечити високий рівень професійної етики, зміцнити довіру до КУ БМР «Білоцерківський центр комплексної реабілітації для осіб з інвалідністю «Шанс» та підвищити ефективність її діяльності.

3.4. Рекомендації щодо підвищення етичної культури публічних службовців

Підвищення етичної культури публічних службовців є одним із ключових чинників формування ефективної, прозорої та підзвітної системи державного управління. У сучасних умовах суспільство висуває високі вимоги до поведінки представників влади, очікуючи від них не лише професіоналізму та компетентності, а й бездоганної моральної репутації, здатності приймати справедливі рішення та діяти відповідно до принципів законності, доброчесності та гуманізму [55].

Розвиток етичної культури передбачає не лише знання формальних правил і норм поведінки, а й внутрішню усвідомленість, відповідальність та

здатність служити суспільним інтересам. Високий рівень етичної свідомості працівників публічної служби сприяє підвищенню довіри громадян до органів влади, зміцненню авторитету державних установ і забезпеченню ефективності управлінських процесів.

Крім того, формування етичної культури є запорукою мінімізації корупційних проявів, професійних конфліктів та порушень службової дисципліни, а також підвищення якості надання публічних послуг. Саме тому підхід до розвитку етичної культури повинен бути комплексним і системним, включати навчання, наставництво, впровадження етичних кодексів та стандартів поведінки, а також регулярний контроль і оцінку їх дотримання. У результаті такий підхід не лише підвищує моральний і професійний рівень службовців, а й створює стійкі передумови для формування прозорості, відповідальності та ефективної державної служби [1].

Для підвищення етичної культури працівників КУ БМР «Білоцерківський центр комплексної реабілітації для осіб з інвалідністю «Шанс» доцільно впровадити комплекс практичних рекомендацій:

1. Підвищення кваліфікації
Регулярне навчання з етики та комунікації.
2. Формування цінностей
Розвиток поваги до гідності кожної особи.
3. Покращення умов праці
Зменшення професійного вигорання.
4. Мотивація персоналу
Заохочення етичної поведінки.
5. Розвиток корпоративної культури
Формування командної взаємодії [27].

В таблиці 3.4. подано практичні рекомендації щодо підвищення етичної культури персоналу Комунальної установи Білоцерківської міської ради «Білоцерківський центр комплексної реабілітації для осіб з інвалідністю «Шанс».

Таблиця 3.4

Рекомендації щодо підвищення етичної культури персоналу
КУ БМР «Білоцерківський центр комплексної реабілітації для осіб з
інвалідністю «Шанс» та їх ефективність

Рекомендація	Результат
Навчання	Підвищення компетентності
Мотивація	Зростання відповідальності
Контроль	Зменшення порушень
Комунікація	Покращення клімату

Передусім важливим кроком є удосконалення нормативно-правової бази, яка регулює етичну поведінку публічних службовців. Необхідно забезпечити чіткість, доступність і зрозумілість етичних стандартів, закріплених у кодексах поведінки, а також їх відповідність сучасним викликам. Такі документи мають містити конкретні принципи, норми та правила, що регламентують службову діяльність, а також визначати механізми відповідальності за їх порушення. Водночас важливо, щоб ці норми не залишалися лише формальністю, а активно впроваджувалися у повсякденну практику [18].

Наступним важливим напрямом є систематичне навчання та підвищення кваліфікації публічних службовців у сфері етики. Проведення тренінгів, семінарів, практичних занять і кейс-стаді дозволяє не лише ознайомити працівників із нормами професійної поведінки, а й сформувати навички їх застосування в реальних ситуаціях. Особливу увагу слід приділяти розвитку етичного мислення, здатності приймати відповідальні рішення та протистояти корупційним ризикам.

Важливою складовою підвищення етичної культури є формування належного морально-психологічного клімату в колективі. Керівництво органів публічної влади повинно демонструвати приклад етичної поведінки, адже саме стиль управління значною мірою визначає атмосферу в установі.

Принципи відкритості, справедливості, взаємоповаги та доброчесності мають стати основою корпоративної культури [28].

Окрему увагу слід приділити впровадженню ефективних механізмів контролю та зворотного зв'язку. Регулярне оцінювання рівня етичної культури, проведення опитувань, аналіз скарг і звернень громадян сприяють виявленню проблемних аспектів та їх своєчасному усуненню. Важливим інструментом є також створення умов для відкритого обговорення етичних питань у колективі.

Не менш значущим є запровадження системи мотивації та стимулювання етичної поведінки. Заохочення працівників, які демонструють високі стандарти професійної етики, сприяє закріпленню позитивних моделей поведінки. Це можуть бути як матеріальні стимули, так і моральне визнання, підвищення авторитету працівника в колективі [11].

Модель підвищення етичної культури працівників КУ БМР «Білоцерківський центр комплексної реабілітації для осіб з інвалідністю «Шанс» показано на рисунку 3.3.

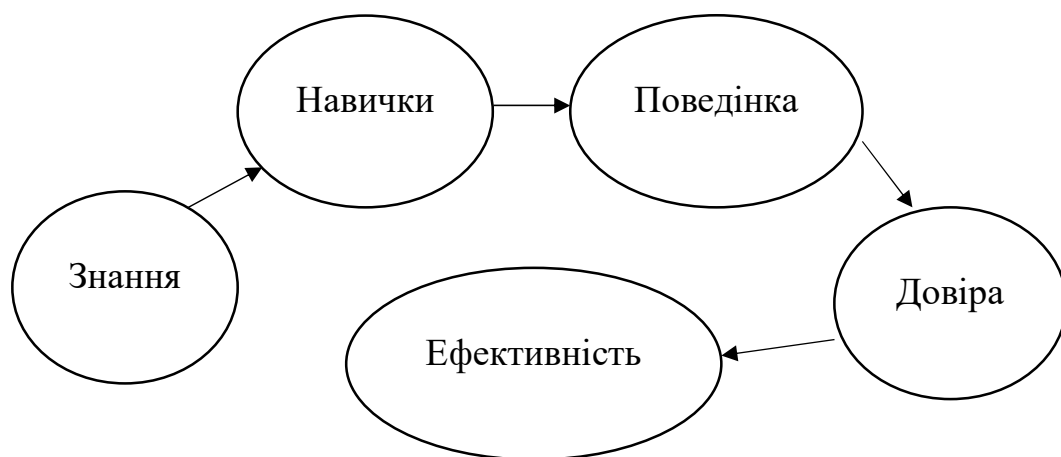


Рис. 3.3 Модель підвищення етичної культури [5]

У сучасному світі значну роль відіграє цифровізація процесів управління, яка також може сприяти підвищенню етичної культури. Використання електронних сервісів, автоматизація адміністративних процедур та відкритість даних зменшують ризики зловживань і сприяють підвищенню прозорості діяльності публічних службовців [1].

Таким чином, підвищення етичної культури публічних службовців є багатограним процесом, що потребує узгоджених дій на нормативному, організаційному та індивідуальному рівнях. Поєднання чітких правил, ефективного навчання, належного контролю, позитивної мотивації та прикладу керівництва створює умови для формування високих стандартів професійної поведінки. У результаті це сприяє зміцненню довіри громадян до органів влади та підвищенню ефективності державного управління в цілому.

Отже, вдосконалення професійної етики в системі публічної служби є багатограним і системним процесом, який передбачає не лише розробку та впровадження заходів, а й формування чітких етичних стандартів, посилення контролю за їх дотриманням, а також активну роботу щодо виховання високого рівня етичної культури серед працівників. Для КУ БМР «Білоцерківський центр комплексної реабілітації для осіб з інвалідністю «Шанс» реалізація таких заходів має особливе значення, оскільки безпосередньо впливає на якість надання соціальних послуг, рівень задоволеності клієнтів та загальну ефективність функціонування установи [16].

Застосування етичних норм і стандартів дозволяє не лише зменшити ризики виникнення професійних порушень і конфліктів, а й створити атмосферу взаємоповаги, відповідальності та прозорості у внутрішніх процесах. Крім того, підвищення рівня професійної етики сприяє зміцненню довіри громадян до публічної установи, що є важливим фактором для підтримки її авторитету та іміджу в громаді.

Таким чином, комплексний підхід до формування та вдосконалення професійної етики, який поєднує навчання, мотивацію, контроль і розвиток корпоративної культури, стає ключовим чинником забезпечення стабільної, ефективної та соціально відповідальної діяльності КУ БМР «Білоцерківський центр комплексної реабілітації для осіб з інвалідністю «Шанс». Реалізація запропонованих заходів створює передумови для підвищення професійної компетентності працівників, вдосконалення внутрішніх процедур та забезпечення високого рівня якості соціальних послуг для людей з інвалідністю.

ВИСНОВКИ

У результаті виконання дипломної роботи на тему професійної етики в системі публічної служби було досягнуто поставленої мети та вирішено основні наукові й практичні завдання дослідження. Проведений комплексний аналіз дозволив узагальнити теоретичні підходи до розуміння сутності професійної етики, дослідити особливості її реалізації у діяльності публічних службовців, а також розробити практичні рекомендації щодо її вдосконалення на прикладі конкретної установи.

У першому розділі досліджено теоретичні основи професійної етики в системі публічної служби. Встановлено, що професійна етика є важливим елементом функціонування державного апарату, який забезпечує належний рівень взаємодії між владою та суспільством. Вона охоплює сукупність моральних принципів, норм і правил поведінки, що регулюють діяльність службовців. Визначено, що ключовими принципами професійної етики є законність, доброчесність, неупередженість, відповідальність, відкритість та повага до прав людини. Також проаналізовано нормативно-правову базу, яка регулює етичну поведінку публічних службовців в Україні, та встановлено, що вона потребує подальшого вдосконалення з урахуванням сучасних викликів. Окрему увагу приділено зарубіжному досвіду, який свідчить про ефективність комплексного підходу до формування етичної культури, що включає як нормативні, так і інституційні механізми.

У другому розділі проведено аналіз стану професійної етики у діяльності комунальної установи Білоцерківської міської ради «Білоцерківський центр комплексної реабілітації для осіб з інвалідністю «Шанс». Досліджено організаційну структуру установи, основні напрями її діяльності та особливості управління персоналом. За результатами оцінювання встановлено, що в цілому рівень дотримання професійної етики працівниками є достатньо високим, що свідчить про наявність сформованих етичних орієнтирів у колективі. Водночас виявлено окремі проблеми, зокрема

недостатній рівень формалізації етичних стандартів, обмеженість механізмів контролю, а також відсутність системної роботи щодо профілактики порушень. Аналіз типових порушень показав, що вони здебільшого пов'язані з недотриманням норм службової комунікації, етичних стандартів взаємодії з клієнтами та окремими проявами формального підходу до виконання обов'язків.

У третьому розділі обґрунтовано шляхи вдосконалення професійної етики в системі публічної служби на прикладі досліджуваної установи. Запропоновано комплекс заходів, спрямованих на підвищення рівня етичної свідомості працівників, зокрема впровадження систематичного навчання, тренінгів і семінарів з питань професійної етики. Розроблено рекомендації щодо створення та впровадження етичного кодексу, який стане основним внутрішнім документом, що регламентує стандарти поведінки працівників. Особливу увагу приділено удосконаленню системи контролю та відповідальності, що передбачає запровадження механізмів моніторингу, оцінювання та реагування на порушення етичних норм. Крім того, запропоновано заходи щодо формування етичної культури, включаючи розвиток корпоративних цінностей, стимулювання етичної поведінки та підвищення ролі керівництва як прикладу для наслідування.

Загалом результати дослідження підтверджують, що професійна етика є невід'ємною складовою ефективного функціонування публічної служби. Від її рівня залежить якість надання послуг, рівень довіри громадян до органів влади та загальний імідж державних інституцій. Удосконалення етичних стандартів та механізмів їх забезпечення сприятиме підвищенню ефективності діяльності установи, покращенню внутрішнього клімату в колективі та забезпеченню високого рівня обслуговування населення.

Практичне значення отриманих результатів полягає у широких можливостях їх застосування в діяльності органів публічної влади, зокрема комунальних установ, для підвищення ефективності управління персоналом, оптимізації внутрішніх процедур та формування високого рівня професійної

етики. Використання запропонованих рекомендацій дозволяє системно підходити до розвитку етичної культури працівників, впроваджувати стандарти професійної поведінки, забезпечувати контроль за їх дотриманням та створювати умови для професійного і морального зростання персоналу.

Конкретно для КУ БМР «Білоцерківський центр комплексної реабілітації для осіб з інвалідністю «Шанс» застосування цих рекомендацій сприятиме підвищенню якості надання соціальних послуг, зміцненню довіри з боку громадян та забезпеченню стабільної і ефективної роботи установи. Крім того, запропоновані підходи є універсальними і можуть бути адаптовані для інших установ аналогічного профілю, що дозволяє масштабувати позитивний ефект від впровадження заходів підвищення професійної етики та етичної культури у системі публічного управління загалом.

Впровадження цих результатів не лише підвищує рівень компетентності та моральної відповідальності працівників, а й сприяє формуванню прозорості, підзвітності та соціально відповідальної системи управління, що відповідає сучасним вимогам суспільства щодо якості та ефективності публічних послуг.

Отже, досягнення високих стандартів професійної етики можливе лише за умови комплексного підходу, який поєднує нормативно-правове регулювання, ефективні механізми контролю, належну систему мотивації персоналу та цілеспрямоване формування етичної культури в органах публічної влади. Важливо, щоб ці складові не існували ізольовано, а взаємодіяли між собою, утворюючи цілісну систему забезпечення етичної поведінки публічних службовців.

Особливого значення набуває не лише формальне закріплення етичних норм у відповідних кодексах і нормативних актах, а й їх реальне впровадження у повсякденну практику діяльності. Це передбачає регулярне навчання працівників, підвищення рівня їх правової та етичної обізнаності, формування відповідальності за прийняті рішення, а також розвиток внутрішніх механізмів самоконтролю та професійної доброчесності.

Не менш важливим є створення сприятливого організаційного середовища, у якому дотримання етичних стандартів заохочується, а їх порушення — своєчасно виявляється та належним чином реагується. Запровадження інструментів зворотного зв'язку, зокрема можливості подання анонімних звернень, діяльність етичних комісій та систематичний моніторинг, сприяють підвищенню прозорості та підзвітності в діяльності публічних інституцій.

Крім того, важливо враховувати роль особистісного фактору — моральних якостей, ціннісних орієнтацій та професійної відповідальності кожного службовця. Саме внутрішня мотивація до дотримання етичних норм є ключовою передумовою формування високої етичної культури.

Реалізація запропонованих заходів у комплексі сприятиме не лише підвищенню якості публічного управління, але й зміцненню довіри суспільства до органів державної влади та місцевого самоврядування, утвердженню принципів відкритості, справедливості та верховенства права. У довгостроковій перспективі це стане важливим чинником розвитку демократичної, правової держави та ефективного функціонування її інституцій.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Антонюк О. В. Професійна етика державного службовця. Київ: Центр учбової літератури, 2019. 312 с.
2. Бандурка О. М. Етика ділового спілкування. Харків: Фоліо, 2018. 256 с.
3. Баранов П. П. Адміністративна етика: навч. посібник. Київ: Алерта, 2020. 280 с.
4. Бебик В. М. Політологія: наука і навчальна дисципліна. Київ: Каравела, 2017. 400 с.
5. Білик В. М. Етика державного службовця. Київ: МАУП, 2019. 280 с.
6. Бойко М. Д. Публічна служба в Україні: навч. посібник. Київ: КНТ, 2021. 360 с.
7. Бондаренко В. Д. Державне управління: етика і відповідальність. Київ: НАДУ, 2020. 295 с.
8. Василенко І. А. Державне управління: підручник. Київ: Юрінком Інтер, 2019. 512 с.
9. Воронкова В. Г. Етика управління. Київ: Центр навчальної літератури, 2018. 320 с.
10. Гавкалова Н. Л. Управління персоналом. Харків: ХНЕУ, 2019. 340 с.
11. Гончарук Н. Т. Етика державної служби. Київ: НАДУ, 2017. 280 с.
12. Державна служба в Україні: підручник / за ред. В. Б. Авер'янова. Київ: Юрінком Інтер, 2018. 544 с.
13. Дорошенко Л. І. Публічне управління: навч. посібник. Київ: МАУП, 2020. 310 с.
14. Дубенко С. Д. Публічне адміністрування. Київ: КНЕУ, 2021. 378 с.
15. Європейський кодекс належної адміністративної поведінки. Київ: Представництво ЄС в Україні, 2017. 45 с.

16. Журавський В. С. Державне управління: теорія і практика. Київ: Парламентське видавництво, 2019. 420 с.
17. Закон України «Про державну службу». Київ, 2016 (зі змінами).
18. Закон України «Про запобігання корупції». Київ, 2014 (зі змінами).
19. Ільїн Є. П. Психологія професійної діяльності. Київ: Академвидав, 2018. 336 с.
20. Ківалов С. В. Адміністративне право України. Одеса: Юридична література, 2020. 432 с.
21. Ковальчук Н. О. Професійна етика та культура. Київ: МАУП, 2018. 295 с.
22. Коломоєць Т. О. Адміністративне право України. Київ: Істина, 2019. 400 с.
23. Кравченко С. О. Публічне управління та адміністрування. Київ: Центр учбової літератури, 2021. 350 с.
24. Крушельницька О. В. Управління персоналом. Київ: Кондор, 2018. 296 с.
25. Кузьмін О. Є. Основи менеджменту. Львів: Львівська політехніка, 2017. 300 с.
26. Липовська Н. А. Етика публічного управління. Київ: НАДУ, 2020. 310 с.
27. Лук'янова Л. Б. Професійна етика. Київ: Каравела, 2019. 280 с.
28. Мельник А. Ф. Державне управління. Київ: Знання, 2018. 582 с.
29. Мельник В. М. Публічне адміністрування: сучасні підходи. Київ: КНЕУ, 2021. 360 с.
30. Наumenко Р. А. Державна служба: теорія і практика. Київ: КНЕУ, 2020. 410 с.
31. Нікітін Ю. О. Етика державного службовця. Київ: Центр навчальної літератури, 2019. 290 с.
32. Норт Д. Інституції, інституційні зміни та функціонування економіки. Київ: Основи, 2018. 198 с.

33. Олуйко В. М. Публічна служба. Київ: КНТ, 2020. 370 с.
34. Організаційна культура / за ред. Г. В. Щокіна. Київ: МАУП, 2018. 320 с.
35. Пахомов Ю. М. Державне управління: сучасний стан. Київ: Парламентське видавництво, 2019. 410 с.
36. Публічне управління та адміністрування / за ред. І. І. Тимошенка. Київ: КНЕУ, 2021. 400 с.
37. Реформи державного управління в Україні. Київ: НАДУ, 2020. 350 с.
38. Романов В. А. Етика бізнесу і управління. Київ: Кондор, 2017. 275 с.
39. Савченко В. А. Управління персоналом. Київ: КНЕУ, 2019. 420 с.
40. Савчук І. П. Державне управління: практичні аспекти. Київ: МАУП, 2021. 330 с.
41. Серьогін С. М. Державна служба: етичні засади. Київ: НАДУ, 2018. 290 с.
42. Сидоренко Н. О. Професійна етика в публічному управлінні. Київ: Центр учбової літератури, 2021. 300 с.
43. Словник термінів з державного управління. Київ: НАДУ, 2017. 200 с.
44. Смит А. Дослідження про природу і причини багатства народів. Київ: Наш формат, 2018. 722 с.
45. Сучасне державне управління / за ред. О. Ю. Оболенського. Київ: КНЕУ, 2019. 450 с.
46. Тимошенко І. І. Публічне управління: теорія і практика. Київ: КНЕУ, 2020. 390 с.
47. Токарева В. І. Етика державного службовця. Київ: Алерта, 2019. 270 с.
48. Фукуяма Ф. Довіра: соціальні чесноти і створення добробуту. Київ: Наш формат, 2020. 296 с.

49. Хабермас Ю. Теорія комунікативної дії. Київ: Основи, 2017. 520 с.
50. Хміль Ф. І. Основи менеджменту. Київ: Академвидав, 2018. 400 с.
51. Шаповал В. М. Конституційне право України. Київ: Юрінком Інтер, 2019. 480 с.
52. Шевчук О. М. Етика публічної служби. Київ: Центр навчальної літератури, 2021. 310 с.
53. Шкарлет С. М. Державне управління. Київ: КНЕУ, 2020. 420 с.
54. Яковенко І. О. Професійна етика та етикет. Київ: Кондор, 2019. 260 с.
55. Яценко Л. В. Публічне управління і етика службовця. Київ: МАУП, 2020. 300 с.

ДОДАТКИ

ТЕСТ

для оцінки рівня професійної етики публічних службовців

Інструкція: оберіть один варіант відповіді, який найбільше відповідає вашій поведінці.

1. Чи дотримуєтесь ви принципу неупередженості при прийнятті рішень?
 - а) Завжди
 - б) Часто
 - в) Іноді
 - г) Ніколи

2. Як ви реагуєте на конфлікт інтересів?
 - а) Повідомляю керівництво
 - б) Намагаюсь уникнути ситуації
 - в) Ігнорую
 - г) Використовую у власних інтересах

3. Чи допускаєте ви використання службового становища у власних цілях?
 - а) Ніколи
 - б) Рідко
 - в) Іноді
 - г) Часто

4. Чи дотримуєтесь етичних норм спілкування з громадянами?
 - а) Завжди

- б) Часто
- в) Іноді
- г) Ніколи

5. Чи вважаєте ви необхідним підвищення рівня етичної культури?

- а) Так, обов'язково
- б) Скоріше так
- в) Скоріше ні
- г) Ні

Оцінювання:

- 16–20 балів — високий рівень етики
- 10–15 балів — середній
- до 9 балів — низький

АНКЕТА
для публічних службовців

Мета: визначення ставлення до професійної етики

1. Ваша стать:

☐ Чоловіча

☐ Жіноча

2. Вік: _____

3. Стаж роботи на публічній службі:

☐ До 1 року

☐ 1–5 років

☐ 5–10 років

☐ Понад 10 років

4. Чи знайомі ви з етичним кодексом?

☐ Так

☐ Частково

☐ Ні

5. Чи дотримуються у вашій установі етичних норм?

☐ Так

☐ Частково

☐ Ні

6. Які порушення етики зустрічаються найчастіше?

7. Що, на вашу думку, сприятиме покращенню етики?

АНКЕТА
для громадян (отримувачів послуг)

1. Чи задоволені ви поведінкою державних службовців?

☐ Так

☐ Частково

☐ Ні

2. Чи стикались ви з грубістю?

☐ Так

☐ Ні

3. Чи вважаєте ви службовців компетентними?

☐ Так

☐ Частково

☐ Ні

4. Чи були випадки корупційних натяків?

☐ Так

☐ Ні

5. Оцініть рівень етики (1–5): ____

6. Ваші пропозиції:

ОЦІНОЧНА ШКАЛА РІВНЯ ПРОФЕСІЙНОЇ ЕТИКИ

Критерій	Високий рівень	Середній рівень	Низький рівень
Дотримання норм	Повне	Часткове	Відсутнє
Комунікація	Ввічлива	Нестабільна	Груба
Відповідальність	Висока	Середня	Низька
Доброчесність	Повна	Часткова	Відсутня

ІНТЕРВ'Ю
з публічним службовцем (напівструктуроване)

Питання:

1. Як ви розумієте поняття професійної етики?
2. Які етичні проблеми виникають у вашій роботі?
3. Чи достатньо нормативного регулювання етики?
4. Як вирішуються конфлікти інтересів?
5. Чи потрібні додаткові тренінги з етики?
6. Як можна покращити етичний клімат у колективі?