



ДОСЛІДНИЦЬКА СЛУЖБА
ВЕРХОВНОЇ РАДИ УКРАЇНИ

СХВАЛЕНО
загальними зборами
трудового колективу
Дослідницької служби
Верховної Ради України,
протокол №
від « » _____ 2022 р.

ЗАТВЕРДЖЕНО
наказом Керівника
Дослідницької служби
Верховної Ради України
від « » _____ 2022 №__-о.д.

СТРАТЕГІЯ РОЗВИТКУ ДОСЛІДНИЦЬКОЇ СЛУЖБИ ВЕРХОВНОЇ РАДИ УКРАЇНИ ДО 2027 РОКУ

Принцип 6. Безперервне удосконалення

Керівництво Дослідницької служби безперервно здійснює оцінку проблем, що постають, ризиків їх виникнення, аналізує причини для їх вирішення та/або запобігання, приймає необхідні рішення, які спрямовані на удосконалення роботи та максимальне забезпечення виконання місії Дослідницької служби.

Принцип 7. Прийняття рішень на основі фактів

Керівництво Дослідницької служби відповідально ставиться до прийняття рішень, які базуються на аналізі даних й інформації та є обґрунтованими. Такий підхід дозволяє підвищити результативність та ефективність їх прийняття.

Принцип 8. Комунікація

Створення каналів зворотного зв'язку із замовником та персоналом з метою удосконалення результатів діяльності Дослідницької служби.

3. НАПРЯМИ РОЗВИТКУ ДОСЛІДНИЦЬКОЇ СЛУЖБИ: ЦІЛІ, ЗАВДАННЯ ТА ОЧІКУВАНІ РЕЗУЛЬТАТИ РЕАЛІЗАЦІЇ СТРАТЕГІЇ

Місія Дослідницької служби, її бачення, цінності та принципи реалізуються за **напрямами** розвитку Дослідницької служби:

- 1) оптимізація надання аналітичних та інформаційних матеріалів і підвищення їх якості;
- 2) організація діяльності Тренінгового центру;
- 3) співробітництво на міжнародному та національному рівні;
- 4) інституційний розвиток Дослідницької служби відповідно до найкращих зарубіжних практик.

НАПРЯМ 1. ОПТИМІЗАЦІЯ НАДАННЯ АНАЛІТИЧНИХ ТА ІНФОРМАЦІЙНИХ МАТЕРІАЛІВ, ПІДВИЩЕННЯ ЇХ ЯКОСТІ

Ціль 1. Удосконалення процедури доступу замовників до аналітичних та інформаційних матеріалів

Завдання: створення Електронної бази даних аналітичних та інформаційних матеріалів Дослідницької служби із віддаленим доступом для замовника й розміщення аналітичних та інформаційних матеріалів у ній. Створення Каталогу матеріалів із алфавітним і тематичним рубрикаторами та можливостями пошуку за ключовими словами. Аналітичні та інформаційні матеріали вноситимуться до Каталогу через 30 календарних днів після надання замовнику таких матеріалів у письмовій формі та будуть доступними для ознайомлення замовникам, визначеним відповідно до Положення про Дослідницьку службу Верховної Ради України.

Очікувані результати: функціонування Електронної бази даних аналітичних та інформаційних матеріалів із віддаленим доступом для замовника; спрощення процедури отримання послуг за рахунок інновацій.

Ціль 2. Оперативність та зручність в наданні консультацій, аналітичних та інформаційних матеріалів

: запровадження онлайн-консультування замовника через офіційний веб-сайт Дослідницької служби з використанням електронної форми звернення (перелік питань, із яких надаються консультації, визначається Положенням про Дослідницьку службу Верховної Ради України, але в перспективі може бути розширеним за побажаннями замовника).

: онлайн-консультування замовника в режимі реального часу.

Ціль 3. Проактивна підготовка актуальних аналітичних та інформаційних матеріалів для замовників

Завдання: удосконалення аналітичних та інформаційних матеріалів, розширення їх переліку на основі постійного вивчення потреб замовників шляхом опитування (анкетування), а також з урахування ключових питань суспільного розвитку.

Очікувані результати: формування бази проактивних аналітичних та інформаційних матеріалів.

Ціль 4. Забезпечення якості аналітичних та інформаційних матеріалів

Завдання: підвищення кваліфікації працівників Дослідницької служби; пошук фахівців-експертів, які володіють спеціальними знаннями з вузькопрофільних питань; адміністрування Баз даних зовнішніх експертів Дослідницької служби Верховної Ради України, з якими Керівник Дослідницької служби укладатиме цивільно-правові договори для підготовки аналітичних та інформаційних матеріалів. Зовнішні експерти також залучатимуться до оцінки якості інформаційних та аналітичних матеріалів, що готуються фахівцями Дослідницької служби.

Очікувані результати: розроблення Комунікаційної стратегії Дослідницької служби; формування Баз даних зовнішніх експертів Дослідницької служби Верховної Ради України; залучення фахівців-експертів, які володіють, зокрема, спеціальними знаннями з вузькопрофільних питань та внесені до Баз даних зовнішніх експертів Дослідницької служби Верховної Ради України, до підготовки аналітичних та інформаційних матеріалів й оцінки якості інформаційних та аналітичних матеріалів, що готують фахівці Дослідницької служби; підвищення якості аналітичних та інформаційних матеріалів, що готують фахівці Дослідницької служби; розробка комунікаційної стратегії для Дослідницької служби та створення каналів зворотного зв'язку із замовником.

НАПРЯМ 2. ОРГАНІЗАЦІЯ ДІЯЛЬНОСТІ ТРЕНІНГОВОГО ЦЕНТРУ

Ціль 1. Створення та розвиток ефективної системи професійного навчання (підвищення кваліфікації)

Завдання: вивчення потреб в освітніх послугах, у тому числі з урахуванням проведеної оцінки практичних потреб, визначених Апаратом Верховної Ради України, на основі аналізу яких здійснюється організація освітнього процесу; запровадження онлайн-платформи для організації навчання як спеціального екосередовища навчання з можливістю створення кабінетів для народних депутатів України, працівників Апарату Верховної Ради України, помічників-консультантів народних депутатів України, а також на договірних засадах – представників органів державної влади, органів місцевого самоврядування та інших юридичних і фізичних осіб, які виявляють бажання підвищувати рівень своєї професійної компетентності.

Очікувані результати: забезпечення професійного навчання (підвищення кваліфікації), у тому числі у форматі онлайн, а також із використанням онлайн-платформи для підвищення кваліфікації.

Ціль 2. Актуалізація навчальних та тренінгових програм відповідно до потреб замовників

Завдання: розробка навчальних та тренінгових програм для відповідних цільових груп на основі аналізу й оцінки потреб в освітніх послугах; проведення інформаційної кампанії щодо навчальних та тренінгових програм із метою популяризації послуг Тренінгового центру.

Очікувані результати: забезпечення гнучкості, різноманітності та збалансованості професійного навчання (підвищення кваліфікації), у тому числі у форматі онлайн.

Ціль 3. Формування та поповнення бази даних викладачів Тренінгового центру

Завдання: залучення до освітнього процесу Тренінгового центру фахівців; формування бази даних викладачів (тренерів, лекторів, експертів, коучів, менторів), забезпечення функціонування тренерської майстерні.

Очікувані результати: забезпечення освітнього процесу висококваліфікованими фахівцями, здатними на високому професійному рівні надавати якісні освітні послуги за професійними (сертифікатними) та короткостроковими програмами відповідно до потреб замовників таких послуг.

НАПРЯМ 3. СПІВРОБІТНИЦТВО НА МІЖНАРОДНОМУ ТА НАЦІОНАЛЬНОМУ РІВНЯХ

Ціль 1. Співпраця із зарубіжними парламентськими дослідницькими службами, Дослідницькою службою Європейського Парламенту, представництвами міжнародних організацій, а також вітчизняними науковими установами та центрами, бібліотеками, закладами вищої освіти

Завдання: налагодження робочих контактів; обмін досвідом, проведення спільних заходів; стажування працівників Дослідницької служби в парламентських дослідницьких службах зарубіжних країн та в Дослідницькій службі Європейського Парламенту; забезпечення участі експертів у реалізації завдань Дослідницької служби.

Очікувані результати: підвищення якості надання послуг Дослідницькою службою; підвищення кваліфікації та професійне зростання працівників Дослідницької служби.

Ціль 2. Взаємодія з міжпарламентськими інформаційними мережами: Європейським центром парламентських досліджень і документації (далі – ECPRD), Дослідницькою мережею парламентів країн Східного партнерства (далі – EPPRN)

Завдання: формування у працівників Дослідницької служби навиків роботи з пошуковими системами матеріалів та інформації ECPRD, EPPRN; обмін інформацією у мережах ECPRD, EPPRN; участь у заходах, що проводяться ECPRD, EPPRN.

Очікувані результати: удосконалення змісту аналітичних та інформаційних матеріалів; наповнення бази даних ECPRD, EPPRN.

НАПРЯМ 4. ІНСТИТУЦІЙНИЙ РОЗВИТОК ДОСЛІДНИЦЬКОЇ СЛУЖБИ ВІДПОВІДНО ДО НАЙКРАЩИХ ЗАРУБІЖНИХ ПРАКТИК

Ціль 1. Використання цифрових інструментів для оптимізації роботи

Завдання: створення електронної Системи управління зверненнями до Дослідницької служби; навчання працівників роботі з цифровими інструментами; забезпечення працівників комп'ютерною технікою і програмним забезпеченням, необхідними онлайн-інструментами для роботи в онлайн форматі.

Очікувані результати: впровадження електронної системи управління зверненнями до Дослідницької служби; оптимізація процесу надання послуг і виконання працівниками посадових обов'язків.

Ціль 2. Формування кадрового потенціалу Дослідницької служби

Завдання: організація стажування молоді у Дослідницькій службі з метою отримання знань з питань науково-дослідницької та інформаційно-аналітичної діяльності Дослідницької служби, а також підвищення рівня професійної компетентності, розвитку лідерства, правової культури, участі у відповідних тренінгах, майстер-класах, спеціальних курсах, семінарах та інших заходах для підготовки кандидатів на вакантні посади Дослідницької служби.

Очікувані результати: забезпечення заміщення вакантних посад кваліфікованими працівниками, здатними на належному рівні виконувати обов'язки, визначені посадовими інструкціями працівників Дослідницької служби.

Ціль 3. Підвищення ефективності системи управління якістю

Завдання: розробка Концепції Quality Management Systems Дослідницької служби як частини загальної системи управління Дослідницькою службою з метою підвищення якості її діяльності; побудова системи управління якістю відповідно до вимог стандартів ISO 9000.

Очікувані результати: впровадження Концепції Quality Management Systems; проведення самооцінки за вимогами стандартів ISO 9000.

Ціль 4. Оптимізація виконання працівниками Дослідницької служби посадових обов'язків

Завдання: запровадження сучасних технологій управління персоналом, створення автоматизованого робочого місця працівника.

Очікувані результати: оптимізація навантаження на працівника; забезпечення контролю якості підготовки інформаційних та аналітичних матеріалів; персоналізація відповідальності за кінцеві результати роботи; систематизація, уніфікація підготовки звітності Дослідницької служби.

4. ЕТАПИ РЕАЛІЗАЦІЇ ЦІЛЕЙ ТА ЗАВДАНЬ

I ЕТАП. ПІДГОТОВЧИЙ (січень – червень 2023 року)

Дослідницька служба є новоствореною установою, яка налагоджує системну діяльність. Активно ведеться робота з підготовки організаційно-розпорядчої документації, підбору кваліфікованих кадрів, усунення проблем у матеріально-технічному забезпеченні тощо.

Після закінчення основної роботи за цими напрямками, з метою визначення рівня забезпеченості Дослідницької служби необхідними ресурсами, відповідності/невідповідності її поточної діяльності поставленим завданням, проводитиметься попередній аналіз поточної ситуації. Його завданням є формування рекомендацій стосовно забезпечення установи відповідними ресурсами та впровадження заходів, спрямованих на реалізацію Стратегії.

Об'єкти аналізу:

- організаційна структура;
- процеси та документація;
- функціональна відповідність структурних підрозділів;
- управління ресурсами;
- надання послуг;
- система контролю та моніторинг.

За результатами попереднього аналізу складається звіт із пропозиціями щодо розвитку Дослідницької служби з метою забезпечення реалізації цілей Стратегії, який подається Керівнику Дослідницької служби.

II ЕТАП. СТВОРЕННЯ НЕОБХІДНОЇ ІНФОРМАЦІЙНОЇ І МАТЕРІАЛЬНО-ТЕХНІЧНОЇ БАЗИ ТА ЇЇ ТЕСТУВАННЯ (2023 – 2024 рр.)

Досягнення цілей Стратегії потребує впровадження новітніх інформаційних технологій:

- електронної системи управління зверненнями;
- онлайн-платформи для професійного навчання (підвищення кваліфікації);
- Електронної бази аналітичних та інформаційних матеріалів із віддаленим доступом для замовника;
- Бази проактивних аналітичних та інформаційних матеріалів;
- Бази даних викладачів Тренінгового центру;
- Бази даних зовнішніх експертів Дослідницької служби.

Розробка названих електронних продуктів передбачає з'ясування потреб Дослідницької служби та її замовників; пошук джерел фінансування відповідних робіт; формування технічних завдань; пошук виконавців названих проектів; впровадження; тестування; коригування помилок у програмах. Зворотній зв'язок із замовником відбуватиметься відповідно до розробленої Комунікаційної стратегії Дослідницької служби, спрямованої на побудову злагодженої, чіткої та дієвої системи зовнішньої і внутрішньої комунікації.

Із метою організації діяльності та популяризації послуг Тренінгового центру розроблятимуться навчальні та тренінгові програми для цільових груп з урахуванням оцінки потреб в освітніх послугах, визначених за результатами анкетування (опитування) замовників.

Розширення інформаційного зарубіжного партнерства, просування бренду Дослідницької служби у пошукових системах відбуватиметься завдяки створенню англійської версії вебсайту та його наповнення, а також шляхом взаємодії із міжпарламентськими інформаційними мережами.

Планується застосування інструменту інституційної розбудови Twinning.

III ЕТАП. ВПРОВАДЖЕННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ (2025 – перше півріччя 2026 року)

На основі попереднього аудиту щодо відповідності діяльності Дослідницької служби вимогам міжнародних стандартів серії ISO 9000 **розроблятиметься Концепція Quality Management System** за напрямками:

- ▶ організаційна структура: розподіл повноважень між першим заступником Керівника та заступником Керівника з урахуванням обсягу навантаження; оптимізація діяльності структурних підрозділів з урахуванням обсягу навантаження на працівників; інші заходи з удосконалення організаційної структури;
- ▶ процеси й документація: визначення формалізованих процесів та їх унормування; формування схеми взаємодії процесів; адаптація документації до стандартів ISO;
- ▶ управління ресурсами: кадрове забезпечення Дослідницької служби, навчання та атестація працівників; планування та здійснення заходів із перевірки інфраструктури; приведення у відповідність до стандартів ISO порядку здійснення закупівель.

Керівництво Дослідницької служби має забезпечити: планування системи управління якістю, у тому числі забезпечення встановлення цілей у сфері якості за відповідними напрямками діяльності Дослідницької служби та на відповідних її рівнях, що спрямовані на покращення якості послуг; періодичний аналіз системи управління якістю з метою оцінювання її результативності та цілісності, у тому числі при плануванні та впровадженні змін, проведенні моніторингу.

Тестування системи управління якістю сприятиме виявленню можливих недоліків, що дозволить проаналізувати діяльність Дослідницької служби, здійснити її коригування та запобігти невідповідностям у подальшому.

Запровадження сучасних інформаційних технологій на цьому етапі передбачає створення автоматизованого робочого місця працівника, започаткування онлайн-консультування замовників.

Для покращення взаєморозуміння із зарубіжними партнерами та запозичення позитивного досвіду підвищуватиметься рівень мовних компетентностей працівників Дослідницької служби.

За необхідності ініціюватиметься внесення відповідних змін до Положення про Дослідницьку службу Верховної Ради України, затвердженого розпорядженням Голови Верховної Ради України від 11 серпня 2022 року № 438.

IV ЕТАП. ЗАКЛЮЧНИЙ (2026 - 2027 рр.)

На цьому етапі передбачено: створення ефективної системи моніторингу змін та оперативного реагування на них; навчання працівників Дослідницької служби щодо вимог міжнародних стандартів серії ISO 9000; здійснення внутрішнього аудиту системи управління якістю; проведення опитування (анкетування) замовників із метою покращення надання послуг, проактивної підготовки актуальних, аналітичних та інформаційних матеріалів; перегляд внутрішніх документів з урахуванням побажань замовників; здійснення самооцінки та бенчмаркінгу для подальшого вдосконалення діяльності служби; залучення зовнішніх експертів, зокрема з числа народних депутатів України, замовників послуг Тренінгового центру, представників дослідницьких служб іноземних парламентів, для моніторингу змін у діяльності Дослідницької служби; організація стажування талановитої молоді у Дослідницькій службі з метою підвищення рівня професійної компетентності, розвитку лідерства, правової культури тощо (з організацією конкурсів аналітичних та інформаційних матеріалів і запровадженням відзнак Дослідницької служби).

Керівництво Дослідницької служби здійснює постійну оцінку якості аналітичних та інформаційних матеріалів, освітніх послуг Тренінгового центру та діяльності Дослідницької служби в цілому, проводить заходи, спрямовані на забезпечення її необхідними ресурсами.

5. ОЧІКУВАНІ РЕЗУЛЬТАТИ

Реалізація Стратегії сприятиме утвердженню Дослідницької служби як сучасної, інноваційної авторитетної установи.

Основними результатами впровадження Стратегії є досягнення оперативних цілей, визначених у розділі 3.

Вимірювані результати впровадження Стратегії аналізуються з урахуванням індикаторів, визначених у Додатку до цієї Стратегії.

6. МОНІТОРИНГ ТА КОНТРОЛЬ ВИКОНАННЯ

Невід'ємним елементом процесу реалізації Стратегії є контроль за її виконанням на всіх етапах.

Координацію моніторингу впровадження та проведення оцінки результативності Стратегії забезпечуватиме моніторингова група, склад якої затверджується Керівником Дослідницької служби.

Моніторингова група:

- щорічно здійснюватиме аналіз виконання завдань з точки зору досягнення цілей Стратегії, у разі необхідності надаватиме пропозиції щодо її коригування та здійснення контролю;
- систематично перевірятиме результати впровадження Стратегії, зокрема досягнення цільових показників відповідно до індикаторів, визначених у Додатку до цієї Стратегії.

За результатами кожного етапу впровадження стратегічних цілей моніторингова група готує звіт, який подає Керівнику Дослідницької служби, а також щорічно звітує на зборах трудового колективу Дослідницької служби щодо реалізації Стратегії.