

ВПРОВАДЖЕННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ В ОРГАНАХ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ В УМОВАХ ЄВРОІНТЕГРАЦІЇ

Королюк Т.О., к.е.н., доцент,
Київський національний економічний університет імені Вадима Гетьмана
Koroliuk.Tetiana@kneu.edu.ua

Проблематика необхідності удосконалення системи управління якістю в органах публічної влади відповідно до прогресивних європейських принципів у сфері менеджменту актуалізувалася із євроінтеграційним вектором розвитку міжнародних відносин України, підписанням Угоди про асоціацію з ЄС у 2014 році та отриманням Україною статусу кандидата на членство в ЄС у 2022 році. Постали завдання необхідності підвищення якості надання адміністративних послуг, що є результатом злагодженої роботи висококваліфікованого кадрового персоналу органів публічного управління, технічного забезпечення та запровадження інноваційних підходів щодо вдосконалення системи прийняття та реалізації управлінських рішень.

У державному стандарті ISO 9000:2015 "система управління якістю" (СУЯ) визначається як дії, за допомогою яких організація визначає свої цілі, процеси та ресурси, потрібні для досягнення бажаних результатів [1]. Вдало побудована СУЯ повинна відображати потреби організації. Вона дає їй змогу забезпечити роботу усіма необхідними ресурсами, здійснювати моніторинг процесів та оцінювання результатів, розуміти поточні та потенційні потреби замовників, ідентифікувати та вчасно реагувати на загрози, виклики і потенційні можливості.

Побудова СУЯ відповідно до міжнародних та європейських стандартів в публічному секторі має специфічні особливості порівняно із приватним. Це пов'язано із відмінностями між державними та приватними організаціями. На відміну від приватного у публічному секторі уряд не діє в умовах жорсткої конкуренції, йому просто ні з ким конкурувати у наданні адміністративних послуг; населення не виступає клієнтом у широкому розумінні сенсу даного терміну; управління якістю в органах публічної влади базується на удосконаленні адміністративних процесів, а не виробничих, як у приватному секторі.

Основними принципами управління якістю є: орієнтація на замовника (зосередженість на вимогах і потребах замовника), лідерство (найвище керівництво повинне демонструвати своє лідерство та зобов'язання щодо системи управління якістю, визначати цілі, завдання та напрями діяльності, мотивувати персонал і нести відповідальність за результати), залучення персоналу (участь у прийнятті управлінських рішень), процесний підхід (систематичне визначення процесів задля досягнення запланованих результатів відповідно до політики у сфері якості та стратегічного напрямку організації), поліпшення (безперервна робота над вдосконаленням процесів, що сприяють зростанню якості), прийняття рішень на підставі фактів (запитів та звернень замовників, проблем, з якими стикнулися), управління взаємовідносинами (налагодження взаємовигідної співпраці із замовниками) [2]. В основі процесного підходу використано цикл PDCA (цикл Демінга), який дає змогу визначити процеси та ресурси для досягнення цілей та можливості для поліпшення якості.

Таким чином, управління якістю передбачає визначення політики та постановку цілей, розроблення плану щодо їх досягнення, моніторинг та аналіз виконання, оцінювання результатів, ризиків та можливостей. Органи публічної влади повинні чітко визначити завдання та функції, моніторити усі етапи надання адміністративних послуг, оперативно реагувати на зміни та за потреби корегувати свої дії, спланувати результати діяльності та визначити критерії їх оцінювання, що на сьогодні складає одну із суттєвих проблем управління якістю. Згідно концепції TQM, що покладена в основу міжнародних стандартів з управління якістю, органи державної влади повинні постійно удосконалювати процеси та впроваджувати зміни, до чого вони не завжди готові та можуть чинити супротив в різних формах. Все це вимагає додаткового часу та зусиль у переконанні необхідності прийняття інноваційних рішень в умовах динамічності навколишнього середовища.

У впровадженні міжнародних стандартів в діяльність органів публічної влади ключову роль відіграють кадрові ресурси. Для того, щоб удосконалити процес надання адміністративних послуг, забезпечити тісну та ефективну взаємодію з населенням, державні службовці повинні постійно навчатися новим методам роботи, бути зацікавленими в якісних результатах своєї діяльності. Відомий японський гуру якості К.Ісікава відмічав, що управління якістю повинне починатися з підготовки кадрів, посилення внутрішньої співпраці та координації [3]. Водночас для підвищення ефективності СУЯ працівники повинні розуміти, які їм необхідні знання, навички та вміння для виконання їхніх обов'язків щодо досягнення поставлених цілей і завдань.

Не зважаючи на переваги впровадження СУЯ на основі стандарту ISO 9001:2015 в діяльність органів публічної влади, в Україні даний процес відбувається досить повільно. Систему управління якістю відповідно до стандарту ISO 9001:2015 реформували та пройшли незначна кількість органів центральної виконавчої влади: Державна інспекція ядерного регулювання (Держатомрегулювання), Державна служба з лікарських засобів та контролю за наркотиками (Держлікслужба), Державна авіаційна служба (Державіаслужба), Державна аудиторська служба (Держаудитслужба). Більш активний процес впровадження міжнародних та європейських стандартів відбувається в органах місцевого

самоврядування: виконавчі органи Київської, Луцької, Рівненської, Тернопільської, Вінницької міських рад успішно пройшли сертифікацію системи управління якістю на відповідність стандарту ISO 9001:2015.

Основними перешкодами реформування СУЯ в органах публічної влади відповідно до стандарту ISO 9001:2015 є:

- ментальність та стереотипність персоналу;
- бюрократизм та складність його викорінення
- слабкість внутрішньої комунікації та зв'язку із громадськістю;
- складність визначення чітких критеріїв оцінювання якості проміжних та кінцевих результатів діяльності;
- недостатній рівень кваліфікації персоналу, інертність та консерватизм мислення;
- дефіцит фінансових ресурсів для проведення реформ, особливо, враховуючи реалії воєнного стану в Україні;
- недостатня інтеграція СУЯ з іншими складовими системи менеджменту.

Проведене дослідження дає змогу зробити наступні висновки. Система управління якістю – це динамічна сукупність тісно пов'язаних між собою процесів (планування, організації, координації, мотивації, моніторингу, оцінки), дій, методів та способів реалізації поставлених завдань для досягнення цілей організації в умовах швидкої та постійної мінливості внутрішнього і зовнішнього середовища. Запровадження СУЯ відповідно до стандарту ISO 9001 в діяльність органів публічного управління дасть змогу підвищити ефективність та прозорість їхньої роботи, оптимізувати використання ресурсів, покращити впорядкованість, координацію та гнучкість в процесі прийняття та реалізації управлінських рішень, підвищити компетентність, ініціативність та мотивацію працівників, інноваційність діяльності, репутацію та довіру населення, забезпечити краще обслуговування та відповідність очікуванням громадян, високу якість адміністративних послуг.

СУЯ в органах публічної влади повинна передбачати чітке визначення процесів, ресурсів та результатів діяльності; моніторинг, оцінювання та постійне вдосконалення якості процесів і послуг; контроль і відповідальність керівництва та підлеглих працівників; безперервне навчання та підвищення кваліфікації персоналу; удосконалення системи мотивації та стимулювання працівників; цифровізацію адміністративних послуг. Персонал органів публічного управління повинен знати та дотримуватися регламентів, забезпечити належний документообіг, сумлінно виконувати свої посадові інструкції, постійно вдосконалюватись і працювати виключно в інтересах громадян.

Список використаних джерел:

1. ДСТУ ISO 9000:2015 Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів, Київ: ДП «УкрНДНЦ», 2016. https://m.tntu.edu.ua/storage/pages/00000651/dstu9000-2015_osnovni_pol.slovnyk.pdf (дата звернення: 21.02.2023)
2. ДСТУ ISO 9001:2015 Системи управління якістю. Вимоги. Київ: ДП «УкрНДНЦ», 2016. https://snriu.gov.ua/storage/app/sites/1/docs/_9001.pdf (дата звернення: 21.02.2023)
3. Behnam Neyestani. Seven Basic Tools of Quality Control: The Appropriate Techniques for Solving Quality Problems in the Organizations. 2017. URL: https://mpira.ub.uni-muenchen.de/77941/1/MPRA_paper_77941.pdf (access date: February 20, 2023)