

УДК 351.84:364.4

Я. С. БЄЛЄВЦОВА

ОСНОВНІ ПРИНЦИПИ ВПРОВАДЖЕННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ

Розглянуто питання якості соціальних послуг, розкрито поняття системи управління якістю, розглянуто існуючі в Україні стандарти систем управління якістю та описано основні принципи системи управління якістю соціальних послуг.

The article examines questions are considered of quality of social services, notion opens up of quality management systems, standards existing in Ukraine are considered of quality management systems and basic principles are described of quality management systems of social services.

Ключові слова: соціальні послуги, якість, стандарт ISO, система управління якістю

Економічна ситуація країни, демографічна криза, збільшення осіб похилого віку, пенсіонерів та інвалідів свідчать про значущість соціального захисту. Відповідно, зростає потреба у збільшенні кількості соціальних послуг та їх видів. Існуюча державна система соціальних послуг орієнтована здебільшого на догляд у стаціонарних закладах. Ця система ускладнює надання соціальних послуг з високим рівнем якості. У закладах та установах фактично не використовуються механізми управління якістю соціальних послуг, не проводиться оцінка ефективності та не відбувається вплив таких послуг на підвищення рівня життя особи, якій надаються соціальні послуги, а отже, постає питання впровадження дієвого механізму надання якісних соціальних послуг, який би включав усі вищезазначені процеси.

Дослідження сучасних механізмів надання якісних соціальних послуг має велике теоретичне й практичне значення. Питання управління якістю адміністративних послуг, у тому числі й соціальних, досліджували вітчизняні та зарубіжні науковці, зокрема С. Іленкова, Н. Іленкова, О. Косенко, Ю. Куц, С. Москаленко, К. Ньюмен, Р. Тофтїсова-Матерон, Ю. Шаров, С. Ягудін та ін. Проте на сьогодні й досі виникають питання щодо реформування системи соціальних послуг і необхідності впровадження системи управління якістю соціальних послуг.

Основна направленість соціальних послуг – це вирішення або профілактика проблем вразливих груп населення. Захист населення є функцією, що покладена на державу, у зв'язку з чим саме держава є відповідальною за відповідний рівень якості та безпеки послуг [3]. Соціальні послуги традиційно відносять до державних послуг.

Зазначимо, що значну увагу питанням якості соціальних послуг приділено саме у країнах Європейського Союзу. Одним з їх механізмів виділяють стандартизацію. Загального стандарту для всіх країн Європейського Союзу не існує. Деякі країни дійсно ліцензують певні види соціальних послуг, наприклад денну допомогу людям похилого віку, дітям. Загальноприйнятим є те, що держава має контролювати якість

соціальних послуг, які, якщо вона недостатня, можуть серйозно зашкодити здоров'ю споживачів. Більш поширеною є практика запровадження управління якістю та сертифікація управління якістю, що дає змогу контролювати якість надання професійних соціальних послуг. Споживачі соціальних послуг і громадські організації мають широкі можливості для участі в розробці програм соціальної допомоги, у процесі прийняття рішень на муніципальних тендерах чи конкурсах у соціальній сфері та оцінювання впливу надання соціальних послуг [2, с. 298–299].

Як стверджує Р. Тофтсісова-Матерон, механізм, що забезпечує прийнятну якість соціальних послуг відповідно до національних мінімальних стандартів, використовується майже в усіх країнах, де існують закони про надання соціальних послуг. Держава зацікавлена та зобов'язана розробити критерії якості надання таких послуг і механізм, що забезпечує відповідний моніторинг і контроль за діяльністю осіб та організацій, які їх надають [8, с. 201].

На сьогодні у світі все частіше в роботу державного сектора впроваджуються ринкові механізми і методи управління, що застосовуються в приватних компаніях [10, с. 213–214]. Одним з прикладів чого є впровадження міжнародних стандартів серії ISO, які є визнаними інструментами менеджменту, що забезпечує підвищення якості, цілеспрямованості та прозорості управління, задоволення споживачів і успішність роботи будь-якої організації в умовах ринку [10, с. 214]. На міжнародному рівні ці стандарти встановили єдиний, визнаний у світі підхід до договірних умов з оцінювання системи якості та водночас регламентують відносини між виробниками та споживачами товарів і послуг. Основна направленість цих стандартів це жорстка орієнтація на споживача, його потреби та побажання.

В Україні основними стандартами, що регламентують управління якістю, є такі:
– система управління якістю. Основні положення та словник. (ISO 9000-2000): ДСТУ ISO 9000-2001, де описано основні положення систем управління якістю та встановлює відповідну термінологію [7].

– системи управління якістю. Вимоги. (ISO 9001-2000): ДСТУ ISO 9001-2001, де визначено підстави та процедури опрацювання й впровадження системи [5];

– системи управління якістю. Настанови щодо поліпшування діяльності. (ISO 9004-2000): ДСТУ ISO 9004-2001, де визначено настанови щодо постійного поліпшування загальних показників діяльності та ефективності організації [6]. Він призначений для того, щоб одночасно врахувати результативність та ефективність системи управління якістю і, таким чином, потенційні можливості поліпшення показників діяльності організації. Порівняно з ISO 9001, цілі, пов'язані із задоволенням інтересів замовників і з якістю продукції, розширені і містять задоволеність зацікавлених сторін і показники діяльності організації.

Цей державний стандарт охоплює всі процеси діяльності організації, отже, принципи управління якістю, покладені в його основу, можуть бути поширені на всі рівні в організації. Основним його спрямуванням є забезпечення постійного поліпшення, оцінюване задоволеністю замовників та інших зацікавлених сторін.

Система управління якістю вважається універсальною моделлю менеджменту сучасної організації. Вона передусім створює надійний зв'язок між отримувачем послуги та організацією, що її надає. Рекомендації ISO передбачають розробку

відповідних стандартів самими установами, що надають послуги. І якщо централізовано не типізувати основні вимоги до стандартів, то з'являються небезпеки щодо можливості надання споживачам аналогічних послуг різними установами з різним рівнем якості, що є порушенням прав споживачів [9, с. 232]. Це спонукає необхідність створення єдиної централізованої системи управління якістю соціальних послуг. Усі ці питання набули високого рівня уваги як з боку науковців, так і з боку урядовців. На сьогодні в Україні набула чинності “Концепція реформування системи соціальних послуг”, саме в якій зазначено необхідність створення системи управління якістю соціальних послуг на державному, місцевому рівні та на рівні соціальних служб [4], що дозволить системі соціальних послуг адекватно реагувати на потреби населення та гарантувати громадянам сучасні стандарти якості, забезпечувати можливість вибору як закладу, так і форми допомоги [1, с. 38].

Система управління якістю в організації базується на восьми принципах, які є основою такої системи, які ґрунтуються на принципах управління якістю виділених в ISO 9000 [7] та ISO 9004 [6]. Виділимо основні принципи управління якістю соціальних послуг на місцевому рівні, а саме:

1. Орієнтація на отримувача соціальної послуги;

Тобто, організації залежать від своїх замовників, у нашому випадку місцеві органи влади залежать від одержувачів соціальних послуг (їхньої оцінки). У зв'язку з чим вони повинні враховувати побажання отримувачів послуг, розуміти поточні та майбутні потреби отримувачів соціальних послуг, виконувати їхні вимоги і прагнути до перевищення їхніх очікувань.

2. Лідерство чи керівництво.

Керівник є запорукою єдиної мети та напрямів діяльності організації. Організація, створення та підтримка внутрішнього середовища установи є запорукою стабільної та ефективної роботи в цілому. Саме керівник залучає працівників до діяльності, яка спрямована на досягнення цілей організації.

В успішній організації керівництво повинно бути дуже чітким і відкритим для пропозицій оптимізації її діяльності. Саме воно забезпечує системність робочих процедур шляхом пояснення принципу роботи, бачення майбутнього, політики якості, чітких цілей, досягнення яких можна оцінити, та стратегій їх досягнення. Керівництво також запроваджує і роз'яснює спільні для всієї організації базові цінності та створює і підтримує сприятливу робочу атмосферу для всіх співробітників.

3. Залучення персоналу.

Персонал відіграє вирішальну роль у будь-якій організації. Його повне залучення дає змогу використовувати здібності персоналу на користь організації. Добре спланований зв'язок між керівництвом і персоналом є дуже важливим для забезпечення плавності протікання робочих процесів; забезпечте передачу інформації в обидва боки, а також оперативні відповіді на питання і пропозиції. По-перше, персоналу треба виділити повноваження на прийняття рішень в узгоджених межах. По-друге, прийняття рішень поза узгоджених меж не можна затримувати через повільність керівництва. Організація зберігає динаміку завдяки швидким відповідям. Інфраструктура організації також має визначний вплив на досягнення

відповідності вимогам надання соціальних послуг. Для досягнення поставлених цілей шляхом ефективної роботи необхідно звернути увагу на організацію робочого процесу та необхідне обладнання та устаткування, що знадобиться під час надання соціальних послуг. До того ж важливу роль відіграють робочі місця персоналу, як, де і в яких умовах надається соціальна послуга. Чи достатньо місце надання соціальної послуги віддалене від її отримувача.

4. Процесний підхід до управління.

Очікувані результати можна отримати, коли діяльність та відповідні ресурси розглядаються як складові одного процесу. Процес має чіткий початок і чітке завершення та забезпечує чіткий результат. Часто кінцевий результат одного процесу є безпосередньою вхідною для наступного. Перевага підходу до діяльності як до процесу полягає в забезпеченні прозорості та постійного контролю, що гарантує отримання очікуваних результатів. Завдяки постійній оцінці ефективності процесу, при зміні умов його легко адаптувати та покращувати.

5. Координація процесів.

Керівництво повинно запроваджувати, розуміти та контролювати окремі процеси як компоненти системи. Така система сприяє досягненню цілей владного органу. Для оптимізації та розвитку всіх процесів можна використати методіку під умовною назвою “плануємо-робимо-перевіряємо-аналізуємо” (PDCA).

6. Постійне поліпшення.

Постійне поліпшення загальних показників діяльності організації слід вважати незмінною метою організації. Тому необхідно спонукати всіх співробітників до внесення раціоналізаторських пропозицій. Навіть рекламації отримувачів соціальних послуг повинні документуватися та уважно розглядатися, оскільки вони сприяють покращенню послуги. Прислуховуватись необхідно також і до критики, як з боку працівників, так і з боку отримувачів соціальних послуг. Рекламації або думки отримувача соціальних послуг є внеском у досягнення повного їх задоволення. Зрозуміло, що деякі рекламації можуть з’явитися унаслідок недостатнього розуміння отримувача соціальних послуг аспектів діяльності організації, проте тоді буде можливість пояснити та виправити ситуацію.

7. Прийняття рішень на підставі фактів.

Ефективні рішення ґрунтуються на аналізі даних та інформації. Через заплановані інтервали вище керівництво проводитиме аналіз всієї системи з метою забезпечення її тривалої дієвості та ефективності. Під час перевірок необхідно проводити оцінку можливостей оптимізації та необхідності змін у системі. Політика якості повинна оцінюватися з точки зору її тривалої відповідності цілям організації. Також розглядається необхідність зміни цілей.

8. Відносини з постачальниками соціальних послуг.

Місцеві органи влади, як і будь-яка організація, та постачальники соціальних послуг залежать один від одного. Це перш за все виражається у щорічній оцінці своїх постачальників, що дозволяє зрозуміти ефективність та якість надання соціальних послуг. Відповіді на питання: чи змогла замовлена соціальна послуга забезпечити очікувану або обіцяну якість, чи задовольняє місцевий орган влади те, як постачальник працює з рекламаціями, чи до постачальника просто звернутися та чи він хоче вирішувати

проблеми та помилки, що виникають, дозволяє отримати вищезазначена оцінка.

Принципи системи управління якістю охоплюють усі процеси управління організацією, основна мета яких, це спрямування діяльності організації на поліпшення її показників [6, с. 5; 7, с. 6–7]. Але на підставі вищезазначеного можна зробити висновок, що застосування цих принципів має безпосередній вплив і на якість соціальних послуг.

Отже, зазначимо, що використання восьми наведених принципів системи управління якістю соціальних послуг на місцевому рівні перш за все приведе до надання якісних соціальних послуг їх отримувачам, чому сприятимуть такі чинники:

– визначення тих, хто потребують соціальних послуг; визначення переліків необхідних соціальних послуг, що місцевий орган влади надає споживачам; вивчення очікувань отримувачів послуг щодо якості соціальних послуг, прийняття та документальне оформлення зобов'язань місцевого органу влади перед отримувачами соціальних послуг щодо якості послуг (стандарти якості послуг); інформування отримувачів соціальних послуг про зобов'язання щодо якості послуг; відстеження відповідності наданих споживачам послуг прийнятим зобов'язанням щодо їх якості; реєстрацію фактів невідповідності наданих послуг прийнятим зобов'язанням (включаючи скарги споживачів) та вжиття заходів з їх усунення; оцінювання задоволеності споживачів якістю отриманих соціальних послуг;

– взаємодія з отримувачами соціальних послуг, а саме: вивчення потреб усіх категорій громадян (аналіз нормативних вимог, анкетування, опитування, тощо; у деяких випадках – індивідуальні вимоги); аналіз потреб потенційних споживачів соціальних послуг (можливість їх стабільно виконувати, прийняття/відхилення); обмін інформацією з отримувачами соціальних послуг (поширення інформації про місцевий орган влади та його послуги, відповіді на звернення);

– розроблення нових видів соціальних послуг.

Одна з головних особливостей системи управління якістю є її здатність до постійного покращання як внутрішніх, так і зовнішніх процесів, що безпосередньо впливає на якість послуг, що надаються, а отже, запровадження цієї системи в органах місцевої влади є механізмом підвищення якості соціальних послуг, який у свою чергу сприятиме й ефективному функціонуванню організації, в якій його запроваджено. Вищезазначені процеси управління якістю соціальних послуг можуть бути включені до системи управління якістю соціальних послуг на місцевому рівні.

Під час створення системи управління якістю соціальних послуг необхідно врахувати той факт, що одним з напрямлень соціальних послуг є запобігання складних життєвих обставин, які спричиняють потребу в отриманні соціальних послуг, а отже, це повинно бути відображено в одному з процесів роботи системи, що й має стати напрямком подальших досліджень.

Література:

1. Косенко О. Орієнтир – європейські стандарти / О. Косенко // Соціальний захист. – 2006. – № 12. – С. 38–40.
2. Москаленко С. Надання соціальних послуг громадськими організаціями:

європейський досвід для України / С. Москаленко // Зб. наук. пр. НАДУ. – К. : Вид-во НАДУ, 2007. – Вип. 1/2007. – С. 293–303.

3. *Ньюмен К.* Ефективні стандарти соціального захисту: правова основа [порівняльне дослідження] / К. Ньюмен // Соціальні послуги: як побудувати українську модель на європейських підходах [ТАСІС – Проект “Посилення регіональних соціальних служб в Україні”]. – К., 2006. – С. 127–144. – грудень.

4. Розпорядження Кабінету Міністрів України від 13 квітня 2007 р. № 178-р “Про схвалення Концепції реформування системи соціальних послуг”. – Режим доступу: <http://zakon1.rada.gov.ua/>

5. Системи керування якістю. Вимоги. (ISO 9001-2000): ДСТУ ISO 9001-2001. – [чинний від 27 червня 2001 р.]. – К. : Держстандарт України, 2001. – 25 с. – (Національний стандарт України).

6. Системи керування якістю. Наставови щодо поліпшування діяльності. (ISO 9004-2000): ДСТУ ISO 9004-2001. – [Чинний 27 червня 2001 р.]. – К. : Держстандарт України, 2001. – 61 с. – (Національний стандарт України).

7. Система управління якістю. Основні положення та словник (ISO 9000-2000) : ДСТУ ISO 9000 – 2001. – [Чинний від 10 січня 2001 р.]. – К. : Держстандарт України, 2001. – 33 с. – (Національний стандарт України).

8. *Тофтисова-Матерон Р.* Ліцензування суб’єктів надання соціальних послуг. Порівняльний аналіз відповідних практик в європейських країнах / Р. Тофтисова-Матерон // Соціальні послуги: як побудувати українську модель на європейських підходах [ТАСІС – Проект “Посилення регіональних соціальних служб в Україні”]. – К., 2006. – С. 201–218. – грудень.

9. *Шаров Ю.* Удосконалення політики і процедур надання адміністративних послуг / Ю. Шаров, Д. Сухінін // Актуальні проблеми державного управління. – 2006. – № 4 (26). – С. 230–238.

10. *Штефан О.* Компетентність та навчання персоналу – основні складові управління якістю в органах публічної влади / О. Штефан // Актуальні проблеми державного управління. – Дніпропетр. : ДРІДУ НАДУ, 2008. – С. 213–223.

Надійшла до редколегії 02.09.2009 р.