

Д.В. Смерницький,
кандидат юридичних наук

АДАПТАЦІЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ДО ДІЯЛЬНОСТІ ОРГАНІВ ВИКОНАВЧОЇ ВЛАДИ У СФЕРІ НАУКОВО-ТЕХНІЧНИХ ДОСЛІДЖЕНЬ: ПРАВОВЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ

У статті розглянуто питання правового забезпечення адаптації системи управління якістю до діяльності органів виконавчої влади у сфері науково-технічних досліджень. Визначено, що побудова системи управління якістю повинна розглядатися як пріоритетний проект, спрямований на всебічне поліпшення діяльності органів виконавчої влади, який проводиться вищим керівництвом цих органів. Мова йде не про створення нової окремої системи управління якістю, а про систему управління, яка повинна бути зручним робочим інструментом, за допомогою якого керівництво управляє діяльністю органу виконавчої влади.

Ключові слова: *якість, система управління якістю, органи виконавчої влади, науково-технічна діяльність, правове забезпечення.*

В статье рассмотрен вопрос правового обеспечения адаптации системы управления качеством к деятельности органов исполнительной власти в сфере научно-технических исследований. Определено, что построение системы управления качеством необходимо рассматривать как приоритетный проект, направленный на всестороннее улучшение деятельности органов исполнительной власти, который осуществляется высшим руководством этих органов. Речь идет не о создании новой независимой системы управления качеством, а о системе управления, которая должна быть удобным рабочим инструментом, с помощью которого руководство управляет деятельностью органа исполнительной власти.

Ключевые слова: *качество, система управления качеством, органы исполнительной власти, научно-техническая деятельность, правовое обеспечение.*

Paper reviews the issue of legal support to adapt to the quality management system of executive authorities in the field of scientific and technological research. It is determined that the construction of a quality management system should be seen as the priority project aimed at the comprehensive improvement of the activities of bodies of executive power, which is carried out by senior management of these bodies. This is not about the creation of a new independent system of quality management, and a management system that must be comfortable working tool by which management controls the activities of executive authority.

Keywords: *quality, quality management system, executive authorities, scientific and technical activities, legal support.*

Внести ясність у те, як застосовувати Державні стандарти щодо системи управління якістю, покликана затверджена наказом Держспоживстандарту України від 30 червня 2009 року № 235 Настанова щодо застосування ДСТУ ISO 9001:2001 “Системи управління якістю. Вимоги” в органах виконавчої влади [10].

Ця Настанова розроблена фахівцями Української асоціації якості (далі – УАЯ), Головдержслужби, Держспоживстандарту для забезпечення виконання

Програми запровадження системи управління якістю в органах виконавчої влади, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 11.05.2006 № 614 [4].

Під час підготовки Настанови були використані Методичні рекомендації щодо розроблення та впровадження систем управління якістю відповідно до стандарту ДСТУ ISO 9001:2001 в органах виконавчої влади [11], які затверджені спільним наказом Голодержслужби України та Держспоживстандарту України від 31.07.06 № 273/221 “Про створення спільної робочої групи та затвердження на 2006 рік Плану заходів щодо виконання Програми запровадження системи управління якістю в органах виконавчої влади”.

Призначення цього документа – забезпечити органи виконавчої влади рекомендаціями щодо застосування ДСТУ ISO 9001:2001 “Системи управління якістю. Вимоги” на комплексній основі [1]. Ця Настанова не доповнює, не змінює та не корегує вимоги ДСТУ ISO 9001:2001 “Системи управління якістю. Вимоги” [1]. Усі положення, подані в цьому документі, є загальними і призначені для застосування органами виконавчої влади незалежно від їх типу, розміру та послуг, які ними надаються. Органи виконавчої влади є вільними застосовувати Настанову за потреби, зважаючи на свою максимальну вигоду.

Проаналізуємо основні засади Настанови для встановлення зв'язку ДСТУ ISO 9001:2001 з побудовою системи управління якістю в центральних органах виконавчої влади у відношенні послуг, які ними надаються [1; 10].

Відповідно до першого розділу Настанови система управління якістю (СУЯ) за стандартом ДСТУ ISO 9001:2001 може розроблятися в центральних органах виконавчої влади (ЦОВВ) з метою: підвищення якості послуг ЦОВВ, що отримують споживачі; підвищення ефективності діяльності ЦОВВ та використання бюджетних коштів; підвищення прозорості діяльності ЦОВВ для споживачів та для керівництва держави; покращання іміджу ЦОВВ та державної влади в цілому; підвищення задоволеності та умотивованості персоналу ЦОВВ за рахунок кращої організації його роботи; збільшення керованості ЦОВВ, його гнучкості, здатності до спрямування на розв'язання різних завдань, що ставляться перед ним [1; 10].

Побудова СУЯ повинна розглядатися як пріоритетний проект, спрямований на всебічне поліпшення діяльності ЦОВВ, який проводиться вищим керівництвом ЦОВВ. Фактично мова йде не про створення нової окремої системи управління якістю, а про звичайну систему управління, яка повинна бути зручним робочим інструментом, за допомогою якого керівництво управляє діяльністю ЦОВВ.

Основні складові побудови СУЯ в ЦОВВ: визначення цілей та завдань побудови СУЯ; організаційне забезпечення побудови СУЯ та розподіл відповідальності; навчання та мотивація персоналу при побудові СУЯ; визначення споживачів і послуг ЦОВВ; перший етап побудови – проведення обстеження та визначення структури СУЯ; визначення основних процесів СУЯ; удосконалення системи планування та аналізу діяльності ЦОВВ; розроблення документації СУЯ; впровадження СУЯ; подальше удосконалення СУЯ.

Згідно з п. 3.3 вказаної вище Настанови керівник ЦОВВ повинен особисто очолити побудову СУЯ, оскільки саме він найкраще розуміє цілі та завдання, що стоять перед ЦОВВ і на реалізацію яких повинна бути спрямована система. Побудова СУЯ без активної та безпосередньої участі керівника, як правило, є малоефективною і призводить до створення формальної системи, яка майже нічого не змінює в практичній роботі ЦОВВ.

Відповідно до п. 3.4 Настанови обов'язковою вимогою стандарту ДСТУ ISO 9001:2001 є призначення уповноваженого представника керівництва ЦОВВ з питань СУЯ. Доцільно уповноваженим представником керівництва з якості призначити

одного з заступників керівника ЦОВВ. На цього керівника, незалежно від інших обов'язків, повинна бути покладена відповідальність (із наданням необхідних повноважень) за функціонування процесів, необхідних для СУЯ, звітування перед вищим керівництвом про стан СУЯ та необхідність її удосконалення, а також забезпечення розуміння вимог замовника серед персоналу ЦОВВ. Фактично уповноважений представник керівництва повинен бути відповідальним за проект з розроблення та впровадження СУЯ, у нього повинні бути повноваження координувати та контролювати діяльність усього персоналу ЦОВВ з розроблення СУЯ (включаючи той, який йому безпосередньо не підпорядкований).

Пункт 3.5 Настанови вказує, що важливою умовою ефективного розроблення СУЯ є залучення до нього керівників ЦОВВ усіх ланок, а в першу чергу – керівників структурних підрозділів. При цьому важливо, щоб їхня участь у розробленні позиціонувалася не як додаткове навантаження, а як ефективний спосіб виконання їх основної роботи. Адже ключовим елементом діяльності будь-якого керівника повинно бути визначення порядку робіт, що виконуються його підлеглими, контроль дотримання цього порядку, аналіз його ефективності та удосконалення. Саме ці функції можуть бути реалізовані за допомогою розроблення та впровадження документованих процесів СУЯ.

Для оперативного виконання прийнятих вищим керівництвом рішень щодо розроблення, впровадження, чіткого функціонування системи управління якістю та інформування персоналу ЦОВВ, доцільно згідно з п. 3.6 Настанови в кожному структурному підрозділі (департаменті або управлінні) призначити уповноважених з розроблення СУЯ. Їх призначення не звільняє керівників структурних підрозділів від відповідальності за побудову СУЯ в межах їх відповідальності. Але вони дають можливість керівникам структурних підрозділів сконцентруватися на прийнятті ключових рішень щодо змісту процесів СУЯ, менше відволікаючись на виконання технічної роботи з підготовки документів СУЯ, яку виконують уповноважені. У першу чергу до такої роботи належить розробка проектів документів СУЯ (згідно зі змістовними рішеннями, прийнятими керівником підрозділу).

Крім того, згідно з п. 3.8 Настанови необхідно створити координуючий орган з розроблення та підтримання СУЯ (Координаційна рада з якості, комісія тощо). У Положенні про такий орган слід визначити цілі, завдання та повноваження, склад, періодичність засідань (як правило, не рідше рази на місяць), а також визначити голову та секретаря цього органу. Найчастіше головою такого органу є уповноважений представник керівництва, секретарем – спеціаліст з СУЯ, а членами – уповноважені з СУЯ в структурних підрозділах та/або керівники структурних підрозділів.

Головним завданням координуючого органу є забезпечення виконання календарного графіка побудови СУЯ. На його засіданнях розглядається хід виконання графіка, аналізуються проблеми, які виникли, приймаються оперативні рішення щодо принципів побудови та діяльності СУЯ, даються доручення учасникам розроблення. Зокрема, засідання цього органу можуть бути місцем, де обговорюються та визначаються основні параметри СУЯ, приймаються загальносистемні рішення (наприклад, щодо вибору зручної форми документованого опису процесу або визначення схеми управління документацією), розглядаються незгодженості та внутрішні конфлікти між різними підрозділами.

На усіх етапах побудови СУЯ необхідно відповідно до п. 4.4 Настанови регулярно та оперативно інформувати персонал про завдання розроблення, виконані роботи та плани, прийняті рішення тощо.

Передумовою для успішного розроблення СУЯ є відповідно до п. 5.1 Настанови правильне визначення послуг, які надаються відповідними ЦОВВ і на забезпечення якості яких повинна бути спрямована СУЯ. Ця робота, крім іншого, є психологічно складною для персоналу ЦОВВ, який не звик сприймати свою діяльність як надання послуг, які повинні задовольняти потреби споживачів.

Неформалізовані, але зручні в практичному використанні визначення, які можуть застосовуватися при цьому:

послуга – діяльність ЦОВВ, що змінює щось у зовнішньому світі;

споживач – той, хто може оцінити цю зміну і повинен залишитися задоволеним нею.

При цьому споживачами різних видів послуг можуть бути: населення України; окремі громадяни, підприємства та організації; різні категорії населення, підприємств та організацій; інші органи виконавчої влади та місцевого самоврядування; організації, підпорядковані ЦОВВ; керівництво держави.

Для визначення переліку послуг необхідно провести глибокий аналіз того, яким саме чином ЦОВВ створює цінності для зовнішніх споживачів, як вона сприймається ними. До цієї роботи повинні залучатися усі структурні підрозділи, що взаємодіють з різними категоріями споживачів. Інколи для уточнення цього переліку доцільно звернутися до споживачів: що вони сприймають як послуги, яку цінність вони отримують від ЦОВВ [10].

Проаналізувавши та зазначивши основні засади Настанови щодо застосування ДСТУ ISO 9001:2001 “Системи управління якістю. Вимоги” в органах виконавчої влади, яка затверджена наказом Держспоживстандарту України від 30 червня 2009 року № 235, можна стверджувати, що Настанова як методичний документ детально роз’яснює аспекти та принципи застосування ДСТУ ISO 9001:2001 [1] для використання його в органах виконавчої влади з метою побудови системи управління якістю у відношенні надання відповідних послуг органами. Як зазначено у п. 8.3 Настанови, під час розроблення документованих описів процесів треба враховувати наявність внутрішніх документів. Частина з них може бути повністю або частково анульовані (зробити це треба офіційним наказом керівництва ЦОВВ при впровадженні документації СУЯ), оскільки їх змістовна частина буде дублювати зміст документованого опису процесу. Але інша частина повинна зберегтися і уточнювати порядок виконання певних кроків процесу. При цьому необхідно забезпечити чітку узгодженість документованого опису процесу і документів нижчих рівнів, наявність чітких посилань, відсутність протиріч або дублювань інформації. На нашу думку, можна застосувати іншу тактику у випадку, якщо у ЦОВВ діє добре розвинена структура внутрішніх документів, які узгоджені між собою та встановлюють чіткі дії при виконанні певного процесу. У такому випадку СУЯ можна будувати на вже існуючому фундаменті – внутрішніх документах, взявши їх за основу. При побудові СУЯ буде витрачено менше людських ресурсів та коштів. Документація зведеться до опису процесу та посилання на нормативний документ чи декілька документів, відповідно до яких він проводиться. Такий підхід значно скоротить час на розробку документації по СУЯ, особливо на першому етапі. Відсутня необхідність привчати співробітників до нової нормативної бази. Звісно, повністю побудувати СУЯ на базі, яка сьогодні існує, не вдасться, але використати її максимально просто необхідно: завдяки цьому перехід до системи управління якістю буде більш плавним. Як кажуть, “руйнувати не будувати”. Побудова СУЯ без урахування існуючої нормативної бази може призвести до неузгодженості дій та нормативних документів, а також вимагатиме значного часу для адаптації. Можливо, навіть необхідно, встановити відповідний перехідний

період від старої моделі керівництва роботою органу до нової на базі системи управління якістю.

Отже, розглянувши основні нормативні документи з запровадження системи управління якістю, в тому числі і в органах виконавчої влади, нами пропонується розробити та затвердити постановою Кабінету Міністрів України Програму запровадження системи управління якістю в науково-технічній діяльності.

Відповідно до визначених рівнів запровадження системи управління якістю послуги, процеси з їх реалізації, аудит виконання цих процесів щодо найвищого рівня (державного чи загального) повинні бути визначені у законодавчих актах щодо діяльності Верховної Ради України, Президента України та Кабінету Міністрів України.

Другий рівень побудови системи управління якістю у сфері науково-технічної діяльності (галузевий рівень) повинен бути передбачений запропонованою нами Програмою запровадження системи управління якістю в науково-технічній діяльності.

Так, система управління якістю у сфері науково-технічної діяльності повинна бути побудована у Міністерстві науки і освіти, інших центральних та місцевих органах виконавчої влади у сфері наукової і науково-технічної діяльності, Національній академії наук України. Система управління якістю другого рівня є підсистемою управління якістю першого рівня та повинна повністю співвідноситися з першою. Розроблені настанови з якості повинні, як нами зазначалося вище, базуватися на нормативно-правових документах щодо діяльності органу, що вже існують. Настави мають містити визначені послуги у сфері науково-технічної діяльності та описи процесів, які забезпечать їх якісне надання, відповідальність керівництва та працівників, способи та методи аудиту системи та задоволеності споживачів, засади корегування та удосконалення системи.

Система управління якістю другого рівня – це система управління переважно такими організаційними процесами щодо науково-технічної діяльності, як планування, фінансування, нормативно-правове забезпечення, методичне забезпечення, координація і т.д. Система повинна базуватися на нормативно-правових актах у сфері науково-технічної діяльності. Також система другого рівня є підсистемою системи управління якістю органів виконавчої влади, яку, на жаль, так і не вдалося побудувати в Україні.

Система управління якістю науково-технічної діяльності третього рівня є підсистемою систем першого та другого рівня та є, на наш погляд, найскладнішою. Це система, яка регулює якість безпосередньо науково-технічних досліджень та розробок.

Цю систему умовно можна поділити на три системи:

- система управління якістю проведення наукових досліджень у сфері науково-технічної діяльності;
- система управління якістю виготовлення науково-технічної продукції;
- система управління якістю правового забезпечення прав на об'єкти інтелектуальної власності, створені під час проведення науково-технічних досліджень та розробок.

Тобто науково-дослідні установи, вищі навчальні заклади, науково-виробничі організації мають створити систему “три в одному”.

Система управління якістю проведення наукових досліджень у сфері науково-технічної діяльності повинна бути орієнтована на споживача цих досліджень та забезпечувати відповідну якість цих досліджень (за критерії якості можна брати технічні показники, термін проведення, вартість та ін.). Система повинна

враховувати вимоги чинних нормативно-правових актів у сфері проведення науково-технічних розробок, норми безпеки, екологічні норми, вимоги національних та галузевих стандартів.

Система управління якістю виготовлення науково-технічної продукції повинна враховувати всі вимоги, висунуті до попередньої системи, а також норми безпечності продукції як для людини, так і для навколишнього середовища, норми щодо безпечного виробництва та ін.

Система управління якістю правового забезпечення прав на об'єкти інтелектуальної власності, створені під час проведення науково-технічних досліджень та розробок, – це система, яка повинна забезпечувати надання якісних послуг споживачеві у сфері охорони та захисту прав на об'єкти інтелектуальної власності, регулювання засад їх використання та реалізації.

Типова Настанова з якості проведення науково-технічних досліджень та розробок в органах виконавчої влади на основі виконання науково-дослідних та дослідно-конструкторських робіт як основних форм науково-технічної діяльності повинна містити:

вступну частину;

інформацію про призначення та сферу застосування СУЯ: призначення, сфера діяльності та застосування “Настанови з якості”; порядок перегляду й актуалізації “Настанови з якості”; встановлення статусу і регулювання розповсюдження; терміни, визначення і скорочення;

загальні відомості про систему щодо проведення НДДКР: обсяг повноважень (основні завдання та функції); структура системи щодо проведення НДДКР; політика у сфері якості; моніторинг реалізації політики системи щодо проведення НДДКР у сфері якості; послуги, що надаються системою щодо проведення НДДКР; структура процесів системи управління якістю щодо проведення НДДКР; порядок підготовки методики процесу щодо проведення НДДКР; перелік процесів системи управління якістю щодо проведення НДДКР; структура взаємодії процесів щодо проведення НДДКР.

Додатки: схема організаційної структури системи щодо проведення НДДКР; матриця відповідальності за виконання процесів СУЯ щодо проведення НДДКР; реєстр розробленої документації СУЯ щодо проведення НДДКР.

Типовою Наставою з якості стосовно проведення науково-дослідних та дослідно-конструкторських робіт можуть користуватися як органи виконавчої влади, так і наукові установи, вищі навчальні заклади, підприємства та установи, які здійснюють науково-технічну діяльність.

Досліджуючи систему управління якістю у науково-технічній діяльності та визначаючи послуги, які надаються в цій сфері, варто дослідити саме поняття “послуга”.

Згідно з Академічним тлумачним словником української мови “послуга” – це дія, вчинок, що дає користь, допомогу іншому; робота, виконувана для задоволення чиїх-небудь потреб; обслуговування [12, с. 341].

Отже, визначаючи поняття послуги в системі управління якістю науково-технічної діяльності, можна сформулювати його так: послуга – це робота, виконувана для задоволення потреб споживача в науково-технічній сфері, із створення відповідного наукового продукту (у вигляді виробу чи інформаційного товару: наукові рекомендації, аналітичні довідки, відповідні розрахунки чи обґрунтування тощо)”.

Тобто відносно органів виконавчої влади говорячи “послуга” ми маємо на увазі будь-яку роботу, виконувану органом зі створення наукового продукту чи

організації цього процесу. Під поняттям послуг, на наше переконання, необхідно розуміти функції органу виконавчої влади, які призводять до створення наукового продукту чи організації цього процесу. У тому числі в поняття “послуга” входять і адміністративні послуги, які надаються органами виконавчої влади. Звісно, адміністративні послуги є лише складовою загального поняття послуг, які надаються органами виконавчої влади, що визначені нормативно-правовими актами.

Відповідно до ст. 1 Закону України “Про адміністративні послуги” адміністративна послуга – результат здійснення владних повноважень суб’єктом надання адміністративних послуг за заявою фізичної або юридичної особи, спрямований на набуття, зміну чи припинення прав та/або обов’язків такої особи відповідно до закону [13]. Суб’єктом звернення є фізична особа, юридична особа, яка звертається за отриманням адміністративних послуг. Суб’єкт надання адміністративної послуги – орган виконавчої влади, інший державний орган, орган влади Автономної Республіки Крим, орган місцевого самоврядування, їх посадові особи, уповноважені відповідно до закону надавати адміністративні послуги.

Згідно зі ст. 4 вищезгаданого Закону державна політика у сфері надання адміністративних послуг базується на таких принципах: верховенства права, у тому числі законності та юридичної визначеності; стабільності; рівності перед законом; відкритості та прозорості; оперативності та своєчасності; доступності інформації про надання адміністративних послуг; захищеності персональних даних; раціональної мінімізації кількості документів та процедурних дій, що вимагаються для отримання адміністративних послуг; неупередженості та справедливості; доступності та зручності для суб’єктів звернень. У статті закріплено десять найбільш важливих взаємопов’язаних принципів, на яких має ґрунтуватись функціонування усієї системи адміністративних послуг і яким мають відповідати організація та порядок надання таких послуг. Ці норми-принципи спрямовані на створення оптимальних умов для отримання адміністративних послуг суб’єктами звернення, а також забезпечення правового порядку у відповідних відносинах. Норми-принципи дозволяють у разі потреби усувати колізії та прогалини у нормативному регулюванні [14, с. 79–80].

Цей Закон передбачає і засади якості щодо надання адміністративних послуг. Так, ст. 7 Закону встановлені вимоги щодо якості надання адміністративних послуг. Суб’єкт надання адміністративних послуг може видавати організаційно-розпорядчі акти про встановлення власних вимог щодо якості надання адміністративних послуг (визначення кількості годин прийому, максимального часу очікування у черзі та інших параметрів оцінювання якості надання адміністративних послуг). У разі, якщо суб’єктом надання адміністративної послуги є посадова особа, вимоги щодо якості надання адміністративних послуг визначаються органом, якому вона підпорядковується.

Досліджуючи Закон України “Про адміністративні послуги”, ми бачимо, що в ньому встановлені певні засади системи управління якістю, враховано процесний підхід, встановлені критерії якості надання послуг [13]. І, як ми визначали вище, це система управління якістю першого рівня, де в законодавстві встановлюються норми щодо надання та якості відповідних послуг органами виконавчої влади.

Н.Т. Гончарук та Л.Л. Прокопенко зазначають, що теорія публічних (і в тому числі адміністративних) послуг має різну поширеність і значення в різних країнах. У тих країнах, звідки до нас прийшла ідея послуг, зокрема в країнах Північної Європи та Північної Америки, категорія “послуг” відносно публічного сектору є дуже популярною, але вживається в досить широкому значенні. Фактично йдеться про “публічні послуги”, “послуги адміністрації”, “послуги для громадян”,

“послуги для бізнесу” тощо. Акцент у них робиться не на юридичну складову, а на те, що всі продукти (рішення, дії, консультації тощо) публічної адміністрації у відносинах з приватними особами є послугами [15, с. 26].

Для країн романо-германської системи права акцент на “послуги” в публічному секторі і в публічному праві є менш поширеним. Там категорія послуг якщо і використовується, то виконує швидше політичне (ідеологічне), аніж правове значення. Причому у лідерів романо-германської системи права (насамперед у Франції та Німеччині) про український еквівалент “адміністративних послуг” в чистому вигляді також не йдеться. Достатньо оглянути і законодавство цих країн, і інформаційне наповнення офіційних веб-ресурсів, щоб зрозуміти, що в цих країнах категорія “послуги” (“публічні послуги”, “послуги для громадян та бізнесу”) теж включає в себе всю діяльність органів влади, починаючи від реєстрації місця проживання і видачі паспортів і закінчуючи доступом до музеїв та бібліотек, продажем пакетів для сміття [15, с. 27].

Отже, це ще раз підтверджує наш висновок, що до поняття “послуга” необхідно включати всі функції органу виконавчої влади, які він здійснює у певній сфері суспільного життя.

Крім того, необхідно зазначити, що одним з елементів системи управління якістю є інформація. Як визначено вище, саме інформація є базисом для входів процесів та для їх виходів. На входах процесу надходить вхідна інформація, яка стає основою послідовного виконання процесу. Без вхідної інформації процес не буде здійснюватися, адже не буде вихідного продукту для опрацювання. На виході процесу ми також отримуємо інформацію, яка стала продуктом цього процесу та може слугувати вхідною інформацією для наступного процесу. Наприкінці комплексу процесів вхідна інформація перетвориться на послугу. Отже, інформація – це важливий елемент системи управління якістю в будь-якій сфері, в тому числі і в сфері науково-технічної діяльності.

Не менш важливим елементом системи управління якістю є організація визначених процесів. Настанова з якості містить описи процесів, які і є описами організації цих процесів. Вдала організація процесу з доцільним застосуванням як матеріальних, так і людських ресурсів без дублювань є запорукою ефективної роботи системи управління якістю з виконання як послуг, так і виготовлення продукції.

Третім не менш важливим елементом системи управління якістю є аудит роботи системи, тобто постійний моніторинг її роботи, визначення слабких місць та корегування її діяльності. Корегування процесів, більш точне визначення переліку послуг, які повинні бути надані споживачеві, його вимоги до послуг чи продукції та ін. У сфері науково-технічної діяльності аудит системи управління якістю можна забезпечити за допомогою наукової експертизи науково-технічних досліджень та розробок. Визначена нормативно-правовими актами наукова експертиза наділена всіма необхідними якостями, які встановлені для аудиту, та забезпечує в науковій сфері проведення поглибленого наукового моніторингу діяльності щодо науково-технічних розробок.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Системи управління якістю. Вимоги: ДСТУ ISO 9001-2001. – [Чинний від 2001.10.01]. – К.: Держстандарт України, 2001. – 25 с.
2. Сайт Українського науково-дослідного і навчального центру проблем стандартизації, сертифікації та якості (ДП “УкрНДНЦ”). [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.ukrndnc.org.ua/index.php?option=com_content&task=category§ionid=7&id=82&Itemid=229.

3. Система управління якістю як інструмент вдосконалення діяльності органу місцевого самоврядування. Методичний посібник / [Підгаєць П., Бригілевич І. – К.]; Швейцарсько-український проект “Підтримка децентралізації в Україні – DESPRO”. – К. : ТОВ “Софія-А”. – 2012. – 134 с.
4. Про затвердження Програми запровадження системи управління якістю в органах виконавчої влади: Постанова Кабінету Міністрів України від 11 травня 2006 року № 614.
5. Про внесення змін до Програми запровадження системи управління якістю в органах виконавчої влади: Постанова Кабінету Міністрів України від 18 червня 2008 року № 548.
6. Про скорочення кількості та укрупнення державних цільових програм: Постанова Кабінету Міністрів України від 22 червня 2011 року № 704.
7. Системи управління якістю. Основні положення та словник: ДСТУ ISO 9000-2001. - [Чинний від 2001.10.01]. – К.: Держстандарт України, 2001. – 33 с.
8. Системи управління якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності: ДСТУ ISO 9004-2001. – [Чинний від 2001.10.01]. – К.: Держстандарт України, 2001. – 61 с.
9. Руководство по проведению аудита систем менеджмента: – [Чинний від 2011-11-15]. Стандарт ISO 19011:2011, 2011. – 44 с.
10. Настанова щодо застосування ДСТУ ISO 9001:2001 “Системи управління якістю. Вимоги” в органах виконавчої влади: Наказ Держспоживстандарту України від 30 червня 2009 року № 235.
11. Методичні рекомендації щодо розроблення та впровадження систем управління якістю відповідно до стандарту ДСТУ ISO 9001:2001 в органах виконавчої влади: Наказ Голодержслужби України та Держспоживстандарту України від 31.07.2006 № 273/221.
12. Словник української мови: в 11 томах. – Том 7, 1976. – С. 341. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://sum.in.ua/>.
13. Про адміністративні послуги: Закон України від 6 вересня 2012 року № 5203-VI // Відомості Верховної Ради (ВВР). – 2013. – № 32. – Ст. 409.
14. Науково-практичний коментар до Закону України “Про адміністративні послуги” / За заг. ред. В. П. Тимощука. – К.: ФОП Москаленко О. М. – 392 с.
15. Гончарук Н.Т. Адміністративно-правові аспекти надання адміністративних послуг в Україні / Н.Т. Гончарук, Л.Л. Прокопенко // Публічне управління. – 2011. – № 1. – С. 26–32.

Отримано 17.03.2016