

2. Малиновський, В. Я. Державне управління [Текст] / В. Я. Малиновський. – 2-ге вид. – К. : Атіка, 2003. – 576 с.
3. Нинюк, М. Шляхи вдосконалення організаційної роботи щодо формування етичної культури державних службовців [Текст] / М. Нинюк // Вісник УАДУ. – К. : УАДУ, 1999. – № 3. – С. 238–248.
4. Herzberg, F. Work and the nature of man [Text] / F. Herzberg. – Cleveland : Holt, 1966. – 315 p.
5. Колот, А. М. Мотивація персоналу [Текст] / А. М. Колот. – К. : КНЕУ, 2005. – 337 с.
6. Герчиков, В. И. Типологическая концепция трудовой мотивации. Часть 1 [Текст] / В. И. Герчиков // Мотивация и оплата труда. – 2005. – № 2. – С. 53–62.

Рецензент: кандидат наук з державного управління, доц. Штурхецький С.В.

УДК 35

Булковський Т.О.,

здобувач Академії муніципального управління

ЗАПРОВАДЖЕННЯ ТА ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ФУНКЦІОНУВАННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ В МВС УКРАЇНИ

Анотація. Визначено, що формування моделі системи управління якістю має здійснюватись відповідно до державної кадрової політики та державної політики у сфері управління якістю послуг, на основі принципів ISO серії 9000, на засадах процесного і системного підходів та передбачає запровадження чітких механізмів і процедур планування, забезпечення, контролю й поліпшення якості на центральному та регіональному рівнях управління.

Ключові слова: управління якістю, система управління якістю, центральні органи виконавчої влади, МВС України.

Аннотация. Определено, что формирование модели системы управления качеством должно осуществляться в соответствии с государственной кадровой

политикой и государственной политикой в сфере управления качеством услуг на основе принципов ISO серии 9000, на основе процессного и системного подходов и предусматривает внедрение четких механизмов и процедур планирования, обеспечения, контроля и улучшения качества на центральном и региональном уровнях управления.

Ключевые слова: управление качеством, система управления качеством, центральные органы исполнительной власти, МВД Украины.

Summary. It has been determined that quality management system model formation should be realized in accordance with the state personnel policies and the state policy in the field of quality of products (goods, services), based on the principles of ISO 9000, and on the process and system approaches and foresee clear mechanisms introduction and the introduction of quality planning procedures, quality providing, quality control and quality improvement on the central and regional levels of administration.

Keywords: quality management, quality management system, the central executive bodies, ministry of internal affairs of Ukraine.

Постановка проблеми. Необхідність запровадження системи управління якістю в органах виконавчої влади, у тому числі і в МВС України обумовлена: відсутністю єдиних для всіх органів влади стандартів і процедур діяльності; недостатньою орієнтованістю діяльності органів державної влади на задоволення потреб споживачів; не високою якістю значної кількості державних послуг; потребою у здійсненні додаткових заходів щодо запобігання проявам корупції; необхідністю зростання якості управлінських рішень. Запровадження системи управління якістю в МВС України відповідно до міжнародних стандартів ISO серії 9000 сприятиме оптимізації процесів планування, розподілу ресурсів, об'єктивному оцінюванню результатів діяльності.

Метою даної статті є визначення та характеристика напрямів запровадження та забезпечення функціонування системи управління якістю в МВС України.

Аналіз наукового доробку. Окремі аспекти впровадження системи управління якістю послуг в органах внутрішніх справ знайшли своє відображення у працях таких науковців у галузі державного управління: К.Афанасьєва, В.Грохольського, Р.Калюжного, В.Плішкіна, Г.Писаренко, В.Шамрая. Дослідження автора у цьому напрямі висвітлено у роботах [1-4].

Виклад основного матеріалу.

Визначено сутність та передумови впровадження системи управління якістю в діяльність МВС України. Охарактеризовані такі поняття як “якість”, “управління якістю”, “система управління якістю”. Зокрема, розкрита багатогранна природа походження та існування поняття “якість”, визначено її зміст як філософської, суспільної та економічної категорії.

З’ясовуючи сутність системи управління якістю, автором наголошено, що ефективне управління якістю, яке забезпечує високий рівень задоволення потреб і очікувань споживачів, є найважливішою передумовою успіху організації будь-якого виду діяльності та будь-якої форми власності.

На підставі проведеного дослідження запропоновано авторське визначення “системи управління якістю в діяльності органів державної влади” під якою розуміється сукупність відносин, які виникають між суб’єктами системи у процесі надання державних послуг і в результаті яких досягається очікуваний результат.

У розділі розкрито передумови запровадження системи управління якістю в діяльність органів державної влади зокрема, в МВС України. Серед яких основними є:

– необхідність інноваційного оновлення форми і змісту управління в органах влади на основі поєднання функціонального і

просторового підходу;

– потреба підвищення ефективності роботи органів влади щодо надання якісних державних послуг;

– прямий вплив на якість життя громадян шляхом формування: етичнішої і прозорішої влади; ухвалення обґрунтованих управлінських рішень; встановлення партнерських стосунків влади і громадян, як основних споживачів державних послуг;

– потреба реформування системи державного управління на засадах моделі процесного підходу до управлінської діяльності, який містить вимоги до усіх процесів організації, що впливають на якість її кінцевих послуг.

Доведено, що для розроблення та впровадження системи управління якістю надання державних послуг необхідно здійснити шляхом: вивчення потреб та очікувань споживачів щодо якості надання державних послуг і проведення відповідного аналізу; розробку на основі проведеного аналізу політики, цілей органу державної влади у сфері якості; визначення процесів, ресурсів та відповідальності, необхідних для досягнення цілей у сфері якості.

Встановлено, що сучасний інститут надання державних послуг – це процедура формування та надання послуг. Крім того, виокремлення відносин щодо надання державних послуг може використовуватися для розмежування діяльності органів внутрішніх справ щодо вироблення політики та поточного адміністрування. З огляду на це, цілком очевидно є практична потреба в дослідженні питання послуг, що надаються цими органами.

Зазначено, що система державного управління на сьогодні ще не відповідає потребам та реаліям нового часу, основною вимогою якого має бути – держава повинна слугувати громадянам, а не навпаки. Тому

запропоновано вирішувати проблему якості надання державних послуг органами влади шляхом досягнення відповідності управлінської діяльності конкретним вимогам, нормам та стандартам, зокрема проблеми економічності – завдяки мінімізації витрат на цю діяльність, а проблеми ефективності – шляхом підвищення якості управління.

Встановлено, що системи управління якістю впроваджуються не лише на підприємствах різних форм власності, але й у державному секторі. Державні інституції мають основним завданням забезпечити якісне життя громадян, зокрема через належне виконання власних повноважень та надання відповідних державних послуг. Провідні Європейські країни виробили відповідні стандарти із виконання органами влади завдань і функцій, спрямованих на забезпечення прав і свобод громадян, задоволення потреб приватних осіб. Сприйняття державного управління як послуги вже давно офіційно визнано в Україні та покладено в основу адміністративної реформи.

В цілому, автором зазначено, що створення та функціонування системи управління якістю вимагає фундаментальної зміни принципів діяльності державних службовців – орієнтації не тільки на виконання нормативних вимог до своєї роботи, але і на досягнення найкращого результату для споживачів, забезпечення їх задоволеності.

Таким чином, забезпечення якісного управління МВС України та контроль його діяльності повинні бути систематичними та прозорими, а основою вдосконалення їх функціонування мають стати принципи управління якістю, що мають на меті допомогти підрозділам МВС України у досягненні довготривалого успіху.

Встановлено, що система надання послуг включає два структурних елементи: основний і допоміжний простір. Основний простір є видимою для клієнта частиною системи надання послуги, в якій він взаємодіє з

працівниками організації з надання послуг і вступає в контакт із засобами обслуговування й технологічних процесів. Допоміжний простір є невидимим для клієнта і являє собою весь персонал, засоби обслуговування, та процеси, які підтримують роботу персоналу, і процеси, що відбуваються в основному просторі.

З'ясовано, що система управління якістю в діяльності МВС України є процесно-орієнтованою. Це дозволяє комплексно вирішити завдання стосовно побудови, функціонування та поліпшення процесів у рамках означеної системи управління якістю.

Визначено, що формування моделі управління якістю в МВС України має здійснюватись відповідно до державної політики у сфері управління якістю послуг, на основі принципів ISO серії 9000, на засадах процесного і системного підходів та передбачати запровадження чітких механізмів і процедур планування якості, забезпечення, контролю і поліпшення якості надання державних послуг на всіх рівнях управління.

Для підвищення ефективності діяльності органів внутрішніх справ, відповідно, підвищення якості послуг, що ними надаються автором розроблено модель системи управління якістю в МВС України (рис. 1).

Запропонована модель дозволяє МВС України підвищити якість послуг для споживачів шляхом поліпшення або удосконалення самої системи управління якістю через такі важливі інструменти як самооцінка та інновації, вимоги часу. Зокрема, самооцінка надає основу для порівняння отриманого результату з очікуваним, основу рівня зрілості, яка охоплює керівництво, стратегії, управління ресурсами і процесами, а також визначає сильні і слабкі сторони системи управління якістю. Інновації та вимоги часу дозволяють врахувати можливості для визначення шляхів удосконалення і створюють основу для стратегічного планування.

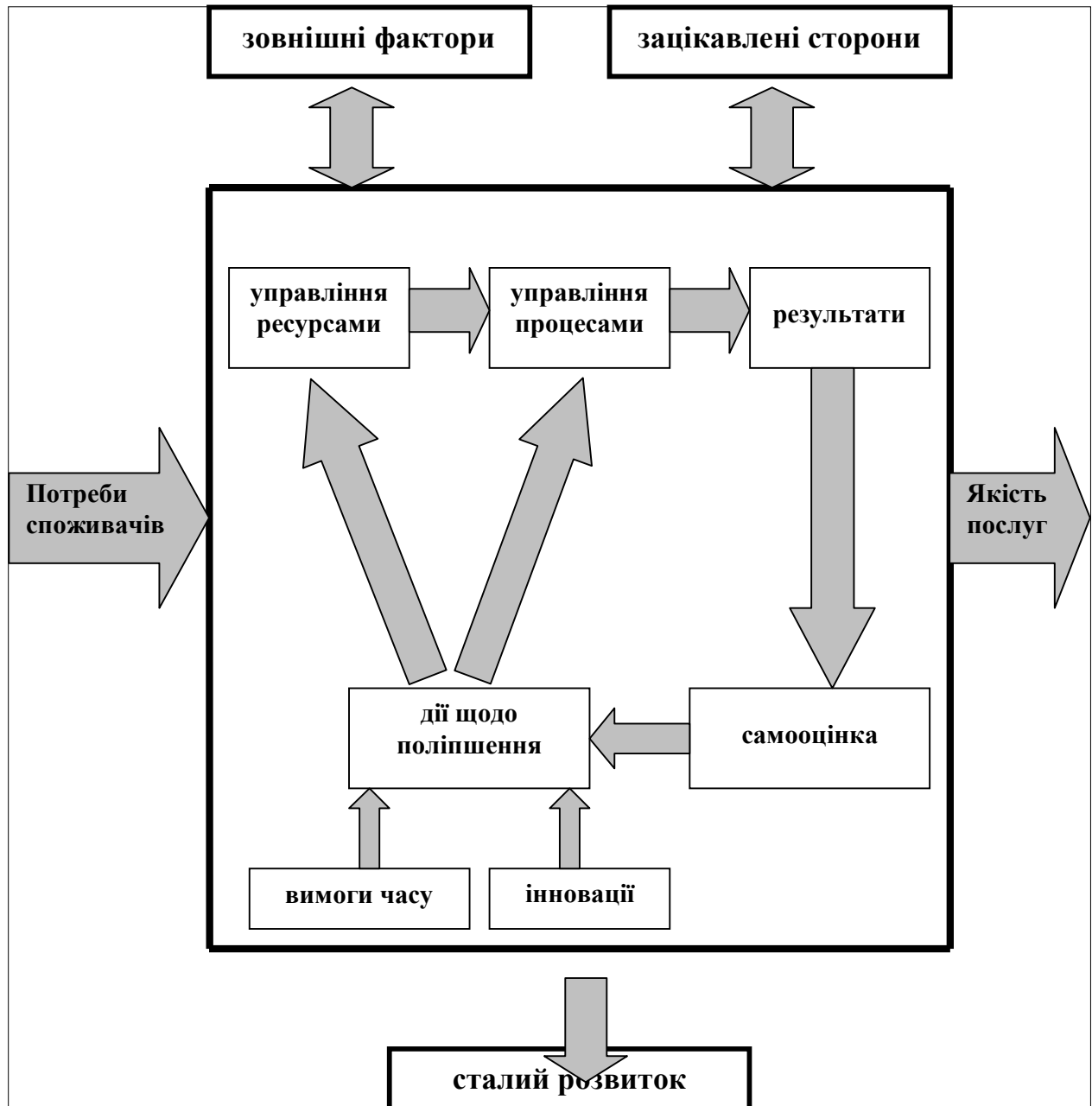


Рис. 1. Модель системи управління якістю в МВС України

Саме ця модель управління, повинна розглядатися як елемент різних програм реформування чи як основа для розроблення цільового плану покращень в сфері підвищення ефективності діяльності МВС України.

Доведено, що існуючий механізм реалізації системи управління якістю в діяльності органів внутрішніх справ має свої особливості, які

обумовлені специфічністю завдань, розгалуженістю структури органів та підрозділів системи МВС України, особливостями їх взаємодії та населенням, в тому числі щодо надання державних послуг.

На основі проведено аналізу автор пропонує визначити механізм запровадження системи управління якістю в діяльність МВС України як сукупність стадій, процесів та процедур, додержання яких дозволить досягти позитивного очікуваного результату у сфері надання державних послуг та підвищити ефективність інших напрямів діяльності МВС України.

Обґрунтовано, що стандарти послуг стосуються не лише технічних питань управління процесом надання послуг та оцінювання його результатів в органах державної влади, а також і фундаментальних питань, відносин між громадянами та державою; визначення цілей, втілення їх у життя, звітування про отримані результати і забезпечення того, щоб вирішальною була оцінка роботи за її результатами.

У межах даного аналізу проблеми встановлено, що стандарти, які запроваджують систему управління якістю, надають лише методологічну основу для її побудови, особливо у сфері діяльності МВС України. З'ясовано, що застосування державних стандартів України серії ISO 9000 до надання державних послуг МВС України ускладнюється неврахуванням означеними державними стандартами державно-правової специфіки процесу надання таких державних послуг в процесі реалізації органами внутрішніх справ своєї владної компетенції.

Серед найбільш поширених методів оцінювання, що використовуються при управлінні якістю є статистичні методи, методи аналізування, моделювання, методи управління цілями тощо. Серед методів вивчення очікувань споживачів щодо надання послуги та задоволеності наданої послуги можна виділити анкетування, опитування,

тестування тощо, а серед методів поліпшення найвідомішими є бенчмаркінг та реінжиніринг. Встановлено, що метод соціологічного дослідження є сьогодні ефективним методом експертної оцінки якості надання державних послуг.

Тому стандарти надання державних послуг органами виконавчої влади, зокрема МВС України, повинні бути відображені у відповідних законодавчих актах як об'єктивні, так і суб'єктивні критерії якості надання державних послуг. Встановлено, що обов'язковою умовою якісного розвитку сфери публічних послуг є сукупність критеріїв, визначення на їх основі стандартів якості надання послуг. При цьому орієнтиром у вдосконаленні системи організації надання державних послуг повинна бути ступінь наближення офіційних стандартів до очікувань особи, тобто до мети надання послуг. І це є найважливішим критерієм, оскільки автор використовує його не стільки як засіб оцінки якості надання державних послуг, скільки як мету, до якої треба прагнути. Ідеальним результатом буде стан, за якого вимога щодо якості зі сторони споживачів та офіційно встановлені стандарти будуть співпадати.

Переорієнтація діяльності органів державної влади на виконання основної функції у вигляді надання державних (управлінських та адміністративних) послуг потребує ретельного аналізу їх повноважень, ревізії із залученням громадськості, визначення тих функцій і завдань, які передбачають безпосереднє спілкування з потенційними споживачами послуг.

Встановлено, що упровадження стандартів управління якістю в роботу органів виконавчої влади різних країн вимагає виписування робочих процедур, контролю за їх виконанням. Важливим є обов'язкове постійне удосконалення, пов'язане з наявністю чіткої правової бази, відповідного фінансування та матеріального і технічного забезпечення.

Головним фактором є підбір кваліфікованих кадрів, постійна турбота про підвищення їх кваліфікації, створення належних умов для реалізації потенційних можливостей.

Узагальнення практики запровадження систем управління якістю в зарубіжних країнах дозволяє стверджувати, що публічна політика базується на принципах професійності та прозорості, а технології її вироблення ґрунтуються на засадах чіткого визначення відповідних стандартів професійної діяльності державних службовців органів влади. Це передбачає, насамперед, визначення доцільного пакету послуг (аналіз політики; стратегічне планування, розроблення програм і проектів; управління програмами та проектами; оцінювання ефективності програм), їх функціональне наповнення і формат (процедури, типові форми документів, вимоги до їх змісту), організаційно-правове оформлення, запровадження відповідальності за якість.

У процесі вивчення зарубіжного досвіду виявлено, що сучасні тенденції світового розвитку ставлять перед Україною серйозні стратегічні завдання й потребують від неї активної участі в їх розв'язанні. Одним із пріоритетних напрямів розвитку України виступає питання європейської інтеграції, наближення національних норм та стандартів до європейських. Для України, як і для інших країн-кандидатів на вступ до Європейського Союзу, європейська інтеграція є одним із стимулів для проведення внутрішніх реформ як у економічній та соціальній сферах, так і у сфері державного управління, у тому числі і у сфері управління якістю державних послуг.

Встановлено, що сьогодні об'єктивно зростає вплив міжнародних стандартів і норм, що регулюють управління системою МВС України, реформаторські процеси, які відбуваються в цій сфері. Впровадження в практику управління системами МВС України сучасних підходів і моделей

управління з урахуванням найкращого світового досвіду та існуючих стандартів на цьому терені стає не тільки об'єктивно обумовленою необхідністю, а й важливим фактором розвитку органів внутрішніх справ як професійної, стабільної й авторитетної складової частини державної влади.

Для забезпечення дотримання встановленого порядку і законності необхідно належне нормативно-правове регулювання запровадження системи управління якістю в діяльності МВС України. Враховуючи важливість даного напрямку визначено, що правове регулювання має ґрунтуватись на засадах комплексності, ієрархічності, внутрішньої цілісності та узгодженості з іншими нормативно-правовими актами, що регулюють функціонування державного апарату в Україні. Передусім, слід зазначити, що з метою забезпечення найбільш повного впорядкування відносин у сфері запровадження системи управління якістю в діяльності МВС України необхідним постає визначення сутності нормативно-правового регулювання, його місця та значення у забезпеченні відповідного правового поля функціонування МВС України в Україні. Правове регулювання полягає у здійсненні за допомогою системи юридичних засобів результативного, нормативно-організаційного впливу на суспільні відносини з метою їх впорядкування, охорони та розвитку. Тому, таке правове регулювання слід розглядати в рамках державного регулювання як різновид державної діяльності. Правове регулювання виступає в якості своєрідного елемента, складової державного регулювання, що у поєднанні з іншими формами державного впливу на відповідні правовідносини комплексно забезпечує запровадження системи управління якістю в діяльності органів виконавчої влади в цілому і МВС України у тому числі.

Обґрунтовано, що дієве правове забезпечення запровадження системи управління якістю в діяльність органів внутрішніх справ України є одним із ключових напрямків підвищення ефективності їх роботи і повинно здійснюватись на засадах комплексності, єдності та взаємопов'язаності законодавчого і підзаконного регулювання формування дієвої системи управління якістю за усіма напрямками діяльності МВС України.

Обґрунтовано необхідність підвищення якості надання державних послуг МВС України за такими напрямками: децентралізувати їх надання; забезпечити конкурентоспроможну оплату праці працівників МВС України та сприяти виробленню у працівників мотивації для досягнення кінцевого результату, а не формального дотримання правил; розробити стандарти надання державних послуг; запроваджувати сучасні форми надання державних послуг, що надасть можливість організувати отримання всіх або найбільш поширених державних послуг, які надаються на певному адміністративно-територіальному рівні, в одному приміщенні; здійснювати оплату послуг безпосередньо на місці; розмежування функцій між територіальними органами внутрішніх справ, які безпосередньо надають державні послуги громадянам, та МВС України, яке будучи головним органом у системі центральних органів виконавчої влади з питань формування і реалізації державної політики у сфері захисту прав людини та громадянина, охорони громадського порядку, забезпечення громадської безпеки, захисту об'єктів права власності, інтересів суспільства і держави від протиправних посягань, безпеки дорожнього руху, громадянства, реєстрації фізичних осіб, імміграції та протидії нелегальній міграції, розмежувати підрозділи, які займаються, оперативно-розшуковою діяльністю, яку не слід, відносити до надання послуг

населенню, і підрозділи, що надають чи можуть надавати послуги населенню.

У свою чергу, контролююча діяльність під час запровадження системи управління якістю в діяльності МВС України має своє беззаперечне значення на кожному його етапі. Контролюючим органом у даному випадку є керівник органу внутрішніх справ та уповноважені ним особи. Удосконалення якості надання послуг МВС України дозволяє обрати потрібні методики контролю, які дозволяють перевірити процес надання послуг на відповідність установленим вимогам. Таким чином, існування системи управління якістю в діяльності МВС України супроводжується постійним проведенням контролю, починаючи з планування заходів та закінчуючи контролем задоволення потреб населення. Визначено, що особливістю діючого механізму реалізації системи управління якістю в діяльності МВС України обумовлені специфічністю завдань МВС України, розгалуженістю структури органів і підрозділів системи МВС України, а також особливостями взаємодії МВС України та населення, в тому числі щодо надання послуг.

Висновки. Встановлено, що важливим чинником підвищення якості послуг є розробка ефективних систем управління якістю, що відповідають міжнародним стандартам. Визначено, що стандарти якості стосуються таких загальних питань управління процесом надання послуги, як: визначення цілей, втілення їх у життя, звітування за отримані результати і забезпечення вирішальної ролі оцінки за його результатами. Дослідження елементів та процесів системи управління якістю в діяльності МВС України дають можливість визначити механізм її запровадження як сукупність стадій, процесів та процедур, дотримання яких дозволить досягти позитивного очікуваного результату у сфері надання послуг та підвищити ефективність інших напрямів діяльності МВС України.

Список використаних джерел:

1. Булковський Т.О. Запровадження системи управління якістю в органах внутрішніх справ України на основі міжнародних стандартів / Т.О.Булковський // Вісн. НАДУ. – 2011. – № 3. – С. 109–115.
2. Булковський Т.О. Функціонування системи управління якістю згідно з міжнародними стандартами в діяльності органів місцевого самоврядування / Т.О.Булковський // Економіка та держава : міжнародний наук.-практ. журнал. – 2011. – № 1. – С. 145–148.
3. Булковський Т.О. Використання зарубіжного досвіду для надання органами внутрішніх справ України якісних адміністративних послуг / Т.О.Булковський // Інвестиції: практика та досвід : наук.-практ. журнал. – 2012. – № 22. – С. 76-81.
4. Булковський Т.О. Запровадження та забезпечення функціонування системи управління якістю в центральних органах виконавчої влади (на прикладі МВС України) : автореф. дис... канд. наук з держ. упр. : 25.00.02 / Т.О. Булковський; Академія муніципального управління. – Київ, 2013. – 20 с.

Рецензент: кандидат наук з державного управління, доцент Краснейчук А.О.