

УДК 354

*Грудцина Ю.В.,
ст. викл. кафедри менеджменту,
Академія муніципального управління, м. Київ*

НАПРЯМИ ВДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ ТА ПОСЛУГ

В статті розглянуто систему державного управління якістю, запропоновані напрями вдосконалення.

В статье рассмотрено государственную систему управления качеством, предложены направления усовершенствования.

In the article the system of state quality management is considered and the ways of its improvement are proposed.

Постановка проблеми. Останнім часом однією з ключових проблем науково-технічного та економічного розвитку країн є проблема якості продукції. Поліпшення якості продукції – це проблема не тільки споживча чи технічна, але й економічна, соціальна й політична проблеми суспільства. Сучасний рівень розвитку економіки України, потреба у корінних змінах матеріальних і соціальних умов життя народу висувають на перший план проблему якості.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Проблема державного управління якістю була і залишається об'єктом та предметом наукових досліджень. Дослідженню даній проблематики приділено чимало уваги вітчизняними та зарубіжними фахівцями. Зарубіжний досвід державного управління якістю продукції відображений в роботах Т. Счеджнер, Д.Кадді, М.Вінтар [1]. В Україні проблемами державного управління якістю займаються Т.П. Калита [2], Іванюта П.В [3].

Метою статті є аналіз системи державного управління якістю, виявлення переваг та недоліків. У межах дослідження поставлено завдання виявити прогалини в сучасній системі державного управління якістю та запропонувати напрями вдосконалення.

Виклад основного матеріалу дослідження. З метою підвищення ефективності реалізації державної політики у сфері захисту прав споживачів, стандартизації, метрології, сертифікації, управління якістю та відповідно до пункту 15 частини першої статті 106 Конституції України Указом Президента України 1 жовтня 2002 року було створено центральний орган виконавчої влади зі спеціальним статусом – Державний комітет України з питань технічного регулювання та споживчої політики.

Основними завданнями Держспоживстандарту України була участь у формуванні та забезпеченні реалізації державної політики, міжгалузева

координація та функціональне регулювання у сфері захисту прав споживачів, стандартизації, метрології, сертифікації, управління якістю.

Указом Президента України «Про оптимізацію системи центральних органів виконавчої влади» від 09.12.2010 р. № 1085/2010 Державний комітет України з питань технічного регулювання та споживчої політики було реорганізовано в Державну службу технічного регулювання України [4].

Надалі, Указом від 06.04.2011 р. № 370/2011 «Питання оптимізації системи центральних органів виконавчої влади» Президент України ліквідував Державну службу технічного регулювання України, її функції (крім функцій із реалізації державної політики з питань державного контролю у сфері захисту прав споживачів) покладено на Міністерство економічного розвитку і торгівлі України, Державну ветеринарну та фітосанітарну службу України [5].

Функції з реалізації державної політики з питань державного контролю у сфері захисту прав споживачів покладено на створену цим же указом Державну інспекцію України з питань захисту прав споживачів. Указ Президента України від 06.04.2011 р. № 370/2011 «Питання оптимізації системи центральних органів виконавчої влади» набрав чинності 12.04.2011 р.

Відтак, починаючи із вказаної дати повноваженнями щодо проведення перевірок дотримання вимог законодавства про захист прав споживачів, якості продукції, додержання обов'язкових умов щодо безпеки продукції, додержання правил торгівлі та надання послуг наділені виключно органи Державної інспекції України з питань захисту прав споживачів.

Згідно п. 7 Положення про Державну інспекцію України з питань захисту прав споживачів, затвердженого указом Президента України від 13.04.2011 р. № 465/2011, Держспоживінспекція України здійснює свої повноваження безпосередньо та через свої територіальні органи в Автономній республіці Крим, областях, містах Києві та Севастополі [5,6].

Державна інспекція України з питань захисту прав споживачів є центральним органом виконавчої влади, діяльність якого спрямовується і координується Кабінетом Міністрів України через Міністра економічного розвитку і торгівлі України. Держспоживінспекція України входить до системи органів виконавчої влади і реалізує державну політику у сфері державного контролю за додержанням законодавства про захист прав споживачів [7].

Підвідомчими організаціями, що входять нині до структури Міністерства економічного розвитку і торгівлі, а раніше входили до структури Держспоживстандарту і через які здійснювалась державна політика у сфері стандартизації, метрології, сертифікації, управління якістю нині є [8]:

1. Державне підприємство Всеукраїнський державний науково-виробничий центр стандартизації, метрології, сертифікації та захисту прав споживачів (ДП «Укрметртестстандарт», м. Київ)

2. Державне підприємство «Український науково-дослідний і навчальний центр проблем стандартизації, сертифікації та якості» (ДП «УкрНДНЦ», м. Київ);

3. Національний науковий центр «Інститут метрології» (ННЦ «Інститут метрології», м. Харків);

4. Державне підприємство «Науково-дослідний інститут метрології вимірювальних і управляючих систем» (ДП «НДІ «Система», м. Львів);

5. 28 територіальних науково-дослідних і навчальних центрів проблем стандартизації, сертифікації та якості.

6. Державне підприємство «Український центр з питань сертифікації та захисту прав споживачів».

Державне підприємство «Всеукраїнський державний науково-виробничий центр стандартизації, метрології, сертифікації та захисту прав споживачів» (ДП «Укрметртестстандарт») створено з метою виконання державних функцій у сфері стандартизації, метрології, сертифікації, підтвердження відповідності, управління якістю, державного нагляду за додержанням стандартів, норм і правил та державного метрологічного контролю та нагляду згідно з вимогами чинного законодавства [9].

ДП «Укрметртестстандарт» здійснює свою діяльність у наступних сферах:

- здійснення державного нагляду за додержанням стандартів, норм і правил та державного метрологічного нагляду;
- захисту прав споживачів;
- стандартизації;
- державного метрологічного контролю та метрологічної діяльності;
- управління якістю;
- підтвердження відповідності;
- наукових досліджень та дослідно-конструкторських робіт з метрології, стандартизації, підтвердження відповідності та сертифікації;
- виробництва.

У сфері управління якістю Всеукраїнський державний науково-виробничий центр стандартизації, метрології, сертифікації та захисту прав споживачів займається наступними напрямками діяльності [9]:

- бере участь в організації та проведенні постійного моніторингу впровадження систем управління якістю, систем управління навколишнім природним середовищем, систем управління безпечністю харчових продуктів (НАСРР), систем управління професійною безпечністю та здоров'я, інших систем управління на підприємствах м. Києва та України;

- організовує інформаційне забезпечення суб'єктів господарювання з питань управління якістю, навколишнім природним середовищем, інших систем управління;

- організовує в м. Києві проведення конкурсів з питань діяльності Центру, в тому числі щорічного Всеукраїнського конкурсу з якості продукції (товарів, робіт, послуг) – «100 кращих товарів України». Щорічний конкурс «100 кращих товарів України» проводиться відповідно до Указу Президента України від 23 лютого 2001 року № 113 «Про заходи щодо підвищення якості вітчизняної продукції», розпорядження Президента України від 14 жовтня 2004 року № 251/2004-рп «Про підтримку проведення Всеукраїнського конкурсу якості продукції (товарів, робіт, послуг) «100 кращих товарів України», постанови Кабінету Міністрів України від 16 листопада 2001 року № 1502 «Про щорічний Всеукраїнський конкурс якості» та Концепції державної політики у сфері управління якістю продукції (товарів, робіт, послуг), яка затверджена розпорядженням Кабінету Міністрів України від 17 серпня 2002 року № 447-р.;

- приймає участь в реалізації регіональних програм впровадження систем управління якістю та інших систем управління на підприємствах;

- проводить інші роботи з питань забезпечення якості продукції, товарів, послуг та навколишнього природного середовища, інших систем управління.

Державне підприємство «Український науково-дослідний і навчальний центр проблем стандартизації, сертифікації та якості» (ДП «УкрНДНЦ») утворено постановою Кабінету Міністрів України від 21 серпня 2003 року № 1337. ДП «УкрНДНЦ» є провідною організацією Міністерства економічного розвитку і торгівлі України у сфері стандартизації, сертифікації та якості, яка формує напрямки державної політики у сфері стандартизації та суміжних сферах [10].

У складі Центру працюють: Науково-дослідний інститут стандартизації, Інститут управління якістю, Інститут оцінки відповідності, Інститут підготовки фахівців у сфері управління якістю, стандартизації, оцінки відповідності та метрології та єдиний в Україні Головний фонд нормативних документів, який накопичує інформаційні ресурси у сфері технічного регулювання, забезпечує їх зберігання, облік та доступ до них користувачів. Філії ДП «УкрНДНЦ» працюють у Львові та Харкові [10].

ДП «УкрНДНЦ» проводить свою роботу за такими напрямками [10]:

- забезпечення функціонування і розвитку національної системи стандартизації; розроблення стандартів, експертиза проектів стандартів, гармонізація національних стандартів з міжнародними та європейськими, координація діяльності національних технічних комітетів стандартизації;

- розроблення систем управління якістю і навколишнім середовищем та їх моніторинг в Україні; надання консалтингових послуг із впровадження систем управління якістю на виробництвах з метою підвищення

конкурентоспроможності вітчизняних виробників; реалізація Програми запровадження систем управління якістю в органах виконавчої влади;

- науково-методична діяльність щодо забезпечення функціонування національної системи сертифікації;
- сертифікація продукції, послуг та систем управління;
- підготовка та підвищення кваліфікації фахівців у сфері стандартизації, сертифікації, метрології, управління якістю та екологічного управління, захисту прав споживачів;
- ведення Головного фонду нормативних документів;
- підготування та видання нормативних документів, посібників, каталогів нормативних документів, інформаційних покажчиків стандартів, покажчиків міждержавних стандартів тощо.

Державне підприємство Український науково-дослідний та навчальний центр проблем стандартизації, сертифікації та якості (ДП «УкрНДНЦ») допомагає підприємствам та організаціям усіх сфер діяльності у розробленні та впровадженні (з подальшою сертифікацією у будь-яких органах з сертифікації) сучасних систем менеджменту, а саме: управління якістю (ISO 9001); екологічного управління (ISO 14001); НАССР або управління безпечністю харчових продуктів (ISO 22000); управління гігієною та безпекою праці (OHSAS 18001) тощо [10].

Інститут управління якістю (ІУЯ), що входить до складу ДП «УкрНДНЦ» забезпечує науково-методичний супровід розвитку та впровадження, пропагандування та навчання застосуванню сучасних систем забезпечення якості в Україні [10].

На Державне підприємство «Науково-дослідний інститут метрології вимірювальних і управляючих систем» (ДП НДІ «Система»), засноване у 1968 р. покладена розробка основоположних стандартів. В 2000 році ДНДІ «Система» став Державним науковим метрологічним центром Держстандарту України, здійснюючи функції, закріплені Законом України «Про метрологію та метрологічну діяльність»[9].

У квітні 2004 року ДНДІ «Система» перейменованій в ДП НДІ «Система» (Державне підприємство «Науково-дослідний інститут метрології вимірювальних і управляючих систем») [9]. Інститут є державним науковим метрологічним центром, що входить у державну метрологічну службу Департаменту технічного регулювання Міністерства економічного розвитку і торгівлі України.

Наукова діяльність інституту ведеться у наступних напрямках:

- Метрологія вимірювальних і управляючих систем
- Акустичні і температурні вимірювання
- Програмно-технічні комплекси і системи спеціального призначення
- Системи управління якістю і екологічного управління
- Сертифікація продукції, послуг, систем якості

ДП НДІ «Система» надає підприємствам (організаціям) методичну допомогу та консультації з питань розроблення, впровадження та підготовки до сертифікації систем управління якістю (СУЯ) і систем екологічного управління (СЕУ). ДП НДІ «Система» веде підкомітет ПК-93/1 національного технічного комітету стандартизації «Системи управління якістю, довкіллям та безпекою харчових продуктів» (ТК-93) і активно співпрацює з міжнародним технічним комітетом ISO/TC-176. Технічним комітетом з акредитації України ДП НДІ «Система» доручено вести підкомітет ПКА-08 «Управління системами якості, навколишнім середовищем та персоналом. Послуги» [9].

Національний науковий центр «Інститут метрології» проводить наукові фундаментальні та прикладні дослідження у сфері метрології та виконує науково-дослідні роботи, пов'язані із створенням, удосконаленням, зберіганням, застосуванням первинних і вторинних еталонів, створенням систем передачі розмірів одиниць вимірювань, розробленням нормативних документів з метрології, формуванням державних програм з метрології та концепції розвитку державної метрологічної системи, а також здійснює державний метрологічний контроль та науково-методичне забезпечення метрологічної діяльності в Україні [11].

На державні територіальні центри покладено контроль за впровадженням і додержанням стандартів і технічних умов. Територіальні органи систематично аналізують інформацію щодо якості продукції, яку виробляють підприємства регіону і яка реалізується на ринку, подають цю інформацію до відповідних центральних органів управління.

На підприємствах функції безпосереднього контролю якості складових частин і в цілому готових для споживання виробів виконують відділи технічного контролю (ВТК). Головне завдання технічного контролю – постійно забезпечувати необхідний контроль якості, зафіксований в нормативних документах, шляхом безпосередньої перевірки кожного виробу і цілеспрямованого впливу на умови і чинники, що формують його.

Існуюча система державного управління якістю здебільшого зосереджена на створенні мережі органів, що сприяють розробці систем управління якістю відповідно до міжнародних стандартів ISO, наданні консалтингових послуг із впровадження систем управління якістю на виробництвах з метою підвищення конкурентоспроможності вітчизняних виробників, наданні методичної допомоги та консультацій з питань розроблення, впровадження та підготовки до сертифікації систем управління якістю.

Відмітимо, що відповідно до стандартів ISO 9000 система якості по формі – це система документації, в якій встановлені загальні принципи забезпечення якості, вимоги до діяльності та відповідальності кожного співробітника в області якості; умови дотримання заданих параметрів кожного процесу та характеристик кожного об'єкта; методики контролю,

обробки та аналізу інформації про якість; програми навчання персоналу в області якості тощо.

Для покращення системи управління якістю слід відмітити, що в існуючій системі державного управління якістю не приділено уваги застосуванню методів оцінки якості продукції на підприємствах.

Оцінка якості є нерозривним елементом будь-якої системи управління якістю, тому що для управління будь-яким процесом треба, насамперед, уміти вимірювати його параметри. Тобто, щоб поліпшити якість, потрібно, насамперед, уміти її кількісно визначати та оцінити, оскільки застосування чисельних методів – одна з найважливіших передумов правильності прийнятих управлінських рішень [12].

Якість як ступінь відповідності потребам споживача постійно змінюється в часі із зміною вимог та потреб споживачів, і те, що вчора вважалося якісним товаром, сьогодні може не відповідати технічним нововведенням, здатним краще задовольняти потреби споживачів, які вже змінились. Отже, при оцінці якості продукції важливо враховувати фактор часу.

Висновки Проаналізовано сучасну систему управління якістю продукції. Виявлено, що дана система не охоплює і не регулює запровадження на підприємствах методів оцінки якості продукції з врахуванням фактору часу, що є нерозривним елементом будь-якої системи управління якістю продукції.

Використані джерела інформації:

1. Запровадження кращого управління якістю для громадськості: приклади для вивчення з Центральної і Східної Європи / під ред. Д. Кадді, М. Вінтар; пер. з англ.: М.С. Шеставін, Л.В. Опанасюк. – Донецьк: Юго-Восток, 2008. – 240 с.
2. Калита Т. Три рівні зрілості системи управління / Т. Калита // Стандартизація, сертифікація, якість. – 2010. – № 5. – С.57-62.
3. Іванюта П.В. Стандартизація в системі державного управління якістю / П.В. Іванюта // Інвестиції: практика та досвід. – 2010. – № 24. – С.149-152.
4. Указ Президента України «Питання оптимізації системи центральних органів виконавчої влади» від 06.04.2011 р. № 370/2011
5. Указ Президента України «Про оптимізацію системи центральних органів виконавчої влади» від 09.12.2010 р. № 1085/2010.
6. www.dsiu.gov.ua/
7. www.dkrp.gov.ua/
8. www.me.gov.ua/
9. www.ukrcsm.kiev.ua/
10. www.ukrndnc.org.ua/
11. www.metrology.kharkov.ua
12. Гличев А.В. Прикладные вопросы квалиметрии. Стандарт. - Москва, 1983.
13. Указ Президента України «Про затвердження Положення про Державну інспекцію України з питань захисту прав споживачів», від 13.04.2011 р. № 465/2011.