

УДК 364.442

Я. С. БЄЛЄВЦОВА

ЯКІСТЬ – ПЕРШООСНОВА СФЕРИ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ

Розглянуто питання якості соціальних послуг, а саме шляхи їх досягнення та подолання проблем, що виникають відносно цього процесу. Розкрито поняття якості та якості соціальних послуг.

The article examines the system is considered of quality of social services, namely ways of their achievement and overcoming of problems that arise up in relation to this process, notion opens up of quality and quality of social services.

На сьогодні в усьому світі багато уваги приділяється питанням якості, і Україна не є в цьому випадку виключенням. Якість відображає ефективність роботи всіх напрямків діяльності будь-якої організації та установи. Вона визначає образ життя, соціальну та економічну основу розвитку людства та суспільства в цілому. Якість є найважливішим фактором, що підвищує рівень життя, економічну, соціальну та екологічну безпеку.

Політичне спрямування західних держав на сьогодні направлено на соціальні орієнтири, а саме на створення гідних умов життя для громадян та їх гарантування. Одним з таких гарантів виступають соціальні послуги.

Дослідження сучасних механізмів надання якісних соціальних послуг органами влади на регіональному рівні в контексті підвищення довіри населення до них та зменшення соціальної напруги в державі має велике теоретичне і практичне значення. Якісні управлінські послуги і досконалі механізми їх надання є головною умовою підвищення довіри громадян до органів влади, стабілізації та підвищення життя всіх верств населення [11, с. 3]. Питанням управління якістю соціальних послуг та якості взагалі присвятило свої праці багато вітчизняних і зарубіжних науковців зокрема: О. Іванова, А. Каляєв, С. Краснопоорова, Ю. Куц, М. Лесечко, А. Ліпенев, О. Пастух, О. Поляк, Б. Сташків, С. Соловій, І. Ступницький, В. Ципук, А. Чемерис, С. Іленкова, Н. Іленкова, С. Ягудін та ін.

Розглядаючи питання якості соціальних послуг, зазначимо що, соціальні послуги виступають як результат діяльності соціальних служб, спрямований на задоволення потреб особи щодо пристосування до існуючого середовища, її реабілітації та можливості жити повноцінним життям [8]. Вони надаються державними та комунальними спеціалізованими підприємства, установами та закладами соціального обслуговування, підпорядкованими центральним, місцевим органам виконавчої влади та органам місцевого самоврядування, юридичними особами, створеними відповідно до законодавства, які не мають на меті отримання прибутку [1].

Як зазначив заступник голови, керівник апарату Полтавської облдержадміністрації С. А. Соловей : однією з причин упровадження системи управління якістю в органах виконавчої влади зумовлено на сьогодні недостатньою якістю послуг, які надаються органами державної влади [7, с. 46].

Але перш ніж говорити про якість послуг взагалі, необхідно визначитись із поняттям якості, а саме якість – це характеристика результату чи процесу, за допомогою якого досягаються результати державною організацією, з урахуванням охайності, точності, правильності, обґрунтованості, а також комплексності їх виконання [3, с. 283].

Одна з наук, яка приділила багато уваги проблемам якості, – це ринкова економіка, що безпосередньо обумовлено наявністю конкурентного середовища. За методами здійснення конкуренція буває цінова та нецінова. Саме на нецінову конкуренцію хотілося б звернути увагу, при якій один і той самий товар або послуга пропонується з більш високими якісними параметрами. Лише якість може привернути увагу споживача. Товар або послуга, що пропонується, повинна відповідати сподіванням споживачів.

У ринковій економіці якість визначається як комплексне поняття, що відображає ефективність усіх сторін діяльності організації: розробка стратегії, організація роботи, маркетинг та ін. Важливою складовою якості всієї системи якості є продукція (товар та послуга) [5; 10].

Міжнародна організація по стандартизації – ISO (International Organization for Standardization), яка знаходиться в Женеві, визначає якість (стандарт ISO 8402) як сукупність властивостей та характеристик продукції або послуги, які надають їм здатність задовольняти обумовлені потреби, або ті, що припускаються. Вимоги до якості на міжнародному рівні визначені стандартами ISO серії 9000. Термін “iso” походить від грецького слова “isos”, що означає “рівний” [9]. Ці стандарти встановили єдиний, визнаний у світі підхід до договірних умов з оцінювання системи якості та водночас регламентували відносини між виробниками та споживачами товарів (послуг) [10].

Стандарти ISO мають жорстку направленість на споживача. На сьогодні закордонні вчені та практики пов’язують сучасні методи менеджменту з методологією TQM (total quality management) – загальним (всеохоплюючим, тотальним) менеджментом якості, котрий припускає високу якість всієї роботи для досягнення необхідної якості продукції. Яка є результатом діяльності організації (установи), який може бути представлений товарами, роботами та послугами [Там само].

Основними стандартами системи керування якістю є такі:

– Стандарт ISO 9001 [5] – визначає підстави та процедури опрацювання й впровадження системи;

– Стандарт ISO 9004 [6] – визначає настанови щодо постійного поліпшування загальних показників діяльності та ефективності організації.

Щодо проблем якості, то слід відзначити, що за цим поняттям завжди стоїть споживач. Саме він обирає найбільш переважні якості. Саме завдяки їй можна добитись переважних результатів. Між якістю та ефективністю завжди існує прямий зв’язок. Підвищення якості приводить до підвищення ефективності установи чи організації.

Для більшості країн світу найдоречнішим буде акцентувати на якості надання послуг, а не на якості результатів наданої послуги. Загально визнаними лідерами в галузі управління якістю є підприємства США, Японії та низка країн Західної Європи.

Для Японії характерно переваження контролю якості технологічних процесів над контролем якості продукції. Велика роль відповідальності безпосереднього виконавця за якість. Кожний на своєму робочому місці керується принципом: виконавець наступної операції – твій споживач. Багато уваги в Японії приділяється навчанню та мотивації персоналу. Японський професор Х. Цубакі на відповідь щодо успіху якості японської продукції зазначив, що найголовніше – це добре налагоджена система навчання персоналу як усередині, так і зовні підприємства, а також особлива система мотивації” [10]. Саме на досвіді цих країн базується більшість принципів і підходів до якості послуг, у тому числі і соціальних.

У спеціальній літературі поняття якості мають різні значення. В економіці різниця в понятті якості полягає між її розумінням в умовах командно-адміністративної та ринкової економіки.

У командно-адміністративній економіці якість трактується з позиції виробника. У ринковій економіці якість розглядається з позиції споживача. Якість може проявлятися у процесі використання чи отримання, якщо мова йдеться про послуги [Там само].

У сфері послуг те, що виробляється, не може бути легко враховано завдяки підрахунку кількості випущених одиниць, а якість послуг має таке ж значення для бізнесу, як і кількість. Те, скільки одержувачів соціальних послуг може обслужити соціальний працівник, не свідчить про продуктивність його роботи: насправді має значення те, скільком він полегшив життя та надав допомогу.

Відзначимо, що якість у контексті послуг складається з кількох компонентів (наприклад, своєчасність, точність, доступність та відповідність), які виражають цінності надання послуг і як частину цього – зв’язок між постачальником та клієнтом. Можна виділити такі компоненти надання послуг, як процес реагування на потреби громадськості з метою підвищення їх якості, а саме [2, с. 105–106]:

- відкритість;
- залучення клієнта;
- задоволення потреб клієнта;
- доступність.

Тобто, клієнтів залучають до участі в прийнятті рішень або з ними консультуються щодо того, який рівень та вид послуг слід надавати; їх інформують про рівень та вид послуг, які надаватимуться; вони мають підстави очікувати одержання цього рівня послуг; вони мають право на подання скарги та отримання відшкодування, якщо не забезпечується надання належного рівня послуг; служби з надання послуг повинні визначити завдання щодо дотримання якості послуг і звітуватися на їх підставі про результати виконаної роботи [Там само, с. 107–108].

У ринковій економіці виробник та споживач самі знаходять себе на ринку, їхня мотивація базується на фінансовому вигаши та максимізації споживчого ефекту. При цьому споживач має вибір між найкращими товарами різних виробників. Споживач, є головною фігурою, визначає направлення розвитку виробництва, придбаючи товари та послуги за своїм власним бажанням. Тим самим споживач вказує, що необхідно виробляти, і на що необхідно звертати увагу [10].

У сфері соціальних послуг мотивація в отриманні цього виду послуг спричинена скоріше необхідності її отримання. На ринку соціальних послуг в Україні на сьогодні

склалася ситуація, що не надає можливості вибору для їх одержувачів. Досі існують соціальні послуги, які надаються лише одним постачальником. Одержувач послуги повинен мати право вибору, а саме, де і як він буде її отримувати. Але виникає питання, чи можна в цьому випадку говорити про якість.

Повертаючись до стандартів серії ISO, зазначимо, що вони встановлюють такі вісім головних засад управління якістю, котрі повинні бути застосовані керівництвом з метою досягнення високих показників діяльності органів місцевої влади [9, с. 11]:

1. Орієнтація на споживача.
2. Лідерство керівника.
3. Залучення працівників.
4. Процесний підхід.
5. Системний підхід до менеджменту.
6. Постійне покращання.
7. Прийняття рішень на підставі фактів.
8. Взаємовигідні відносини з постачальником.

Головна цільова установка систем якості, побудованих на основі стандартів ISO серії 9000, – забезпечення якості послуг, що вимагається клієнтом, і надання йому доказів у здатності організації, що їх надає зробити це. Відповідно механізм системи – це вживані методи і засоби, орієнтовані на цю мету. Разом з тим у стандартах ISO серії 9000 цільова установка на економічну ефективність, що виражена вкрай слабо, а на своєчасність надання послуг – просто відсутня. Існує думка, що стандарти є державним інструментом забезпечення якості соціальних послуг [4, с. 39].

Але не зважаючи на те, що система не вирішує всіх завдань, необхідних для забезпечення конкурентоспроможності, популярність системи лавиноподібно зростає, і сьогодні вона займає міцне місце в ринковому механізмі. Зовнішньою ж ознакою того, чи є на підприємстві система якості за стандартами ISO серії 9000, є сертифікат на систему. Сертифікація – на сьогодні в світі один з найбільш відомих методів оцінки якості, який є гарантом відповідності якості продукції вимогам нормативно-технічної документації (сертифікат від лат. certim – вірно, facere – робити). Міжнародний досвід свідчить, що сертифікація є необхідним інструментом, що гарантує відповідальність якості послуг всім визначеним вимогам та конкретним стандартам [10].

Сертифікація в загальноприйнятій міжнародній термінології визначається як установлення відповідності. Національні законодавчі акти різних країн конкретизують, відповідність чому встановлюється і хто її встановлює [Там само, с. 95].

Зосередження уваги на якості послуг є частиною загального спрямування реформ державного управління і основною метою яких є покращення реагування організацій державного сектора на потреби громадськості, зокрема, через акцентування на остаточному результаті їхньої діяльності. Головними принципами, в основі яких лежить звернення уваги на якість послуг, полягають у такому: організації державного сектора існують, передусім, щоб надавати послуги клієнтам (споживачі, замовники користувачі). Загальновизнаним є те, що необхідно наділяти клієнтів повноваженнями, а не залишати прийняття всіх визначних рішень на розсуд постачальників, принаймні не дозволяти їм робити це без відповідних офіційних консультацій із громадськістю [2, с. 104].

Отже, можна зробити висновок, що підвищити якість соціальних послуг на ринку їх надання можна за допомогою таких дій, а саме:

- по-перше, збільшення кола постачальників соціальних послуг;
- по-друге, приведення соціальних стандартів до міжнародних норм, що будуть гарантувати однаково якісні соціальні послуги для всіх верств населення;
- по-третє, створення умов, що призведуть до конкурентної боротьби між постачальниками соціальних послуг. Соціальні послуги повинні бути зрозумілими та доступними для кожного та направлені вбік попередження, а не байдушого очікування моменту, коли людина вже залишилася поза межею нормального існування, що в свою чергу приведе до підвищення рівня життя, економічної, соціальної та екологічної безпеки всього населення.

У перспективі планується продовжити дослідження в галузі якості соціальних послуг і розробити пропозиції щодо їх підвищення, що й має стати напрямком подальших досліджень.

Література:

1. Закон України станом на 19 червня 2003 р. “Про соціальні послуги” зі змінами та доповненнями № 966-IV // Офіц. вісн. України. – Вип. 29. – 2003. – С. 52–60.
2. Адміністративні послуги місцевих органів державної виконавчої влади : [монографія] / А. Чемерис, М. Лесечко, А. Ліпенев [та ін.] ; за заг. ред. А. Чемериса. – Львів : ЛРІДУ НАДУ, 2004. – 152 с.
3. Державне управління та державна служба : словник-довідник / [уклад. Ю. Оболенський]. – К. : Вид-во КНЕУ, 2005. – 480 с.
4. *Іванова О.* Стандарти як державний інструмент забезпечення якості соціальних послуг // “Соціальна політика, соціальна робота й охорона здоров’я: як Україні досягти європейського рівня якості послуг?”, Київ / Нац. ун-т “Києво-Могилянська академія” ; [проект Тасіс “Посилення регіональних соціальних служб”]. – К., 2007. – С. 39–44.
5. Системи керування якістю. Вимоги. (ISO 9001-2000): ДСТУ ISO 9001-2000. – [чинний від 2001-06-27]. – К. – Держстандарт України, 2001. – 25 с. – (Національний стандарт України).
6. Системи керування якістю. Наставови щодо поліпшування діяльності. (ISO 9004-2000): ДСТУ ISO 9004-2000 – [чинний від 2001-06-27]. – К. – Держстандарт України, 2001. – 61 с. – (Національний стандарт України).
7. *Соловій С.* Запровадження системи управління якістю на основі стандарту ISO 9001:2000 – необхідна умова підвищення ефективності виконавчої влади : матер. II Всеукр. наук.-пр. конф. “Вивчення та впровадження в Україні іноземного досвіду удосконалення діяльності органів влади”, Полтава, 4 грудня 2007 р. / С. Соловій // Управління державної служби головного управління державної служби України в Полтавській області, Полтавський університет споживчої кооперації України. – Полтава : РВВ ПУСКУ, 2008. – С. 46–49.
8. *Сташків Б.* Соціальне обслуговування у системі соціального забезпечення: правові питання / Б. Сташків // Право України. – 2005. – № 1. – С. 76–79.
9. *Ступницький І.* Запровадження системи управління якістю в місцевих органах влади (організаційний аспект) : навч. посіб. / І. Ступницький, І. Залуцький, Р. Брусак. – Львів :

ЛРІДУ НАДУ, 2007. – 344 с.

10. Управление качеством : учебник / С. Ильенкова, Н. Ильенкова, С. Ягудин [и др.] ; под. ред. д.э.н., проф. Ильенковой С. – М. : ЮНИТИ, 1998. – 198 с.

11. Якісні управлінські послуги – головна умова підвищення довіри населення до органів влади : [монографія] / Ю. Куц, С. Краснопорова, О. Чаплигін та ін. ; за заг. ред. Ю. Куца, С. Краснопорової. – Х. : Вид-во ХарРІ НАДУ “Магістр”, 2006. – 192 с.

Надійшла до редколегії 16. 12. 2008 р.