

УДК 631:338.43

ХУДІЄНКО К. Є., ЛОПАТА Д. В., САКУН Л. М.
Кременчуцький національний університет імені Михайла Остроградського

ВПРОВАДЖЕННЯ СИСТЕМ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ В ОРГАНАХ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ

У статті висвітлено теоретичні аспекти управління якістю муніципальних служб, розглянуто основні підходи до управління якістю в сфері державного управління. Досліджено коло проблем, які виникають при впровадженні систем управління якістю на місцевому рівні, а також шляхи їхнього подолання органами місцевої влади. Доведено необхідність застосування систем менеджменту якості в практичній діяльності Кременчуцької міської ради. Проаналізовано існуючі практики та напрями вдосконалення систем управління якістю при наданні муніципальних послуг у відповідності до вимог ISO 9001:2008. Запропоновано заходи щодо покращення менеджменту якості в органах місцевого самоврядування міста Кременчука.

Ключові слова: системи управління якістю, органи місцевого самоврядування, муніципальні служби, сертифікація, міжнародний стандарт ISO 9001, державне управління.

HUDIENKO K. E., LOPATA D. V., SAKUN L. M.
Kremenchug National University named after Mikhail Ostrogradsky

IMPLEMENTATION OF SYSTEMS OF QUALITY MANAGEMENT IN THE LOCAL GOVERNMENT

The article demonstrate theoretical aspects of quality management of the local government, considered the basic approaches to quality management in local government's sector. It was investigated the circle of problems that happened during the implementation of the management quality systems, as well as ways of their overcoming by local government. It was proved the necessity of the application of the management systems by practical activity of the Kremenchuk town council. Existent practices and development directions of quality controlled system offering municipal services were analyzed in accordance with the requirements of ISO 9001: 2008. It was offered approaches for the improvement of quality management in the organs of local self-government of Kremenchuk. On the basis of this research were formed proposals how to improve the development and sustainability of quality management of the local government by introducing control policy. The importance of effective development of quality management systems in the local government was proved.

Keywords: quality management system, local governments, municipal services, certification, ISO 9001, public administration.

Постановка проблеми та її актуальність. Одним із актуальних завдань, які стоять перед сучасним суспільством, є необхідність повернення довіри громади до органів державної влади та місцевого самоврядування. Досягнення поставленої мети неможливо без забезпечення високої якості публічних послуг, що надаються муніципальними органами, економічного зростання та соціальної справедливості на місцевому рівні. Як свідчить досвід більшості європейських країн, серед механізмів покращення діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування найбільш ефективним є впровадження системи управління якістю на основі стандарту ISO 9001 [1–6].

Аналіз останніх публікацій і досліджень. Теоретичним та прикладним аспектам упровадження систем управління якістю в органах державної влади та місцевого самоврядування присвячені наукові праці П. Калити, Т. Маматової, В. Лапідуса, М. Лахижи, Д. Маслова, Т. Мотренка, О. Оболенського, В. Полтавець, В. Сороко, Ю. Шарова та інших [3–6].

Незважаючи на актуальність та значущість існуючих наукових праць, більш детального висвітлення потребує низка невіршених питань щодо дослідження проблем, які виникають при впровадженні систем управління якістю на місцевому рівні, а також шляхів їхнього подолання органами місцевої влади.

Постановка завдання. Метою роботи є дослідження аспектів управління якістю в органах місцевого самоврядування та пошук вирішення наявних проблем та заходів покращення менеджменту якості в даній сфері в місті Кременчуці.

Результати досліджень. Система управління якістю являє собою важіль, який дає змогу органам місцевого самоврядування покращувати ефективність своєї діяльності та результативність наданих послуг громадянам [1, 2]. Застосування міжнародного стандарту ISO 9001:2000 в муніципальних службах дозволяє поліпшити якість наданих послуг; покращити імідж органів місцевого самоврядування та більш ефективно розв'язувати нагальні проблеми місцевих громад [1, 2]. Розглянемо статистичні дані щодо отримання сертифікатів відповідності ISO 9001:2000 органами державного управління та місцевого самоврядування в різних країнах світу (рис. 1).

Стандартизація систем управління на основі стандарту ISO 9001:2000 уже знайома українським організаціям сфери державного та місцевого управління, але Україна значно відстає від багатьох країн за обсягами його впровадження. На рис. 1 приведені дані з бази даних сертифікації відповідності систем менеджменту, виданих членами Міжнародної мережі органів з сертифікації – IQnet [7]. Ця база розташована на офіційному Інтернет-сайті IQNet і є досить репрезентативною, ISO 9001 у більш ніж 150 країнах, тобто

близько 25 відсотків від усіх сертифікатів якості, виданих у світі (згідно із статистикою ISO). Всього в реєстрі IQNet зареєстровані близько 4 519 організацій, яким виданий сертифікат відповідності у межах сектора EA 36 «Державне управління», серед яких більше половини – органи місцевого самоврядування.

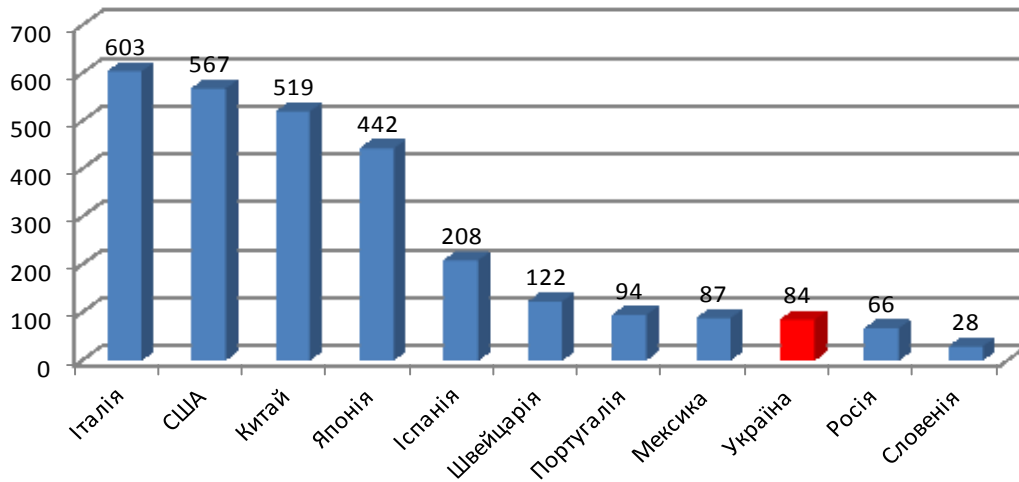


Рис. 1. Кількість сертифікатів відповідності ISO 9001:2000 [7]

Впровадження системи управління якістю в органах державного управління сприяє підвищенню задоволеності споживачів, узгодженості робіт, раціональному використанню ресурсів [2]. Серед центральних органів виконавчої влади першою успішно запровадила СУЯ за вимогами ДСТУ ISO 9001 Головдержслужба України, а серед органів місцевого самоврядування – виконавчі комітети Бердянської (Запорізька область), Горішньоплавнінської (Полтавська область) та Макіївської (Донецька область) міських рад [1, 5]. Більшість запроваджених систем управління якістю (СУЯ) була реалізована за підтримки Муніципальної програми врядування та сталого розвитку за Проектом Програми розвитку Організації Об'єднаних Націй (ПРООН/МПВСР) з 2006 року. Першими в міжнародних проектах щодо сертифікації СУЯ прийняли участь такі міста: Вознесеньск, Новоград-Волинський, Кіровське, Долина, Львів, Бахчисарай [1].

Об'єктом дослідження є орган місцевого самоврядування – виконавчий комітет Кременчуцької міської ради (Полтавська область). Адміністративний центр – місто Кременчук. Кременчуцька міська рада з 24 лютого 2015 року впроваджує систему управління якістю [8]. Із метою реалізації проекту щодо запровадження системи управління якістю муніципальних послуг за підтримки «Програми муніципального врядування та розширення повноважень громад», був передбачений наступний процес у виконавчих органах Кременчуцької міської ради (рис. 2):

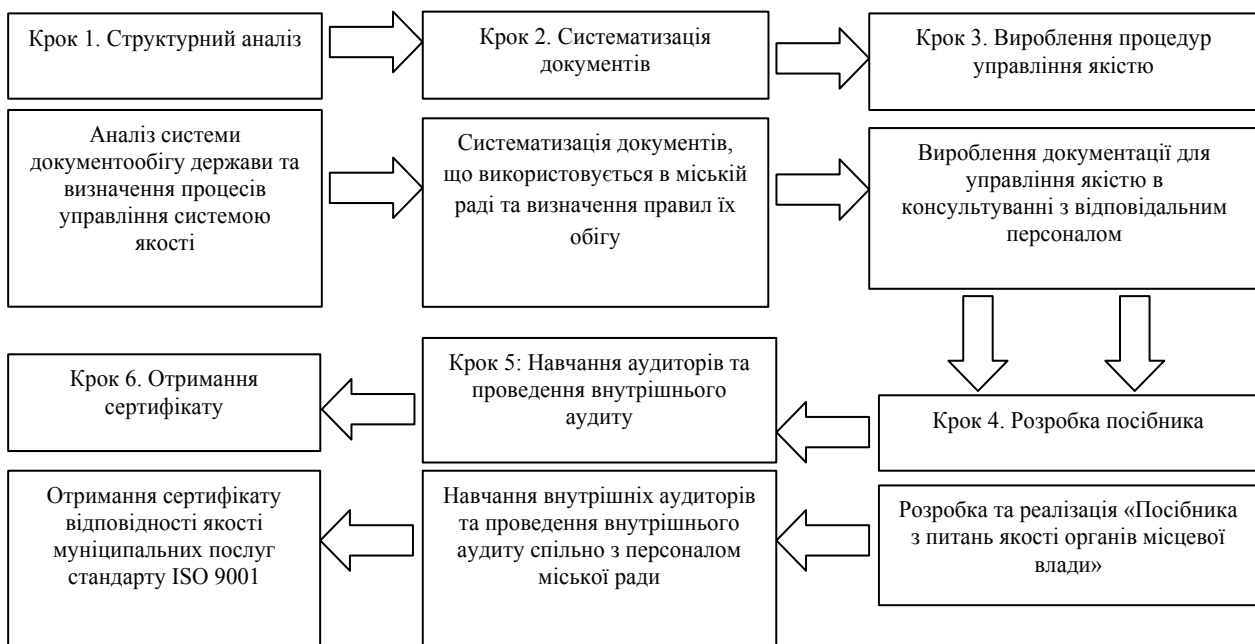


Рис. 2. Процес отримання сертифікату якості в органах місцевої влади

Впроваджуючи політику якості, Кременчуцька міська рада орієнтувалася на довгострокові цілі і намагались їх досягти. Аналіз цілей та результатів впровадження політики якості наведено у табл. 1.

Таблиця 1

Цілі та результати впровадження політики якості

Цілі впровадження політики якості	Результати впровадження
Застосування сучасних методів управління міським господарством	Поліпшення ефективності функціонування муніципальних служб
Створення сприятливих умов для розвитку підприємництва та інвестиційної діяльності	Можливість здійснювати підприємницьку діяльність, зростання кількості робочих місць
Визначення раціонального обсягу документування в межах системи управління якістю	Скорочення кількості документації допомагає використовувати час більш раціонально
Удосконалення роботи щодо доведення до споживачів адміністративних послуг актуальної для них інформації	Ефективна організація взаємодії з консультантами
Побудова ефективної системи управління персоналом та постійне її поліпшення	Вирішення питання щодо доцільності впровадження СУЯ та зовнішнього оцінювання відповідальності
Сприяння підвищенню кваліфікації посадових осіб місцевого самоврядування	Зростання якості виконаної роботи та наданих послуг в даній сфері
Запровадження системного моніторингу процесів життєдіяльності міста та постійний аналіз результатів діяльності	Чітке визначення потреб міста та більш конкретна спрямованість діяльності органів місцевого самоврядування є
Створення позитивного іміджу міста Кременчука	Кременчук стає більш привабливий для інвесторів

При розробці та впровадженні політики якості, необхідно враховувати побажання населення. Розвиток території безпосередньо залежить від її мешканців, і тому керівникам органів виконавчої влади необхідно точно розуміти поточні і майбутні потреби населення, виконувати їх вимоги і прагнути перевершити їх очікування. Саме тому не можна обмежуватися простим задоволенням формальних вимог мешканців, зафіксованих в статуті, договорах, технічних умовах або інших документах. Задоволеність слід певним чином вимірювати і оцінювати, а система якості повинна містити механізм вироблення дій, що коригуються, в необхідних випадках. Усі муніципальні службовці повинні знати і розуміти потреби і очікування населення. Необхідно намагатися передбачити невисловлені бажання цивільного населення і задовольнити їх. Щире прагнення до цього може бути навіть важливіше за сам результат.

Висновки. Отже, проаналізувавши питання управління якістю в муніципальних службах міста Кременчука, можна зробити висновок, що політика якості проводиться, але міська влада повинна більше уваги приділяти даному аспекту і постійно поліпшувати результативність своєї системи управління якістю.

Література

1. Впровадження систем управління якістю при наданні муніципальних послуг у відповідності до вимог ISO 9001:2008: існуючі практики та напрями вдосконалення [Електронний ресурс] / ПРООН/МПВСР. – Режим доступу : <http://msdp.undp.org.ua/data/publications/Publication3.pdf>.
2. Системи керування якістю. Настанови щодо застосування ISO 9001:2008 в суб'єктах місцевого самоврядування : ДСТУ-П ІВА 4:2010. – К. : Держспоживстандарт України, 2010. – 47 с.
3. Калита П. Вдосконалення управління на засадах стандартів ISO серії 9000: принципи та особливості їх використання в органах влади / П. Калита // Світ якості України. – 2007. – № 1 – 2. – С. 10 – 13.
4. Лахижа М. І. Система управління якістю в органах влади (вітчизняний та зарубіжний досвід) : монографія / Лахижа М. І. – Полтава : РВВ ПУСКУ, 2008. – 131 с.
5. Маматова Т. В. Впровадження систем управління якістю при наданні муніципальних послуг: існуючі практики та напрями вдосконалення / Т.В. Маматова // Аспекти публічного управління. Регіональне та муніципальне управління. – 2013. – № 1. – С. 105 – 112.
6. Муніципальний менеджмент : навч. посіб. / Ю. П. Шаров, І. А. Чикаренко [та ін.] ; за заг. і наук. ред. Ю. П. Шарова. – К. : Атіка, 2009. – 404 с.
7. The International Certification Network [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.iqnet-certification.com>
8. Офіційний веб-портал Кременчуцької міської ради та виконавчого комітету [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://www.kremen.gov.ua>.

Надійшла 17.05.2017; рецензент: д. е. н. Хоменко М. М.