

Кузнєцов Е. А.,

д.е.н., проф., завідувач кафедри економіки та управління, Одеський національний університет імені І. І. Мечникова, м. Одеса

Захарченко Н. В.,

к.е.н., доц., доцент кафедри економіки та моделювання ринкових відносин, Одеський національний університет імені І. І. Мечникова, м. Одеса

НОВАТОРСЬКИЙ ПІДХІД У ПІДВИЩЕННІ ЯКОСТІ НАДАННЯ ІНТЕГРОВАНИХ ПОСЛУГ СПОЖИВАЧАМ

***Анотація.** У даній статті досліджено новаторський підхід щодо підвищення якості надання послуг споживачам, які ґрунтуються на європейських стандартах та принципах. Розроблено методичний підхід до оцінки якості надання інтегрованих послуг споживачам органами місцевого самоврядування. Показана цілеспрямованість розробки системи менеджменту якості надання інтегрованих послуг споживачам в Україні, яка базується на стандартах серії ISO 9001: 2001. Доведено, що сучасна система управління якістю потребує системних змін, які повинні бути максимально прозорими та ґрунтуватися на європейських цінностях. Реалізація клієнтоорієнтованого підходу в системі регулювання створить умови для отримання населенням країни якісних, своєчасних і адекватних реаліям інтегрованих послуг.*

Ключові слова: *якість, інтегровані послуги, населення, стандарт, споживач, система, місцеві органи самоврядування, менеджмент.*

Kuznietsov E. A.,

Doctor of Economics, Professor, Head of the Department of Economics and Management, National Odessa I.I. Mechnikov University, Odessa

Zakharchenko N. V.,

Ph.D., Associate Professor, Associate Professor of the Department of Economics and Modeling of Market Relations, National Odessa I.I. Mechnikov University, Odessa

INNOVATIVE APPROACH TO IMPROVING THE QUALITY OF DELIVERING INTEGRATED SERVICES TO CONSUMERS

***Abstract.** This article explores the innovative approach to improving the quality of services delivery to consumers based on European standards and principles. The methodical approach to assessing the quality of delivering integrated services to consumers by local self-government bodies is developed. The purposefulness of the development of a quality management system for delivering of integrated services to consumers in Ukraine based on the standards of the ISO 9001: 2001 series is shown. It is proved that the modern quality management system requires systemic changes, which should be as transparent as possible and based on European values. The implementation of a client-oriented approach in the regulatory system will create conditions for receiving by the population of the country qualitative, opportune and adequate to the realities integrated services.*

Key words: *quality, integrated services, population, standard, consumer, system, local self-government bodies, management.*

Постановка проблеми. Процеси глобалізації та інтеграції світової економіки висувають вимоги щодо відповідності технічних, економічних, соціальних та інноваційних загальноприйнятих стандартів, в центрі уваги знаходиться удосконалення системи менеджменту якості надання послуг населенню органами місцевого самоврядування в Україні, яка базується на стандартах серії ISO 9001: 2001. Управління якістю є однією з ключових функцій менеджменту, основним засобом досягнення та підтримки конкурентоспроможності будь-якого підприємства. Сучасні умови господарювання вимагають розробки методичних підходів до оцінки якості надання послуг споживачам, що дозволить сформулювати науково обґрунтовану систему оцінки ефективності надання послуг населенню в Україні адміністративного характеру, яка ґрунтується на європейських цінностях. Саме тому проблема управління якістю надання послуг населенню як споживачам цих послуг є актуальною, особливо в умовах реалізації адміністративно-територіальної реформи в Україні та євроінтеграції [7].

Аналіз останніх досліджень і публікацій. У процесі написання статті авторами було вивчено та проаналізовано багато нормативно-правових актів. Вагомий внесок у дослідження та пошук інноваційних підходів щодо надання якісних послуг населенню як споживачам цих послуг зробили провідні вітчизняні та зарубіжні вчені: В. І. Захарченко [2], Н. В. Кузьма [3], Т. А. Макареня [4], М. О. Панченко [6] та ін. Але у вказаних роботах відсутній детальний аналіз існуючих систем менеджменту якості послуг стосовно сучасної вітчизняної практики.

Постановка завдання. Дослідити означені новаторські рішення щодо підвищення якості надання послуг населенню, які ґрунтуються на європейських стандартах та принципах. Розробити методичний підхід до оцінки якості надання інтегрованих послуг населенню органами місцевого самоврядування. Обґрунтувати цілеспрямованість розробки системи менеджменту якості надання інтегрованих послуг населенню в Україні, яка базується на стандартах серії ISO 9001: 2001.

Виклад основного матеріалу дослідження. Вхідження України в єдиний європейський простір вимагає новаторського вирішення проблем підвищення якості надання послуг населенню. Запровадження в органах виконавчої влади системи управління якістю на засадах ДСТУ ISO 9001-2001 є дієвим інструментом сприяння підвищенню ефективності діяльності органів виконавчої влади та формування позитивного іміджу влади серед громадян України, бізнесових кіл та міжнародної спільноти.

ISO (скорочення від International Organization for Standardization – Міжнародна організація по стандартизації) – світова Федерація національних органів по стандартизації, що об'єднує майже 100 країн-учасників. З 2004 року Україна також входить до ISO. Основним завданням ISO є підтримка розробки міжнародних стандартів, тестування та сертифікації,

спрямованих на розвиток міжнародної торгівлі якісними продуктами та послугами [6].

Міжнародний досвід застосування СУЯ (система управління якістю) у державних органах для досягнення рівня належного управління доведений прикладами. Зокрема, СУЯ відповідно до міжнародного стандарту ISO 9001 ефективно функціонує в органах державного управління більшості країн ЄС. В Японії СУЯ запроваджена майже у 90% муніципальних органів.

Головними цілями використання стандарту ISO 9001 є:

- надання споживачам впевненості у тому, що організація здатна стабільно задовольняти їх вимоги;

- надання керівництву організації впевненості у тому, що вона здатна стабільно задовольняти вимоги споживачів;

- надання працівникам організації впевненості у тому, що вони чітко, якісно та в повному обсязі виконують свої обов'язки та поставлені завдання [8].

Головна вимога стандарту ISO 9001:

Для усіх видів діяльності, які впливають на якість послуг і задоволеність споживачів, повинно бути визначено:

- хто виконує;

- як виконує (з потрібним рівнем деталізації);

- як узгоджене з іншими видами діяльності;

- як аналізується результативність та вплив на досягнення цілей організації;

- як підтверджується виконання (за потреби).

Результати використання стандарту ISO 9001: більш ефективний контроль та управління; зменшення кількості помилок; підвищення задоволеності споживачів; зменшення неефективних витрат (у т. ч. витрат часу); покращання іміджу організації; підвищення задоволеності персоналу [9].

Запровадження публічних послуг у державному секторі вимагає від державних службовців вміння здійснювати аналіз політики, стратегічне планування, розроблення програм, їх управління та оцінювання. Потрібно побудувати систему управління якістю, яка стабільно забезпечуватиме якісний результат незалежно від нормативних, кадрових змін, змін на ринку тощо. Це означає, що вона має бути чутливою до змін і вчасно адаптуватися задля забезпечення якості свого продукту. Саме тому, вивчивши європейський досвід, з метою підвищення якості надання послуг новаторським рішенням є використання інтегрованих послуг населенню, які ґрунтуються на європейських принципах та міжнародних стандартах якості [1].

Інтегровані послуги – це сукупність надання соціальних послуг, адміністративних послуг та послуг звернень, запитів та листування. На сьогодні в багатьох містах України за підтримки ЄС відкриті Центри інтегрованих послуг з надання послуг населенню європейської якості. Головний принцип – 90% послуг під “одним дахом”. Принцип case management, який запроваджено у центрі, – це супровід клієнта фахівцем з моменту виявлення проблеми до її повного рішення. У роботі центру

також врахували вимоги міської влади щодо відкритості роботи: приміщення обладнано відеоспостереженням, щоб мінімізувати корупційний ризик та уникати конфліктних ситуацій, налагоджено систему надання послуг особам з інвалідністю та на дому.

Виходячи з означеного, якість інтегрованих послуг – це сукупність властивостей, що визначають її придатність задовольняти індивідуальні потреби конкретного споживача. Причому в цих властивостях відображається інтеграція якісного виконання послуги та особистого обслуговування споживача.

Організація, яка надає інтегровані послуги, має провадити практику постійного оцінювання і визначення ступеня задоволеності потреб споживача. Необхідно практикувати постійне оцінювання функціонування процесів виконання послуг, що дає змогу виявляти резерви поліпшення якості послуг і активно їх реалізовувати. Для проведення такого оцінювання керівництву слід створити і підтримувати в робочому стані інформаційну систему зі збирання і поширення даних з усіх відповідних джерел. Для цього необхідно сформулювати вимоги до якості документації, відповідальності керівництва, зобов'язань керівництва, політики в галузі якості, менеджменту ресурсів, змін, аналізу та поліпшення.

Впровадження системи менеджменту якості дозволить системно підійти до проблеми підвищення якості наданих послуг, враховуючи регіональні соціально-економічні особливості, принципи регулювання та надання інтегрованих послуг споживачам.

Модель системи менеджменту якості підприємств, які надають послуги, діяльність яких регулюється на регіональному рівні і орієнтована на задоволеність клієнтів, процес постійного поліпшення системи менеджменту якості, процес життєвого циклу послуги, яка залучає в систему якості керівництво, управління ресурсами і використовує традиційні функції менеджменту, можна представити наступним чином (рис. 1) [10]

Отже, методика, що дозволяє враховувати показники якості інтегрованих послуг, які надаються місцевими органами самоврядування, повинна базуватися на міжнародній системі менеджменту якості серії ISO 9001:2001, яка допомагає враховувати, перш за все, потреби клієнтів, які дозволяють реалізовувати клієнтоорієнтований підхід у системі регулювання, адже стрижнем зусиль повинні бути потреби клієнта (рис. 2).

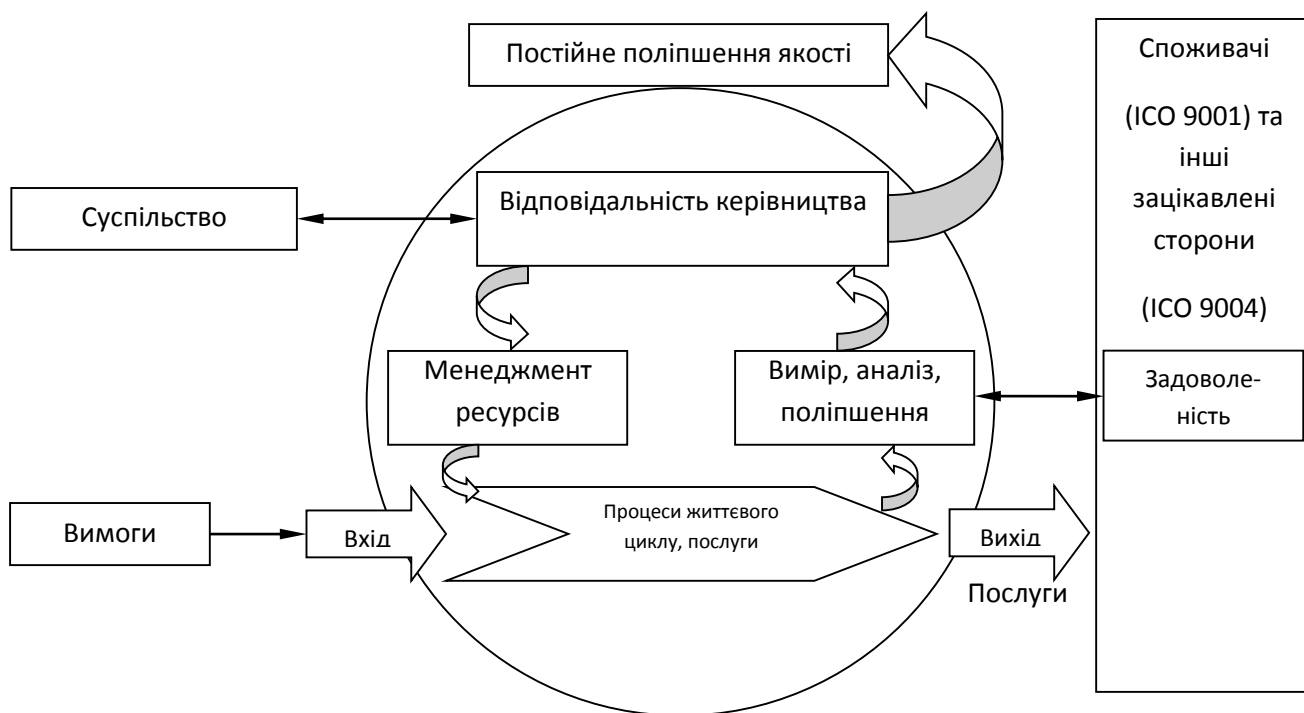


Рис. 1. Модель системи менеджменту якості надання інтегрованих послуг населенню (складено на основі [2; 5])

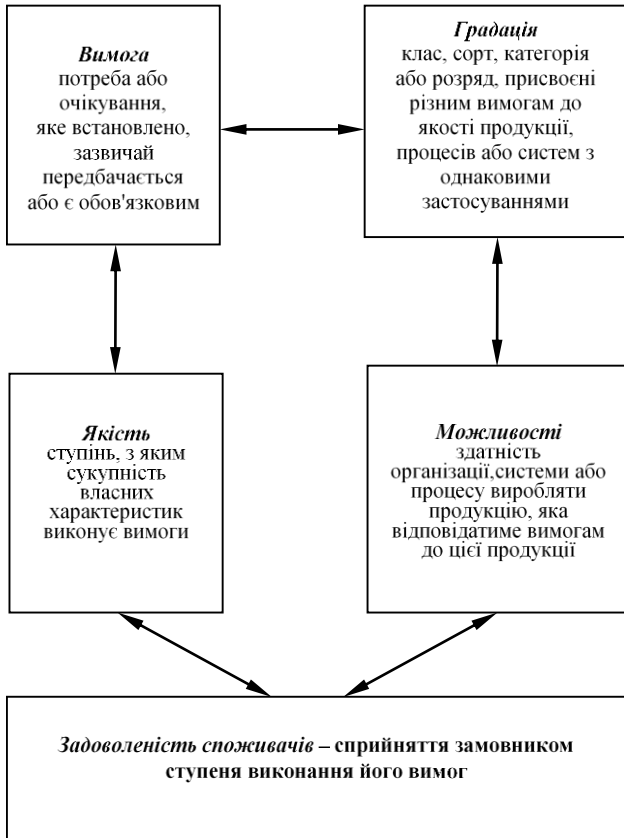


Рис. 2. Основні вимоги в галузі менеджменту якості (складено на основі [3])

ISO 9001:2001 дозволяє виділити й адаптувати вимоги до якості визначених послуг, адже чітко встановлює, перш за все, основні терміни та визначення в галузі менеджменту якості (рис. 3). Ефективне управління якістю послуг може бути забезпечене шляхом створення системи менеджменту якості на підприємстві (рис. 3).

Крім того, сьогодні Україна потребує освоєння технологічного менеджменту та освітніх програм в галузі систем управління якістю, які, за оцінками незалежних експертів, приносять приблизно 2,64 дол. США прибутку на кожний вкладений долар [7].

Відповідно до вимог міжнародної системи менеджменту якості споживачів оцінка якості з боку задоволеності споживачів повинна враховувати, перш за все, якість послуги, післяпродажного обслуговування, адміністративних відносин, якість особистого обслуговування і легкості доступу до інформації (рис. 4).

Дана оцінка дозволяє враховувати точки зору постачальника і споживача на цінність послуги (рис. 5) [6].

Таким чином, для оцінки ефективності умов надання інтегрованих послуг доцільно використовувати показники якості і розрахований на їх основі інтегральний показник, який включається в систему менеджменту якості підприємства ISO 9001: 2001 як індикатор ефективності управління системою надання послуг [5].

Цінність послуги в очах споживача (населення) зростає за рахунок цінності сприйняття споживача, тому оцінка адміністративних відносин – відношення між підприємствами-постачальниками послуг (ЦП) та органами влади, органами соціального захисту населення, оцінка комерційних відносин – фінансово-економічних відносин між споживачами та постачальниками послуг є ключовою в очах споживача.

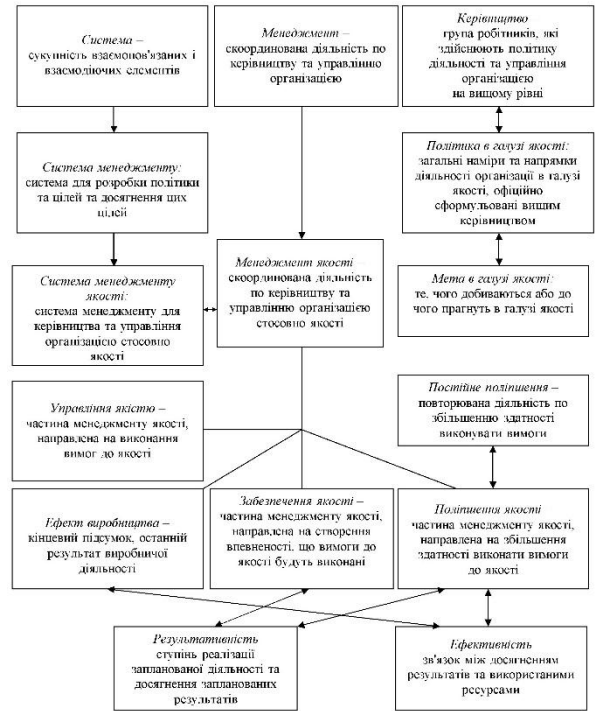


Рис. 3. Основні поняття відносно менеджменту якості надання інтегрованих послуг (складено на основі [4])

Висновки і перспективи подальших досліджень у даному напрямі. Сучасна система управління якістю потребує системних змін, які повинні бути максимально прозорими та ґрунтуватися на європейських цінностях. Представлений методичний підхід до оцінки якості надання інтегрованих послуг споживачам органами місцевого самоврядування дозволяє враховувати показники якості послуг населенню, що базується на міжнародній системі менеджменту якості серії ISO 9001:2001, яка допомагає враховувати, перш за все, потреби клієнтів. Таким чином, новаторським рішенням є реалізація клієнтоорієнтованого підходу в системі регулювання, яка створює умови для отримання населенням країни якісних, своєчасних і адекватних реаліям та євростандартам інтегрованих послуг.

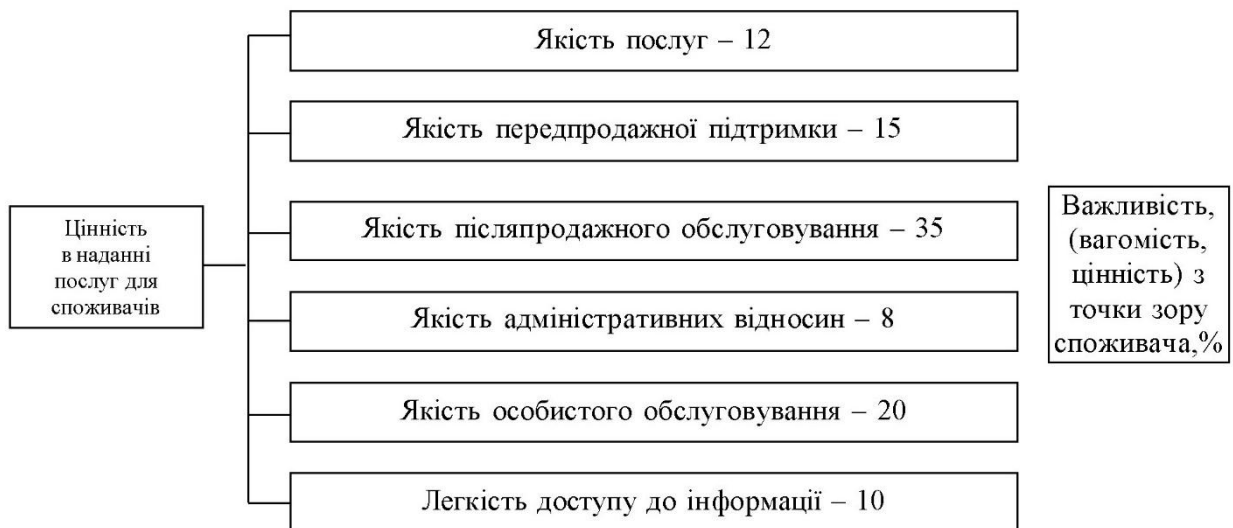
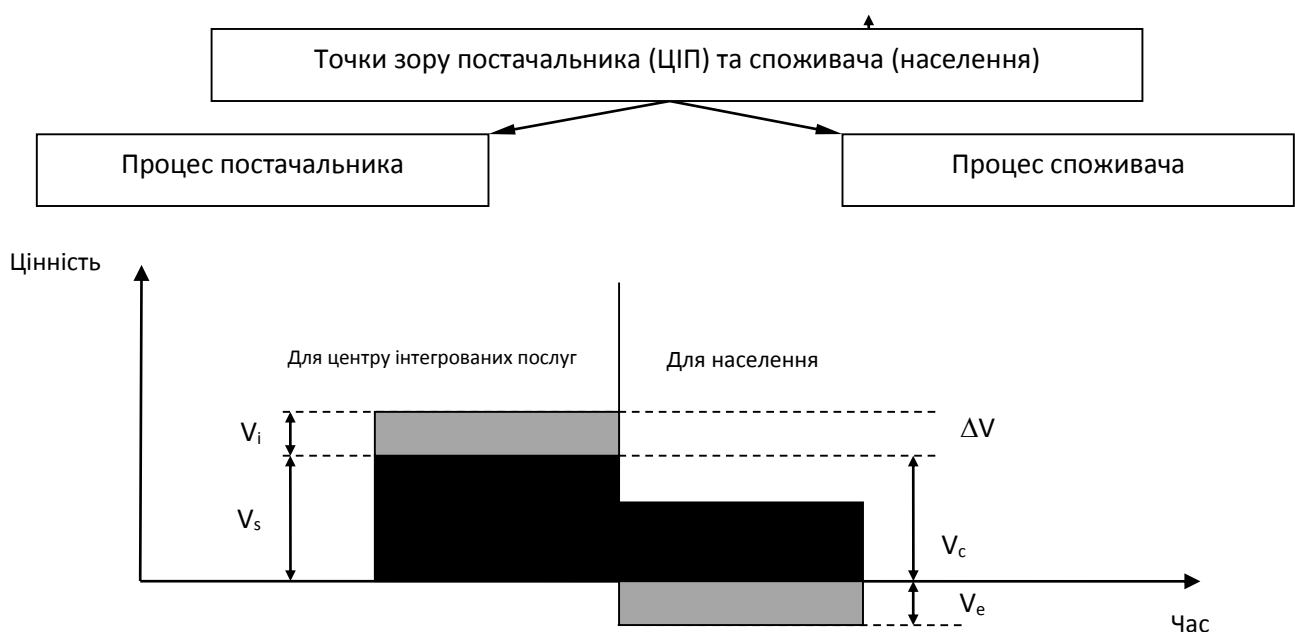


Рис. 4. Графічне уявлення методики оцінки якості послуги зі сторони споживачів згідно з ISO 9000:2000



- А. З точки зору постачальника (ЦП):
 V_i – втрати цінності через неефективність процесу;
 V_s – цінність послуги.
- Б. З точки зору споживача (клієнта):
 V_c – цінність у сприйнятті споживача;
 ΔV – різниця між цінністю послуги і цінністю в сприйнятті споживача;
 V_e – цінність, яку споживач чекав, але не отримав від постачальника.
- В. Сумарні витрати процесу дорівнюють $V_s + V_i$.
- Г. Сумарні витрати, які не збільшують цінність продукції, дорівнюють $V_i + \Delta M$:
 V_e – витрати споживача на процес створення додаткових цінностей.

Рис. 5. Модель рівня задоволеності населення (споживача) послугами постачальника (центру інтегрованих послуг)

ЛІТЕРАТУРА

1. Про заходи щодо впровадження Концепції адміністративної реформи в Україні [Електронний ресурс] : Указ Президента України від 22.07.1998 № 810/98 (зі змінами). – Режим доступу : <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/810/98/page>.
2. Роль громадськості у покращенні якості адміністративних послуг / В. Тимошук, С. Школьник, А. Колохіна, С. Бородін; [за заг. ред. В. Тимошука]. – К. : ФОП Москаленко О.М., 2017. – 73 с.
3. Стандарти ІСО в Україні [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://test-group.com.ua/uk/stati/84-standarti-iso-v-ukrajini.html>.
4. Деякі питання надання адміністративних послуг органів виконавчої влади через центри надання адміністративних послуг [Електронний ресурс] : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 16.05.2014 № 523-р (зі змінами). – Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/523-2014-%D1%80>.
5. Система менеджмента качества [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://ru.wikipedia.org/wiki/Система_менеджмента_качества.
6. Захарченко В. И. Совершенствование анализа эффективности действующей системы менеджмента качества на предприятии / В. И. Захарченко, М. А. Панченко // Вісник Інституту економіко-правових досліджень НАНУ, 2011. – №2(3). – С. 81-84.
7. Системи управління якістю. Вимоги (ISO 9001: 2000, IDT) : Державний стандарт України ДСТУ ISO 9001-2001 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.zoda.gov.ua/files/WP_Article_File/original/000011/11933.pdf.
8. Кузьма Н. В. (2017). Децентралізація надання адміністративних послуг – шлях до розвитку публічного управління / Н. В. Кузьма [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.centre-kiev.kiev.ua/files/konkurs/present2/Kuzma%20N.V.pdf>.
9. Макареня Т. А. Ориєнтація на якість системи надання послуг / Т. А. Макареня // Вестник Ростовского государственного экономического университета “РИНХ”, 2009. – №1. – С. 73-82.
10. Панченко М. О. Методичне забезпечення трансформації системи менеджменту якості на підприємствах харчової промисловості: монографія / М. О. Панченко. – Донецьк : Ноулідж, 2013. – 118 с.

REFERENCES

1. Pro zakhody shchodo vprovadzhenia Kontseptsii administratyvnoi reformy v Ukraini : Ukaz Prezydenta Ukrainy vid 22.07.1998 No 810/98 (zi zminamy), available at : <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/810/98/page>.
2. Tymoshchuk, V., Shkolnyi, Ye, Kolokhina, A. and Borodin, Ye. (2017), Rol hromadskosti u pokrashchenni yakosti administratyvnykh posluh, Kiev, FOP Moskalenko O.M.
3. Standarty ISO v Ukraini, available at: <http://test-group.com.ua/uk/stati/84-standarti-iso-v-ukrajini.html>.
4. Deiaki pytannia nadannia administratyvnykh posluh orhaniv vykonavchoi vlady cherez tsentry nadannia administratyvnykh posluh: Rozporiadzhennia Kabinetu Ministriv Ukrainy vid 16.05.2014 No 523-r (zi zminamy), available at: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/523-2014-%D1%80>.
5. Sistema menedzhmenta kachestva, available at: http://ru.wikipedia.org/wiki/Sistema_menedzhmenta_kachestva.
6. Zakharchenko, V. I. and Panchenko, M. A. (2011), Sovershenstvovanie analiza effektivnosti deistvuiushchei sistemy menedzhmenta kachestva na predpriatii, *Visnik Institutu ekonomiko-pravovikh doslidzhen NANU*, 2(3), pp. 81-84.
7. Systemy upravlinnia yakistiu. Vymohy (ISO 9001: 2000, IDT) : Derzhavnyi standart Ukrainy DSTU ISO 9001-2001, available at: http://www.zoda.gov.ua/files/WP_Article_File/original/000011/11933.pdf.
8. Kuzma, N. V. (2017), Detsentralizatsiia nadannia administratyvnykh posluh – shliakh do rozvytku publichnoho, available at: <http://www.centre-kiev.kiev.ua/files/konkurs/present2/Kuzma%20N.V.pdf>.
9. Makarenia, T. A. (2009), Oryentatsiia na kachestvo systemy predostavleniia usluh, *Vestnyk Rostovskoho hosudarstvennoho ekonomycheskoho unyversyteta “RYNKh”*, 1, 73-82.
10. Panchenko, M. O. (2013), *Metodychne zabezpechennia transformatsii systemy menedzhmentu yakosti na pidpriemstvakh kharchovoi promyslovosti*, Noulidzh, Donetsk.