

важливих рішень з реалізації масштабних програм і проектів на практиці не відбувається. На нашу думку, такий механізм може бути опрацьований (і розробляється нами) на засадах проектного підходу. У сучасній концепції стратегічного планування нижній рівень стратегії представлено проектами реалізації стратегічних пріоритетів. Згідно з технологіями управління проектами кожен проект на певному етапі має проходити експертизу щодо життєздатності та суспільної корисності, яка реалізується на основі методології проектного аналізу. Ключовими аспектами зазначеного аналізу є економічний, соціальний та екологічний аналізи. Поєднання цих аспектів проектного аналізу в єдиний методичний блок, що реалізується з орієнтацією на вимоги сталого розвитку, створює змістовне «ядро» механізму забезпечення сталого розвитку, урахувавши припущення, що досягнення балансу згаданих трьох аспектів розвитку в кожному з проектів забезпечить такий баланс і в масштабах цілісної стратегії розвитку території.

Орієнтуватися на ключові фактори успішного розвитку території не можна без перетворення територіальної громади на стратегічний суб'єкт діяльності. Це вимагає наявності компетенцій щодо залучення громадян до процесів прийняття ключових рішень, розвитку самоорганізації громадян, застосування корпоративних відносин з позицій розгляду міста як багатопрофільної корпорації.

Гуманоцентрична орієнтація управління сталим розвитком мегаполіса передбачає опанування компетенціями з якісного надання публічних послуг громадянам. Відповідно до Європейської хартії міст якість міського управління також пов'язана з його можливістю організуватися в межах відповідних територій, дотримуючись при цьому рівноваги між розмірами територіальних інститутів і міського простору, за розвиток якого й управління яким вони відповідають [5]. Упровадження в містах-мегаполісах систем управління якістю на засадах вимог ДСТУ ISO 9001-2001 є найважливішою компетенцією управління, зорієнтованого на вимоги громадянина як замовника.

Отже, модель управління сучасним містом-мегаполісом повинна будуватися з урахуванням прогресивних тенденцій і вимог зовнішнього середовища, відповідати сучасній парадигмі публічного управління. Зазначене є джерелом визначення ключових факторів успіху, відповідність яким об'єктивізує управління великою соціально-економічною системою, спрямовує його на задоволення потреб та інтересів людини, забезпечує соціальну відповідальність публічно-управлінської діяльності. Реалізація в управлінні ключових факторів успіху вимагає величезної роботи з набуття відповідних компетенцій персоналу, здатності використовувати сучасний управлінський інструментарій. Інтеграція зазначеного в моделі управління є запорукою успіху.

### Список використаних джерел

1. Вакуленко В. М Стратегічне планування на місцевому та регіональному рівнях : навч. посіб. / В. М. Вакуленко, В. В. Мамонова, Ю. П. Шаров. – Ужгород : Патент, 2004. – 198 с.

2. Полунеев Ю. Технологія економічного прориву / Ю. Полунеев // Дзеркало тижня. – 2006. – № 41.

3. Про Концепцію державної регіональної політики : Указ Президента України від 25 трав. 2001 р. № 341/2001. – Режим доступу : zakon2.rada.gov.ua.

4. Рубцов В. П. Індикатори та моніторинг у муніципальному управлінні : наук.-практ. посіб. / В. П. Рубцов. – К. : Гнозис, 2002. – 148с.

5. European Urban Charter. – Access mode : www.mo.org.tr.

*Надійшла до редколегії 17.10.12*

УДК 303.688

Ірина КРИНИЧНА

*Національна академія державного управління*

*при Президентові України*

*Дніпропетровський регіональний інститут державного управління*

### **ПРОБЛЕМИ СОЦІАЛЬНОГО РОЗВИТКУ ТЕРИТОРІАЛЬНИХ ГРОМАД НА РАДІОАКТИВНО ЗАБРУДНЕНИХ ТЕРИТОРІЯХ**

**Аналізується рівень соціального партнерства на радіоактивно забруднених територіях після аварії на Чорнобильській АЕС, а також рівень фінансової самостійності структур.**

**Ключові слова:** оцінювання, радіоактивно забруднені території, фінансова самостійність, державне управління.

***Ирина Криничная. Проблемы социального развития территориальных обществ на радиоактивно загрязненных территориях***

Анализируется уровень социального партнерства на радиоактивно загрязненных территориях после аварии на Чернобыльской АЭС, а также уровень финансовой самостоятельности структур.

Ключевые слова: оценивание, радиоактивно загрязненные территории, финансовая самостоятельность, государственное управление.

***Iryna Krynychna. Problems of social development of territorial communities on radioactive contaminated territories***

The level of social partnership on radioactive contaminated territories after accident on Chernobyl nuclear power plant, also level of financial independence of structures as analyzed.

Key words: evaluation, radio-active muddy territories, financial independence, state administration.

Підзвітність органів влади перед громадськістю та прозорість у прийнятті рішень є основними вимогами для успішного розвитку правової держави. Рівень контролю громадськістю процесів прийняття рішень владою є прямим показником відкритості влади та її співпраці з населенням.

На сьогодні соціальне партнерство в Україні перебуває на етапі становлення, стикаючись на своєму шляху з великою кількістю проблем інституціонального характеру [4]. На територіях, постраждалих

© Криничная І. П., 2012

внаслідок Чорнобильської катастрофи, є як активні соціальні групи, так і пасивні, які існують за рахунок соціальної допомоги та пільг. Саме соціально активні групи населення можуть сприяти відродженню життєдіяльності на цих територіях.

Аналіз публікацій сучасних дослідників соціального розвитку громад і територій, постраждалих внаслідок Чорнобильської катастрофи, таких як Л. М. Амджадін, Л. Д. Бевзенко, М. В. Васильчук, Н. В. Гунько, Н. В. Ходорівська, Г. І. Чепуренко, засвідчив, що найбільше вивчаються проблеми та перспективи розвитку соціального партнерства у спільнотах, постраждалих від аварії на ЧАЕС [1; 2; 5]. Зокрема, найбільш повно ці проблеми викладені в працях О. С. Гончарук, П. В. Замост'яна, Л. Л. Коноплицької, Ю. І. Саєнко, В. А. Прилипко та ін. Але питання оцінювання якості діяльності органів влади на основі експертного аналізу моніторингу соціального партнерства на радіоактивно забруднених територіях розглядаються недостатньо.

Актуальність експертного аналізу моніторингу соціального партнерства на радіоактивно забруднених територіях зумовлена необхідністю вдосконалення системи державного управління процесами радіаційно безпечної життєдіяльності населення та підвищенням соціальної активності місцевих спільнот у розв'язанні соціальних проблем цих територій.

Мета роботи – оцінювання рівня взаємин громадян та владних структур на основі експертного аналізу моніторингу соціального партнерства на радіоактивно забруднених територіях.

На уражених внаслідок аварії на Чорнобильській АЕС територіях єдиною активною структурою залишається Міністерство надзвичайних ситуацій України. За визначенням експертів координація взаємодії різних структур на постраждалих територіях здійснюється переважно за принципами командно-адміністративної системи шляхом розпоряджень, тоді як інші форми координації – спільні засідання різних інституцій, громадські слухання проводяться рідко [3].

Проведене наукове дослідження ґрунтується на результатах опитування 72 експертів, які репрезентували Дніпропетровський регіон. За даними опитування щодо розділу «Фінансова самостійність структур на територіях, постраждалих від Чорнобильської катастрофи» експерти зазначили, що повністю несамостійними виявилися лише місцеві адміністрації. Частково самостійними експерти назвали профспілки, громадські об'єднання, ЗМІ, органи місцевого самоврядування, фінансово-промислові структури та сільськогосподарських товаровиробників. Повністю самостійними на територіях, на думку експертів, є політичні партії та рухи, церква та релігійні громади.

Стосовно рівня бюджетного фінансування на територіях, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи (зона відчуження, зона безумовного відселення, зона гарантованого добровільного відселення та зона посиленого радіоекологічного контролю), експертами були проаналізовані такі показники:

рівень заробітної плати органів місцевого управління; достатність коштів на задоволення інших потреб територій; рівень бюджетного фінансування в розвитку виробничої інфраструктури, інфраструктури газопостачання, інфраструктури водопостачання та водовідведення, транспортної інфраструктури, на надання медичних послуг, соціальних послуг, на сферу освіти, надання державних послуг. Експертами було визначено, що рівень бюджетного фінансування за всіма цими показниками недостатній. Можемо припустити, що саме це значною мірою зменшує можливості роботи над поліпшенням ситуацій на постраждалих територіях. Стосовно статей витрат з місцевих бюджетів експерти оцінювали важливість їх пунктів на територіях, постраждалих внаслідок Чорнобильської катастрофи (зона відчуження, безумовного (обов'язкового) відселення, зона посиленого радіоекологічного контролю). Внаслідок проведеного аналізу були встановлені такі ранги статей: газопостачання, водопостачання, медичні, соціальні, освітні послуги, охорона здоров'я, розвиток транспортної інфраструктури, екологічні напрямки – очищення територій від забруднення, матеріальна допомога на оздоровлення населення, постійний моніторинг стану територій, розвиток виробництва, радіологічний контроль, створення системи проведення наукових досліджень, соціальні гарантії та пільги населенню, правдива інформація про стан даних територій.

Експертами також були визначені ті статті витрат, які, на їх думку, фінансуються найкращим чином на постраждалих територіях:

1. Зона відчуження: демонтаж промислових об'єктів, державні послуги, транспорт, освіта, водопостачання, пільги і субсидії, охорона середовища.
2. Зона безумовного відселення: державні послуги, транспорт, освіта, водопостачання, охорона середовища.
3. Зона гарантованого добровільного відселення: державні послуги, транспорт, освіта, водопостачання, охорона середовища.
4. Зона посиленого радіоекологічного контролю: державні послуги, освіта, транспорт, водопостачання, соціальний захист.

Наступним кроком аналізу експертів було визначення статей, які фінансуються найгіршим чином:

1. Зона відчуження: водопостачання, газопостачання, медицина, виробництво, зменшення забруднення, комунальне господарство, медичні послуги, соціальні, сфера освіти, транспорт.
2. Зона безумовного відселення: водопостачання, газопостачання, медицина, виробництво, зменшення забруднення, комунальне господарство, медичні, соціальні, освіта, транспорт.
3. Зона гарантованого добровільного відселення: водопостачання, газопостачання, медицина, виробництво, зменшення забруднення, комунальне господарство, медичні, соціальні, освіта, соціальна сфера, освіта.
4. Зона посиленого радіоекологічного контролю: водопостачання, газопостачання, медицина, виробництво, зменшення забруднення, транспортна інфраструктура, медичні, соціальні послуги, освіта, залучення

міжнародних фахівців, економічна й соціальна політика постраждалих районів, соціальний захист, економічний і соціальний розвиток регіонів.

Експерти вважають, що надходження до місцевих бюджетів можливо збільшити. Перш за все цьому сприяють трансферти з державного бюджету, серед інших засобів експерти відзначили: зміни до податкового кодексу, згідно з якими місцеві податки залишатимуться в розпорядженні місцевої ради; розвиток виробництва (бізнесу) на постраждалих територіях; введення спеціального загальнодержавного податку.

Головними шляхами для подолання наслідків аварії на постраждалих територіях експертами були визначені такі: проведення збалансованої раціональної політики з підтримки життєдіяльності населення на забруднених територіях; проведення активної політики соціального захисту населення, що проживає в постраждалих районах; проведення політики економічного та соціального розвитку постраждалих районів; створення умов для поступового переселення населення в екологічно чисті райони.

Експертам також було запропоновано оцінити сучасний стан постраждалих територій. У результаті такої оцінки було визначено, що зона відчуження перебуває в стані занепаду, зона безумовного відселення та зона гарантованого добровільного відселення – в стані занепаду або стагнації. Зону посиленого радіоекологічного контролю більшість експертів визначили характеристикою незначного зростання.

Реальний потенціал розвитку галузей на постраждалих територіях експерти оцінили як відсутній взагалі за всіма параметрами, а саме: сільськогосподарським виробництвом, промисловим виробництвом, сферою малого та середнього приватного підприємництва, сферою великого приватного бізнесу та великого державного бізнесу, сферою сучасних технологій і науки та сферою туризму.

Стосовно фактору, який був основою для вибору оцінки реального потенціалу територій, більшість експертів вказала на економічні можливості регіону. Другим за значенням фактором стали виробничі можливості. Також експерти вказували на людський капітал, активність людей на території.

Найперспективнішим шляхом розвитку постраждалих територій, а саме зони відчуження, експерти вбачають розробку і впровадження спеціальних наукових проектів. Іншим шляхом, який обрала невелика частка опитаних є традиційне промислове виробництво, розвиток малого бізнесу та фермерства, а також розвиток технопарків. Для зони безумовного відселення експерти обрали такі шляхи розвитку: впровадження спеціальних наукових проектів; розвиток технопарків; розвиток сільськогосподарського виробництва (великих сільськогосподарських підприємств), традиційного промислового виробництва (великих заводів та фабрик), малого бізнесу та фермерства. Для територій гарантованого добровільного відселення експерти проранжували шляхи розвитку таким чином: розвиток малого бізнесу та фермерства; впровадження спеціальних наукових проектів; розвиток технопарків; розвиток традиційного промислового виробництва, сільськогосподарського

виробництва. Ранги для зони посиленого радіоекологічного контролю такі: розвиток традиційного промислового виробництва (великих заводів та фабрик); впровадження спеціальних наукових проектів; розвиток малого бізнесу та фермерства, сільськогосподарського виробництва (великих сільськогосподарських підприємств); розвиток технопарків.

На думку більшості респондентів (45 %), головною перешкодою для ефективного розвитку зони відчуження є недостатнє фінансування з державного бюджету соціально-економічного розвитку; 38 % експертів головною причиною назвали інвестиційну непривабливість постраждалих територій; 9 % негативні психологічні настанови щодо можливості розвитку бізнесу на постраждалих територіях.

Головними перешкодами для розвитку зони безумовного відселення є: інвестиційна непривабливість постраждалих територій; недостатнє фінансування з державного бюджету соціально-економічного розвитку; негативні психологічні настанови щодо розвитку бізнесу на постраждалих територіях; відсутність інфраструктури; низький рівень менеджменту на постраждалих територіях. Головними перешкодами для розвитку зони гарантованого добровільного відселення є: недостатнє фінансування з державного бюджету соціально-економічного розвитку; інвестиційна непривабливість постраждалих територій; відсутність інфраструктури; негативні психологічні настанови щодо розвитку бізнесу на постраждалих територіях та низький рівень менеджменту. Для зони посиленого радіоекологічного контролю – недостатнє фінансування з державного бюджету соціально-економічного розвитку; інвестиційна непривабливість постраждалих територій; відсутність належної міжвідомчої взаємодії державних органів; низький рівень менеджменту на постраждалих територіях; негативні психологічні настанови щодо розвитку бізнесу на постраждалих територіях та відсутність розвинутої інфраструктури.

Головними умовами подолання перешкод на постраждалих територіях є: перегляд «Чорнобильського законодавства» та на другому місці експерти вказали створення спеціальних економічних механізмів сприяння розвитку.

Експерти також оцінювали оточення (характеристики оточення), а саме наявність порядних людей, професійних управлінців, адміністраторів професійних бізнесменів-підприємців (господарників), що займаються проблемами розвитку територій, постраждалих від аварії на ЧАЕС. Більшість респондентів вважають, що таких людей в їх оточенні мало, але їх можна підготувати. Тому були названі власні першочергові дії для розвитку територій, а саме: виділення коштів на подолання негативних наслідків, надання житла, відновлення та розвиток інфраструктури, збільшення фінансування на розвиток виробництва, соціальний захист, збільшення рівня фінансування, пільги на розвиток бізнесу, пільгові медичні послуги, зміцнення захисту на станції, збільшення фінансування на соціальний захист та охорону здоров'я, заходи очищення території, медичне забезпечення населення, залучення міжнародних експертів, розробка проекту

фінансування територій, механізми економічного розвитку, активна політика соціального захисту, перегляд законодавства, розвиток наукових проектів, національна програма розвитку, оновлення територій, охорона територій від мародерів, диспансеризація населення, економічні умови для розвитку, дотації постраждалим, поліпшення екологічного стану, продаж землі та спрямування коштів на розвиток територій, профілактичне лікування, розвиток інфраструктури, забезпечення соціальних гарантій, розвиток сільського господарства, економіки, спеціальний податок на розвиток територій, створення соціальних механізмів, розвиток регіону, фінансування.

Експертами були зазначені такі практичні заходи для розвитку постраждалих територій: політичні, адміністративні, законодавчі, економічні. Політичні практичні заходи: приділення більшої уваги з боку правлячих партій; визначення пріоритетних цілей з відновлення територій; внесення змін до законів; удосконалення законодавчих актів; згуртування гілок влади; привернення уваги політичних партій; розвиток промисловості, зменшення податків; розвиток сільського господарства, інфраструктури, економіки, соціальних гарантій. Адміністративні практичні заходи: введення альтернативної військової служби; підготовка персоналу; посилення відповідальності державних службовців; посилення контролю; розробка програми розвитку територій; розвиток промисловості, зменшення податків; створення групи для постійного аналізу територій; створення організацій з питань розвитку територій. Законодавчі практичні заходи: перегляд законодавства; перегляд нормативних актів; податкова реформа; розвиток промисловості; зменшення податків; створення нормативно-правових актів. Економічні практичні заходи: бюджетне фінансування; удосконалення економічних механізмів; збільшення фінансування; зменшення корупції; зменшення податків; надання пільг; розробка програми розвитку; розвиток бізнесу; фінансування економіки.

Експертами була проведена оцінка рівня розвитку засад державної політики з відродження постраждалих територій. Стосовно механізмів співпраці організацій громадян та влади для розвитку постраждалих територій найефективнішими респонденти вважають: створення спеціальної системи для розгляду, експертизи, затвердження та фінансування ініціатив громад постраждалих територій – 48 %; участь у громадських слуханнях з питань формування витрат бюджетів територій – 20 %; участь у громадських слуханнях з питань формування доходів бюджетів територій – 16 %; надання місцевим територіальним громадам спеціальних прав і повноважень – 7 %. Експерти вважають, що необхідно надати додаткові повноваження організаціям громадян постраждалих територій, а саме: визначення пріоритетних напрямків, можливість залучення бюджетних коштів; поширення інформації щодо змін у законодавстві, які сприяють розвитку територій; використання коштів від місцевих податків на місцях, отримання пільгових кредитів від влади; затвердження програм розвитку бізнесу; розподіл коштів, цільова допомога; самостійне прийняття рішень,

залучення додаткових коштів; участь у громадських слуханнях; участь в експертизі проектів розвитку територій; участь у розподілі коштів.

Експерти вважають, що необхідно надавати додаткові повноваження організаціям громадян постраждалих територій, а саме: визначення пріоритетних напрямків, можливість залучення бюджетних коштів; поширення інформації щодо змін у законодавстві, які сприяють розвитку територій; використання коштів від місцевих податків на місцях, отримання пільгових кредитів від влади; затвердження програм розвитку бізнесу; розподіл коштів, цільова допомога; самостійне прийняття рішень, залучення додаткових коштів; участь у громадських слуханнях; участь в експертизі проектів розвитку територій; участь у розподілі коштів.

На думку експертів, повинні спрацьовувати механізми співпраці з організаціями громадян, а саме: виступи прем'єр-міністра на телебаченні і спілкування з народом; відкритість, заохочення, підтримка; громадські слухання; єдиний урядовий орган; залучення громадських організацій до обговорення; координація дій, спільні поради, конференції; створення команди для моніторингу ситуації, розроблення програм розвитку та фінансування; участь у громадських слуханнях; участь в обговоренні законодавства.

Несамостійність органів місцевого самоврядування та місцевих адміністрацій виявляється в їх фінансовій залежності від органів державної влади, не дає їм змоги ухвалювати швидкі управлінські рішення, оскільки фінансові можливості є вкрай обмеженими. Це внеможливе не тільки впровадження місцевих програм розвитку, а навіть розроблення їх, бо власних коштів немає, а державні спрямовуються передусім на державні програми. Головними в прийнятті рішень органами державної влади стосовно розвитку територій, постраждалих від Чорнобильської катастрофи, є структури Міністерства з надзвичайних ситуацій. За визначенням експертів, координація взаємодії різних структур на постраждалих територіях здійснюється переважно за принципами командно-адміністративної системи шляхом розпоряджень, а інші форми координації – спільні засідання різних інституцій, громадські слухання проводяться рідко.

Отже, головними завданнями сторін соціального партнерства є створення умов для їх розвитку – законодавчих, адміністративно-управлінських фінансових, людських. А загальний висновок полягає в необхідності зміни концептуального підходу – «подолання наслідків аварії» на державне управління медико-соціальною спрямованістю з урахуванням усіх вищезазначених аспектів та залученням до вирішення цього завдання, окрім держави, структур громадського суспільства та сторін соціального партнерства.

### Список використаних джерел

1. Амджадін Л. Екологічні інтереси та пріоритети у повсякденній свідомості «чорнобильських» потерпілих: колізія громадської думки / Л. Амджадін // Чорнобиль і соціум. – 2001. – Вип. 7.
2. Гунько Н. В. Міграція жителів України у зв'язку з Чорнобильською

катастрофою: історичний аспект / Н. В. Гунько, Н. Ф. Дубова, М. І. Омелянець // Екологія довкілля та безпека життєдіяльності. – 2004. – № 6. – С. 19 – 23.

3. **Кринична І. П.** Оцінювання рівня соціального партнерства на уражених територіях після аварії на Чорнобильській / І.П. Кринична // Акт. пробл. держ. упр. : зб. наук. пр. – Д. : ДРІДУ НАДУ, 2011. – Вип. 1 (8). – С. 132 – 137.

4. **Сучасний** стан, проблеми та тенденції соціально-трудова відносин в Україні: спроба соціального конструювання. – К. : Стилос, 2003.

5. **Ходорівська Н.** Типологія моделей соціальної адаптації особистості / Н. Ходорівська // Чорнобиль і соціум. – 2003. – Вип. 8. – С. 40 – 61.

*Надійшла до редколегії 11.10.12*

УДК 35/08

Дмитро СУХІНІН

*Національна академія державного управління  
при Президентові України*

*Дніпропетровський регіональний інститут державного управління*

### **ПРОБЛЕМНІ АСПЕКТИ ЗАСТОСУВАННЯ СИСТЕМ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ В ДІЯЛЬНОСТІ ОРГАНІВ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ**

**Аналізуються основні проблеми застосування в органах місцевого самоврядування України систем управління якістю; визначаються основні завдання органів місцевого самоврядування під час застосування цих систем у їх діяльності, а також основні етапи впровадження та загальні переваги їх застосування.**

**Ключові слова:** органи місцевого самоврядування, системи управління якістю, якість управлінської діяльності, якість місцевих послуг.

**Дмитрий Сухинин. Проблемные аспекты применения систем управления качеством в деятельности органов местного самоуправления**

Анализируются основные проблемы применения систем управления качеством в органах местного самоуправления Украины; определяются основные задачи органов местного самоуправления при использовании данных систем в их деятельности, а также основные этапы реализации и общие преимущества их применения.

**Ключевые слова:** органы местного самоуправления, системы управления качеством, качество управленческой деятельности, качество местных услуг.

**Dmytro Suchinin. Problematic aspects of introducing of quality management systems in activity of local self-government organs**

The main problems of introducing of quality management systems in local self-government organs of Ukraine are analyzed; the main tasks of local self-government organs in the process of utilization these systems in their activity, also the main stages and advantages of its utilization are determined.

**Key words:** organs of local self-government, systems of quality management, quality of managerial activity, quality of local services.

В Україні система управління якістю (СУЯ) почала використовуватися з 2001 р., але повноцінно вона не працює і досі. Не всі органи місцевого самоврядування використовують можливості цієї оціночної системи в повному обсязі; в окремих випадках застосування такої оціночної системи має суто формальний характер. Моделей СУЯ існує декілька, отже, Україна може обрати для себе найбільш прийнятний варіант.

В європейських країнах, як правило, використовують систему оцінки якості, що розроблена Організацією економічного співробітництва та розвитку (ОЕСР), також широко застосовуються такі оціночні системи якості послуг та управлінської діяльності, як ISO, TQM (Total Quality Management), SQMS (Scottish Quality Management System) та деякі інші.

Якщо декілька десятиліть тому органи місцевого самоврядування України здійснювали спроби застосування цих технологій у більшості випадків окремо, то за останні декілька років вже сформувалось розуміння необхідності комплексного та системного підходу до оцінювання якості діяльності органів влади, у тому числі органів місцевого самоврядування на основі СУЯ. Розвинені світові країни прийшли до цього ще в середині ХХ ст., хоча застосовувати їх стали трохи пізніше. Різноманітні технології оцінювання якості діяльності органів публічної влади були об'єднані в систему, що дістала назву «система управління якістю».

Питанням якості послуг населенню та СУЯ присвячені праці таких вітчизняних науковців, як О. Андрійко, В. Бакуменко, О. Бобровська, Р. Брусак, Б. Винницький, О. Гриценко, М. Гладій, М. Долішній, І. Залуцький, М. Іжа, М. Лендель, М. Лесечко, Т. Маматова, Є. Матвійшин, Ю. Полянський, В. Ребало, В. Рубцов, С. Сergyogin, О. Сушинський, Ю. Чемерис, І. Чикаренко, Ю. Шаров та деяких інших науковців і практиків.

На думку науковців, СУЯ – це частина системи управління організацією, яка спрямована на досягнення результатів відповідно до цілей у сфері якості і на задоволення потреб, очікувань або вимог зацікавлених сторін [2, с. 59].

Як зазначають автори наукової праці «Розробка підходів і механізмів забезпечення якості муніципальної управлінської діяльності», упровадження СУЯ в органах державної влади та місцевого самоврядування визнано в розвинених країнах світу як один із найбільш дієвих та результативних методів вирішення цих та інших проблем у функціонуванні публічного сектору [6, с. 12]. Вони також наголошують на тому, що одним із засобів, за допомогою яких суб'єкт місцевого самоврядування може спрямовувати та контролювати свою діяльність з тим, щоб задовольняти потреби та очікування місцевої громади, є СУЯ, відповідно до вимог міжнародного стандарту якості ISO 9001:2000 [6, с. 22].

В основному науковці досліджують ті СУЯ, що вже застосовуються, та наголошують на тому, що не всі вони досконалі й застосовуються або не в повному обсязі, або неефективно.

Незважаючи на значну кількість наукових праць з питань застосування