

РОЗВИТОК ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ ТА СУЯ ЗА МОДЕЛЛЮ САФ В ОРГАНАХ ВЛАДИ ЄС

Л. Віткін, кандидат технічних наук, заступник голови,
Держспоживстандарт України, м. Київ

РАЗВИТИЕ ЭЛЕКТРОННОГО УПРАВЛЕНИЯ И СМК В СООТВЕТСТВИИ С МОДЕЛЬЮ САФ В ОРГАНАХ ВЛАСТИ ЕС

Л. Виткин, кандидат технических наук, заместитель председателя,
Госпотребстандарт Украины, г. Киев

DEVELOPMENT OF E-GOVERNANCE AND QUALITY MANAGEMENT SYSTEM IN ACCORDANCE WITH CAF MODEL IN EU AUTHORITIES

L. Vitkin, Candidate of Technical Sciences, Deputy Head,
Derzhspozhivstandart of Ukraine, Kyiv

ВСТУП

За сприяння проекту «Підтримка реформи державної служби в Україні» та Європейського інституту державного управління українська делегація у період з 21 до 25 червня 2010 року відвідала Королівство Нідерланди і Бельгію з метою вивчення нових тенденцій та досягнень у сфері електронного урядування в Європі та практичного використання моделі САФ — Європейської моделі удосконалення управління у державному секторі, досвіду діяльності Європейського інституту державного управління, Міністерства Фламандської спільноти Бельгії, Генерального директорату ЄК з питань торгівлі, Європолу.

Тренінги з питань електронного урядування та управління якістю за моделлю САФ проводились на базі Європейського інституту державного управління (EIPA), який було утворено у 1981 році. Він має центри в Люксембурзі, Барселоні та Варшаві.



У статті висвітлено основні принципи та підходи щодо застосування сучасних інформаційних і комунікаційних технологій для створення моделі державного управління «електронний уряд» та систем управління якістю (СУЯ) на основі загальної системи оцінювання САФ (Common Assessment Framework) на прикладі структурних підрозділів Європейської Комісії (ЄК), державних і місцевих органів влади Нідерландів та Бельгії.

Місією EIPA є підтримка Європейського Союзу (ЄС) та його країн-членів, асоційованих країн-членів EIPA через надання відповідних високоякісних послуг щодо розвитку спроможності державних службовців з питань ЄС. EIPA надає послуги посадовим особам в інституціях ЄС чи інших подібних установах, державним службовцям з національних та регіональних органів державної влади країн-членів ЄС, країн-кандидатів, інших країн у рамках їх співробітництва з ЄС. ЄК надає підтримку EIPA через фінансування з бюджету ЄС.

EIPA є незалежним інститутом з Наглядом радою, що складається з представників країн-членів ЄС та асоційованих членів EIPA. Слід зазначити, що членство в ЄС не означає автоматичного членства

в ЕІРА, а навпаки: країни, які не є членами ЄС, можуть стати асоційованими членами ЕІРА. Ці представники забезпечують постійний зв'язок між інститутом та національними державними установами, гарантують міцну інституційну мережу на найвищому рівні державного управління у всій Європі.

Семінари та тренінгові курси в ЕІРА відповідають найновішим досягненням та поточним викликам в основних сферах європейських справ та державного управління: наприклад, викликам, спричиненим новим європейським законодавством, новими процедурами та ініціативами.

Учасники тренінгових курсів та заходів мають можливість взяти участь у практичних дискусіях з провідними експертами та партнерами з інших країн та інституцій. Тренінги є короткотерміновими, інтенсивними та інтерактивними. Їх основна мета — оновлення знань та поглиблення розуміння європейського середовища, в якому учасники працюють, та особливих сфер політики, яку вони повинні опанувати. Спеціалізовані тренінги надають можливість опанувати чи вдосконалити навички в мультикультурному контексті. Серед найважливіших навичок: ведення переговорів, комунікації, збирання інформації, зокрема, ознайомлення зі шляхами пошуку інформації щодо ЄС та державного сектору в країнах-членах ЄС.

На додаток до регулярних програм ЕІРА організовує літні школи з різної тематики, спеціалізовані магістерські програми у співпраці з провідними навчальними закладами Європи; проводить навчальні заходи спільно з Організацією економічного співробітництва та розвитку (ОЕСД).

До структури головного офісу ЕІРА, який розташовано у м. Маастріхт (Королівство Нідерланди), входять три відділи, які опікуються такими питаннями:

- європейські інституції та вироблення європейських рішень;
- європейське державне управління;
- європейські політики.

Також ЕІРА утворив три центри в Європі:

- у Люксембурзі — Європейський центр для судів та юристів;
- у Барселоні — Європейський центр для регіонів;
- у Варшаві — Європейський центр з питань публічного фінансового управління.

До ЕІРА входить 135 штатних працівників, та ще 60 асоційованих членів — це науковий персонал, який проводить тренінги, здійснює дослідження, надає консультації. ЕІРА працює за різними напрямками: відкриті курси (різнопланові семінари, конференції, тренінги тощо); навчальні заходи, які розробляються відповідно до потреб конкретного споживача послуг (розбудова інституційної спроможності

шляхом проведення семінарів і тренінгів, створення робочих груп, коучингу тощо); прикладні дослідження у сфері державного управління.

1. Розвиток електронного урядування в ЄС.

Електронний уряд (англ. *e-Government*) — це модель державного управління, заснована на використанні сучасних інформаційних і комунікаційних технологій з метою підвищення ефективності та прозорості влади, а також встановлення суспільного контролю над нею. Електронний уряд — модель управління, в якій вся сукупність як внутрішніх, так і зовнішніх зв'язків і процесів підтримується і забезпечується відповідними інформаційно-комп'ютерними технологіями.

Поняття «електронного уряду» з'явилося на Заході на початку 90-х років, реалізовуватися практично воно почало лише наприкінці 90-х. Однак першим у світі ідею урядового порталу реалізував Сінгапур. Портал «електронного уряду» не лише надає інформацію про державні органи, але й дозволяє зробити деякі дії, не відвідуючи державної установи. Сервер підтримує кілька розділів: бізнес, оборона, освіта, зайнятість, охорона здоров'я, житло, правопорядок тощо.

Однією з перших держав у розробленні систем електронного уряду стали США. У Європі лідером є Великобританія, де з 2000 року реалізується програма «E-citizen, e-business, e-government» («Електронний громадянин, електронний бізнес, електронний уряд») у рамках проекту «Стратегічна структура для обслуговування суспільства в інформаційному столітті». Програма передбачає розвиток і використання всіх електронних видів державних послуг — вони можуть надаватися через Інтернет, мобільний зв'язок, цифрове телебачення, центри обслуговування викликів (кол-центри). Громадяни можуть одержувати в Інтернеті довідки і документи, подавати скарги і заяви, заповнювати податкові декларації, отримувати відповіді на свої запити у режимі он-лайн.

Основні принципи побудови електронного уряду:

- надання послуг у будь-який момент часу (електронний уряд працює 24 години на добу);
- максимальна простота і прозорість (обслуговує звичайних громадян, а не лише фахівців);
- єдині технічні стандарти і взаємна сумісність (електронні додатки мають відповідати принципам єдиної архітектури систем ідентифікації, безпеки, дизайну);
- забезпечення конфіденційності та виконання правил інформаційної безпеки;
- беззастережна орієнтація на думку громадян при реалізації нововведень.

Кабінетом Великобританії у 2005 році було розроблено концепцію трансформаційного урядування [1]. ▶

Вона включає ключові принципи сучасного державного управління, яке повністю базується на використанні інформаційних технологій, дає можливість змінювати відношення уряду і населення шляхом усунення адміністративних бар'єрів, застосовувати більш ефективний та дієвий механізм щодо надання соціальних послуг.

Основні регуляторні рамки електронного врядування було визначено Лісабонською стратегією 2000 року. Наразі прийнято нові рамкові документи — Програму 2020 (документ базується на Лісабонській стратегії та є стратегічною рамкою для створення єдиного Європейського інформаційного простору) та Міністерську декларацію 2009 року (прийнята в м. Малмьо (Швеція) на Міністерській конференції та встановлює цілі на 5 років, зокрема: посилення мобільності всередині єдиного ринку, посилення ефективності та результативності Уряду при скороченні адміністративних бар'єрів через використання інформаційних технологій, надання повноважень громадянам та бізнесу).

Відповідно до сучасних викликів Лісабонську стратегію було переглянуто і встановлено цілі розвитку Європи на 2010—2020 роки. Мета залишається незмінною — сталий розвиток та підвищення добробуту громадян, але з огляду на нові виклики, серед яких використання переваг глобалізації, екологічна ефективна економіка, відновлення економіки після світової фінансової кризи та подолання впливу старіння населення. Для досягнення цієї мети державні адміністрації мають вирішувати численні проблеми управління (рис. 1).

Електронний уряд орієнтований на громадян, обслуговування громадян та бізнесу, поліпшення розуміння щодо їх потреб, визначення груп споживачів та створення відповідних послуг до цих цільових груп, спрощення доступу клієнтів до міграційних органів з використанням нових сучасних технологій, перехід до культури сумісних послуг. Разом із цим громадяни/бізнес мають нести відповідний «адміністративний тягар» — витрати, пов'язані з необхідністю дотримуватись зобов'язань у сфері надання інформації, встановлені законодавством та вимогами регулювання.

Шлях до трансформованого уряду передбачає здійснення відповідних змін як в уряді, так і суспільстві. Розгортання можливостей уряду, орієнтованого на громадськість, вимагає поширення нових знань та нових навичок, зокрема, збільшення професіоналізму в галузі планування та постачання, опанування сучасних інформаційних та комунікаційних технологій (ІКТ), спеціалізованими ІКТ програмами (наприклад, веб-дизайн), знання міжнародного досвіду, отримання міжнародної кваліфікації, управління інформацією. З іншого боку, суспільство повинно мати



Рис. 1. Проблеми, які впливають на державну адміністрацію

можливість використання нових технологій, принаймні, володіння основними ІКТ навичками.

Упровадження сучасних технологій і нових методів роботи неможливе без опанування знань (рис. 2), зокрема у сфері інформаційних і комунікаційних технологій.

Сучасне державне управління має бути адаптоване до проблем сьогодення, які полягають у потребі більш кваліфікованого персоналу, повної інтеграції ІКТ для підвищення ефективності та результативності діяльності, надання керівникам можливостей для заснування діяльності і досягнення позитивних результатів, продовження навчання й підвищення кваліфікації та компетентності персоналу, запровадження інтеграційних методів управління знаннями, використання управління якістю для оцінення ефективності.

Наразі розробляється Цифровий порядок денний, очікується його прийняття до кінця 2010 року під час Бельгійського головування в ЄС. Документ пропонує ключове бачення, цілі й пріоритети на наступні 5 років, план заходів для національних



Рис. 2. Важливість знань, орієнтованих на зміни у суспільстві, економіці, державному секторі

та європейських інституцій щодо впровадження швидкісного Інтернету для всіх європейців, підтримки громадян у набутті нових навичок щодо опанування цифрового світу, усунення будь-яких бар'єрів, що перешкоджають ефективним діям. Триває перегляд законодавства ЄС з метою приведення його у відповідність до нових вимог, що має на меті розроблення єдиних стандартів стосовно електронного цифрового підпису та його використання, нових підходів до захисту інформації, посилення цифрової грамотності громадян, розвиток навичок і механізмів визначення компетенцій, якими повинні володіти спеціалісти IT-сфери та користувачі мережі Інтернет, забезпечення електронної ідентифікації та аудіоідентифікації особи, низку інших ключових питань розвитку електронного врядування.

Національним агентством Нідерландів з інформаційно-телекомунікаційних технологій було презентовано найновіші тенденції в державному управлінні та кращі практики електронного врядування, у тому числі висвітлено такі питання: врядування у перспективі; концепція електронного врядування; його переваги для державного управління, громадян та бізнесу; сучасні та перспективні ініціативи ЄС у сфері електронного врядування; його тенденції та впливи. Проаналізовано практики функціонування проєктів електронного врядування у різних країнах (зокрема, представлено Директорію адміністративних послуг Німеччини, Портал для громадян в Данії, Єдине вікно ліцензування для готелів-ресторанів та кафе у Нідерландах).

За ініціативою Міністерства внутрішніх справ Данії, що підтримує Уряд у наданні кращих послуг громадянам відповідно до їх потреб, у 2008 році започатковано проєкт на тему: «Зв'язок для громадян» як частину Датської урядової стратегії електронного врядування. Проєкт надає підтримку інноваціям та співпраці у трьох ключових сферах: якість послуг (стимулювання використання Секторального кодексу якості та Хартії електронних громадян), задоволення потреб споживачів (проведення щорічного національного дослідження щодо заходів із покращання добробуту споживачів та розвиток коригувальних проєктів) і залучення громадян (розроблення відповідних інструментів (інформування, ранжування та моніторингу) та організація щорічних схем нагородження).

На жаль, в Україні ще досить низький рівень вітчизняної інформатизації органів влади та обмежений доступ до неї пересічних громадян [2]. Для здійснення корінних змін у підходах до створення електронного уряду необхідно розробити і запровадити стандарти забезпечення доступу до інформації органів влади, відпрацювати стандарти надання адміністративних послуг органами виконавчої влади

і місцевого самоврядування в електронному режимі. З 01.11.2006 в Україні прийнятий як ідентичний національний стандарт ДСТУ-П IWA 4:2006 «Системи керування якістю. Настанови щодо застосування ISO 9001:2000 в суб'єктах місцевого самоврядування». Таким чином, Україна приєдналася до низки країн світу, які прийняли зазначений міжнародний документ.

З прийняттям нової версії ISO 9001:2008 Міжнародна організація із стандартизації ISO в березні 2009 року опублікувала міжнародну робочу угоду IWA 4:2009. Міжнародним фондом з розвитку надійних урядів світової ради з якості, який є некомерційною організацією, розробив протягом 2007 — 2008 років заходи для просування IWA 4 по всьому світу шляхом об'єднання людей, зацікавлених сторін і надання підтримки урядам [3].

2. Застосування моделі CAF у європейських інституціях.

Загальна схема оцінювання CAF є інструментом загального управління якістю (TQM, Total Quality Management). Фундаментальною основою моделі CAF є розуміння, що найкращі результати діяльності організації, результати для громадян/споживачів, працівників та суспільства досягаються завдяки лідируючій ролі керівництва, яке виробляє стратегію і реалізує плани, надихає працівників, розвиває зв'язки з партнерами, ефективно розпоряджається ресурсами і забезпечує функціонування процесів. CAF дозволяє побачити цілісну картину організації під різними кутами зору і визначити комплексний підхід до аналізу її діяльності [4].

CAF виникла у результаті співпраці міністрів ЄС, які відповідають за питання адміністративного управління, з метою стимулювання обміну та поширення кращого досвіду з модернізації надання державних послуг і послуг бюджетних організацій в країнах-членах ЄС.

Модель CAF була розроблена як інструмент для державного сектору відносно підтримки процесу управління якістю. Експериментальна версія CAF була представлена у травні 2000 року, а перший перегляд моделі проведений у 2002 році. Тоді ж у м. Маастріхт за рішенням Генерального директорату ЄК при ЕІРА було створено Ресурсний центр CAF, роль, цілі та завдання якого визначено стратегією цього Інституту.

Разом із мережею національних представників CAF, за підтримки Європейського фонду управління якістю (EFQM) й університету Спайера Ресурсний центр CAF організує навчання з практичного застосування моделі та проводить оцінювання використання CAF. У період 2000—2005 років близько 900 європейських організацій бюджетного сектору застосували ▶

Італія 321	Іспанія 44	Великобританія 7
Бельгія 278	Греція 38	Швеція 5
Данія 250	Словаччина 40	Ірландія 5
Польща 151	Румунія 33	Латвія 6
Португалія 111	Кіпр 19	Інституції ЄС та ЄК 6*
Угорщина 104	Боснія-Герцеговина 18	Нідерланди 2
Німеччина 69	Естонія 18	Хорватія 5
Австрія 90	Франція 16	Китай 2
Чехія 63	Швейцарія 20	Намібія 2
Домініканська Республіка 54	Люксембург 12	Росія 4
Словенія 50	Литва 9	Македонія 2
Норвегія 84	Болгарія 8	Туніс 1
Фінляндія 50	Туреччина 7	Сербія 1

* Інституції ЄС та ЄК: Європейський суд аудиторів, Європол, Єврофонд, Генеральні директори ЄК «Транспорт», «Адміністрація», «Торгівля».

модель з метою покращання своєї діяльності. Крім того, неєвропейські країни виявили інтерес до САФ, наприклад Китай, країни Близького Сходу, Домініканська Республіка, Бразилія.

Наразі нараховується 2005 користувачів цієї моделі з 38 країн та Європейських інституцій (таблиця), найбільше користувачів у Італії (321), Бельгії (278) та Данії (250).

На основі детального вивчення практики застосування САФ був ініційований другий перегляд моделі і поява версії САФ — 2006. Сьогодні ЕІРА активно розвиває базу даних САФ, яка об'єднує кращий досвід у сфері адміністративного управління всіх країн Європи. У найближчому майбутньому електронні інструменти САФ будуть доступні для всіх зацікавлених сторін. Модель існує на 20 мовах, включаючи російську.

Розвиток моделі САФ має на меті чотири головні цілі.

1. Упровадити у сферу адміністративного управління принципи управління якістю та надати сприяння у їх розгортанні за допомогою методу самооцінювання. Сприяти переходу від ланцюжка «плануй — роби» до циклу «плануй — роби — перевір — впливай» (цикл PDCA).

2. Надати механізм для самооцінювання організації з метою діагностування та покращання її діяльності.

3. Стати сполучним елементом між різними моделями управління якістю.

4. Забезпечити обмін досвідом та вивчення кращої практики між організаціями бюджетної сфери.

Загальна схема оцінювання призначена для використання в усіх організаціях, що фінансуються з бюджетів різних рівнів: федерального, регіонального, місцевого. Як правило, САФ використовується

у масштабах всієї організації, але іноді, і особливо у великих структурах, упровадження моделі може бути обмежене окремими частинами організації, наприклад департаментом або відділом. САФ може також розглядатися органами влади як елемент різних програм реформування чи як основа для розроблення цільового плану покращань в окремих галузях бюджетної сфери.

Оскільки САФ є універсальною моделлю, то можлива її адаптація до специфічних вимог її користувачів. Проте зміни не повинні торкатися базової структури САФ — 9 критеріїв, 28 складових і система оцінювання мають залишатися незмінними.

Графічна схема САФ (рис. 3) об'єднує дев'ять прямокутників, які визначають структуру критеріїв моделі і є основою самооцінювання діяльності організації.

Критерії 1—5 складають групу «Можливості». Вони дають розуміння, що робить організація і які підходи використовуються для досягнення бажаних результатів. Група критеріїв 6—9 «Результати» включає результати організації (показники сприйняття і внутрішні індикатори) для громадян/споживачів,

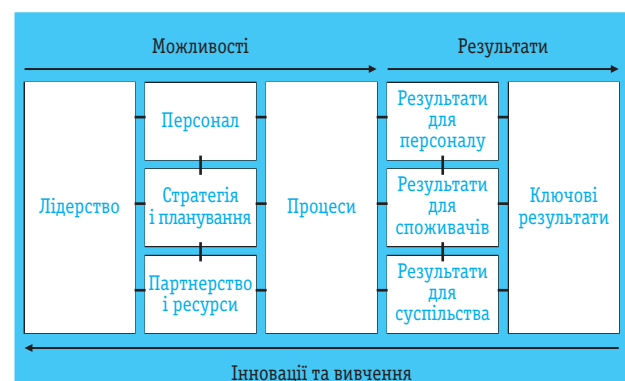


Рис. 3. Модель САФ

працівників, суспільства, а також ключові (основні) результати діяльності. Кожний критерій моделі об'єднує кілька складових. 28 складових визначають пріоритетні галузі, які мають бути оцінені у процесі аналізу діяльності організації. Кожна складова містить можливі сфери для оцінювання, які допомагають визначити, чи відповідає діяльність організації вимогам цієї складової.

До переваг CAF належать: упровадження у державному секторі принципів управління якістю; проведення самооцінювання з метою чіткого діагностування наявних проблем та узгодження коригувальних дій; посилення бенчмаркінгу між організаціями державного сектору.

Модель CAF показує, що гармонізована взаємодія персоналу організації, споживачів, суспільства забезпечує відмінні результати основної діяльності організації завдяки інноваціям та навчанню.

Застосування моделі CAF допомагає організації почати вдосконалювати свою діяльність і систематизувати практику безперервного покращання в усіх напрямках через:

- систему оцінювання за дев'ятьма критеріями моделі, яка зарекомендувала себе в Європі і широко застосовується в організаціях бюджетної сфери;
- можливість оцінювати прогрес і найкращі досягнення;
- засоби забезпечення сталості мети й узгодженого визначення сфер для покращання;
- зв'язок між різними результатами, які потрібно досягти, і підходи або можливості, які для цього застосовуються;
- кошти для мотивації та залучення працівників у процес вдосконалення;
- можливість поширювати й обмінюватися успішним досвідом як у середині між різними підрозділами, так і з іншими організаціями;
- інтеграцію різних ініціатив з поліпшення якості в поточну діяльність організацій;
- регулярне вимірювання прогресу за допомогою самооцінювання.

CAF як модель TQM спирається на фундаментальні принципи досконалості, декларовані EFQM (рис. 4).

Самооцінювання й заходи вдосконалення мають проводитись на основі достовірної інформації щодо різних аспектів діяльності організацій. CAF стимулює організації бюджетної сфери збирати і використовувати інформацію за допомогою самооцінювання. Проте після першого самооцінювання досить часто не вдається зібрати достатньо даних для розроблення обґрунтованого плану покращання. Тому, модель CAF часто розглядають як базу для вимірювального інструменту, який допомагає визначити сфери для детальнішого подальшого вимірювання і вивчення. Що більше керівництво організації демонструє прагнення до вдосконалення



Рис. 4. Вісім принципів досконалості діяльності організації

діяльності, то більше системно і результативно в організації збирається інформація, як внутрішня, так і зовнішня, яка спрямовується на управлінські процеси.

Застосування моделі CAF допомагає організації вдосконалювати свою діяльність і систематизувати практику безперервного покращання в усіх напрямках.

Нижче наведено систему оцінювання за 9 критеріями моделі CAF (рис. 5). Кожний критерій має відповідні субкритерії, які сприяють кращому розумінню ситуації у процесі оцінювання.

Під час застосування моделі CAF оцінюються управлінські практики та результати, яких досягла певна установа. Найважливішим завданням є визначення сильних сторін і тих сфер, які недостатньо ефективні, та підготовка пропозицій щодо їх удосконалення.

Послідовні кроки, передбачені процесом самооцінювання за моделлю CAF:

1. Ухвалення рішення щодо організації та планування процесу самооцінювання.
2. Забезпечення комунікацій за проектом із самооцінювання.
3. Створення однієї чи більше робочих груп із самооцінювання.
4. Організація загального ознайомчого тренінгу.
5. Проведення самооцінювання (індивідуальне проведення самооцінювання кожним членом груп та досягнення консенсусу в групах, виставлення балів).
6. Написання звіту щодо результатів самооцінювання.
7. Підготовка плану щодо коригувальних заходів з урахуванням оціночного звіту.
8. Погодження плану між усіма зацікавленими сторонами.
9. Упровадження плану.
10. Планування наступного самооцінювання.

Для проведення самооцінювання рекомендовано створити 2 групи з оптимальною чисельністю 10—12 осіб у кожній.

1. Лідерство



2. Стратегія та планування



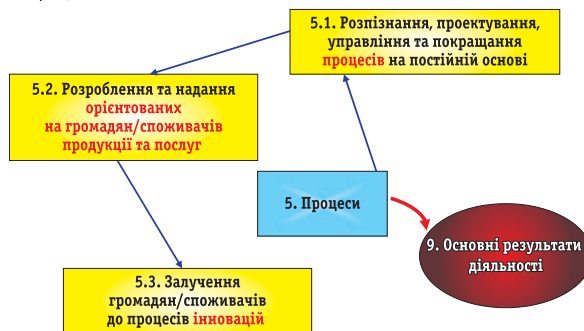
3. Персонал



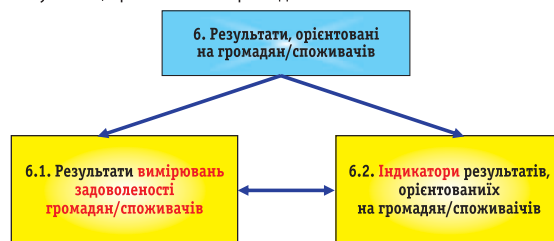
4. Партнерство та ресурси



5. Процеси



6. Результати, орієнтовані на громадян/споживачів



7. Результати роботи персоналу



8. Результати, орієнтовані на суспільство



9. Основні результати діяльності

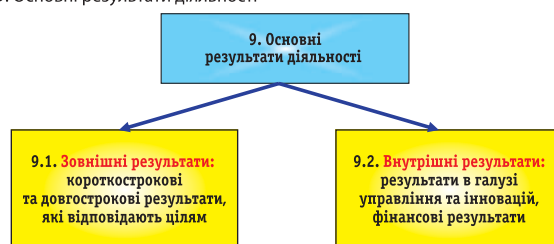


Рис. 5. Схеми оцінювання діяльності за критеріями моделі CAF

Учасники навчальної поїздки мали можливість вивчити досвід застосування моделі CAF на практиці, зокрема, завдяки ознайомленню з досвідом застосування цієї моделі в Департаменті соціального захисту, громадського здоров'я та сім'ї Міністерства фламандської спільноти Королівства Бельгії, Європолі, Генеральному директораті ЄК з питань торгівлі та

Державному центрі соціального благополуччя провінції Гроббендок.

Узагальнюючи досвід інституцій, можна зазначити, що модель CAF стимулює працівників до удосконалення своєї діяльності, тому у цьому процесі мають взяти участь представники усіх рівнів — від рядових співробітників до керівного складу органу.

Основна мета застосування цієї моделі — подолати бюрократичний підхід до своєї діяльності, коли за мету роботи ставиться на кшталт «видати правильний результат у визначений термін». При застосуванні моделі CAF не лише точно визначаються недоліки у діяльності, але і посилюється розуміння усіма учасниками процесу можливостей покращання роботи.

Водночас для успішності застосування моделі CAF необхідна цілковита підтримка керівництва під час усього циклу впровадження моделі, надання необхідних часових та фінансових ресурсів. Вкрай важливо не приховувати наявність різних позицій, а досягати справжнього консенсусу стосовно як оцінювання ситуації, так і запропонованих дій для покращання діяльності, орієнтуватися на результат та реальні можливості органу у реалізації цих заходів. Серед порад, наданих доповідачами, питання консенсусу є одним з основних, адже найгірше, що, на їхню думку, можна зробити — це провести таке самооцінювання, з яким інші не погодяться. Наказ працівникам «із завтрашнього дня працювати краще» не матиме належного ефекту. Натомість добровільна участь та усвідомлена на усіх рівнях організації потреба удосконалення своєї діяльності на основі ретельного аналізу приведуть організацію до успіху.

Ще однією передумовою успіху впровадження моделі CAF є якісні внутрішні комунікації під час кожного етапу: повинна бути доступна інформація стосовно досягнень на цьому етапі впровадження та можливість переглядати індивідуальні звіти (однак важливе значення має гарантування анонімності) у контексті загальної роботи.

Застосування моделі CAF потребує певних ресурсів (як часових, так і людських). Наприклад,

Генеральному директорату ЄК з питань торгівлі потрібно було понад рік для проведення самооцінювання. Загалом, за приблизними підрахунками, члени груп з проведення самооцінювання витрачали до 20 % робочого часу на заходи щодо впровадження моделі CAF.

ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

1. Досвід ЄС щодо впровадження моделі електронного урядування та CAF в органах державної влади потребує вивчення. Доцільно створити міжвідомчу робочу групу щодо підготовки пропозицій із застосування принципів електронного урядування та загальної системи оцінювання CAF в Україні.

2. Аналіз системи технічного регулювання та захисту прав споживачів свідчить стосовно перспективності застосування сучасних ІКТ у цих сферах діяльності.

ЛІТЕРАТУРА

1. Матеріали тренінгів з питань електронного урядування та управління якістю за моделлю CAF, що проводились на базі Європейського інституту державного управління 21—25 червня 2010 року.
2. Віткін Л. М., Лемешко Т. А., Хімічева Г. І., Зенкін А. С. Методичні підходи до побудови комп'ютерної інформаційної системи технічного регулювання України, як складової системи — «електронний уряд» // Збірник наукових праць ХУПС. — 2010.
3. Інформаційний бюлетень з міжнародної стандартизації. — № 4. — 2009.
4. Брошура «Toward a European Vision of Quality» // Інформаційний бюлетень з міжнародної стандартизації. — № 1—2. — 2002. ■

НОВИНИ ISO

ПЕРШИЙ АКАДЕМІЧНИЙ ТИЖДЕНЬ 2010

Представники 30 країн взяли участь у першому Академічному тижні, організованому WSC — Всесвітньою організацією стандартів з 5 по 9 липня 2010 року, в м. Женеві (Швейцарія).

Учасники визнали, що знання стандартизації та її вигід для бізнесу, уряду і суспільства стає все більш значимим «набором» інструментів для майбутніх фахівців-професіоналів і управлінців як у громадських, так і у приватних секторах.

Оскільки зростає потреба посилити навчальні програми такими темами, як економічні вигоди від стандартів, особові якості, необхідні для участі у розробленні стандартів, відмінності і взаємозв'язок між добровільними стандартами і державною політикою (зокрема технічні умови).

Генеральний секретар ISO Роб Стіл анонсував новий конкурс для університетів і розробників програмного забезпечення. Приз отримає високоякісна ділова гра, що відповідатиме меті міжнародної стандартизації.

Професор Марард, декан факультету економічних та соціальних наук Університету м. Женеви, анонсував створення нової програми Магістрів стандартизації, соціального регулювання та сталого розвитку, яка була розроблена разом з ISO і SNV — національним органом стандартизації Швейцарії.

Підготував В. Дерев'янку, науковий співробітник відділу науково-методологічного забезпечення діяльності в міжнародній та європейській стандартизації ДП «УкрНДНЦ» за матеріалами ISO (офіційний сайт — www.iso.org)