

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)