

УДК 631; 338.43

Л.М. Фільштейн, викл.

*Кіровоградський національний технічний університет*

## Впровадження системи управління якістю у органи місцевого самоврядування

Досліджується запровадження системи управління якістю в органи місцевого самоврядування на задоволення потреб сільських жителів та інвесторів.

**система управління якістю (СУЯ), органи самоврядування, удосконалення управлінської діяльності, міжнародні стандарти ISO серії 9000**

Учені, спеціалісти, керівники організацій і державні діячі вважають, що ХХІ ст. буде століттям якості у всіх її проявах – якості продукції і послуг, якості праці, якості навколишнього середовища і, взагалі якості життя населення. Очікуваний вступ України до Європейського Союзу та світової організації торгівлі повинно передбачати вихід сільськогосподарської галузі у відкритий світовий торговельно-економічний простір. Тому українська економіка просування якості повинна розуміти важливість розробки української якості, ґрунтуючись на інтересах стимулювання економічного зростання, збільшення зайнятості і підвищення конкурентоздатності сільськогосподарських підприємств.

Система управління якістю, що створена відповідно до міжнародних стандартів ISO серії 9000, спрямована на забезпечення високої якості продукції, процесів, робіт та послуг.

Мета цієї програми полягає у підвищенні результативності та ефективності діяльності органів виконавчої влади. Програма виконується за таким напрямом, як визначення порядку координації діяльності органів самоврядування щодо запровадження системи управління якістю.

За функціональним призначенням міжнародні стандарти ISO серії 9000 є універсальними. Вони застосовуються на всіх етапах виробництва продукції і надання послуг підприємствами, установами та організаціями незалежно від форми власності та виду їх діяльності.

Особливу роль у пропаганді та впровадженні системи якості в регіонах належить територіальним органам Держспоживстандарту України – державним науково-технічним центрам стандартизацій, метрології та сертифікації, що повинні творчо застосовувати принципи керування якістю у своїй діяльності [6]. Саме територіальні органи Держспоживстандарту України першими серед установ суспільного сектору впровадили та сертифікували власні системи якості. Принцип постійного вдосконалення, покладений в основу систем управління якістю на базі міжнародних стандартів ISO серії 9000 версії 2000 р., вимагає безперервного пошуку шляхів поліпшення життя населення.

Питання управління персоналом у системах управлінні якістю розглядалися у працях вітчизняних Ю. П. Адлера, А. В. Глічова, Е. Демінга, П. Я. Калити, Гладуш Н. А., Маматова Т. В та ін. [1, 2; 3; 4, 5]. В окремих публікаціях був проаналізований досвід та проблеми створення систем управління якістю у державних центрах стандартизації. [7; 8].

Але питання вдосконалення управління персоналом у системах якості територіальних органів Держспоживстандарту України розглянуто ще недостатньо. Особливо це стосується елементів систем управління якістю, що пов'язані із забезпеченням відповідного рівня компетентності персоналу та оцінюванням ефективності заходів щодо його підвищення.

Інтеграція України в Європейське співтовариство, успішна конкуренція з іншими країнами можливі тільки після розв'язання питань якості в усіх сферах соціальної, економіки та рівня якості життя сільського населення. Рівень якості -

надійний індикатор загального стану економіки. Постійне поліпшення якості використовується як спосіб подолання кризових ситуацій. Для стабілізації й підйому економіки необхідно виділити проблему якості як задачу першорядного значення.

У процесі інтеграції України до ЄС необхідно запровадити систему управління якістю в органах виконавчої влади відповідно до вимог ДСТУ ISO 9001-2001.

Відповідно до вимог ДСТУ ISO 9001-2001 успішне керування організацією може бути завдяки запровадженню і супроводженню системи менеджменту, призначеної для постійного поліпшення показників роботи з урахуванням потреб усіх зацікавлених сторін. За функціональним призначенням міжнародні стандарти універсальні. Вони застосовуються на всіх етапах виробництва продукції і надання послуг підприємствами, установами та організаціями незалежно від форми власності та виду їх діяльності.

Системи управління якістю, що створені відповідно до вимог міжнародного стандарту ISO 9001:2000, ефективно функціонують в органах державного управління та місцевого самоврядування більшості держав-членів ЄС, США, Японії тощо.

Переваги від впровадження систем управління якістю відповідно до вимог міжнародних стандартів ISO: більша ефективність витрачання ресурсів; вдовolenість клієнтів (сільських жителів, органи місцевого самоврядування, інвестори); вдовolenість персоналу (внутрішні клієнти/споживачі); сприяння нововведенням; покращення іміджу органів місцевого самоврядування; безперервний процес покращення виконання послуг; можливість проведення аудитів; постійний розвиток сільського регіону; навчання персоналу для збереження та передачі знань.

Впровадження системи управління якістю в орган місцевого самоврядування дає можливість: покращити якість послуг, які надаються споживачам; підвищити ефективність використання бюджетних коштів; збільшити прозорість діяльності та рішень, що приймаються; збільшити мотивацію та задоволеність персоналу за рахунок кращої організації його роботи; підвищити керованість роботи, можливість управління нею та її удосконалення.

Вісім принципів, які покладені міжнародною організацією із стандартизації (ISO) в основу міжнародних стандартів ISO серії 9000 версії 2000 р.:

- орієнтація на споживача;
- лідерство (роль вищого керівництва).;
- залучення персоналу;
- підхід з позицій процесу;
- системний підхід до управління;
- постійне поліпшення/вдосконалення;
- прийняття рішень на підставі фактів;
- взаємовигідні стосунки з постачальниками.

Типові етапи впровадження системи управління якістю в органи місцевого самоврядування це: рішення керівництва щодо розробки СУЯ за результатами економічного прогнозування; початковий (діагностичний) аудит системи управління на відповідність стандарту ISO 9001:2000; створення команди проекту, призначення уповноваженого представника керівництва з якості; визначення політики та цілей в сфері якості життя населення, та надання послуг; визначення вимог споживачів, класифікація послуг та процесів діяльності; розробка та впровадження документації системи якості; внутрішній аудит; аналіз системи якості з боку органів місцевого самоврядування; сертифікація; постійне поліпшення системи.

Основні перешкоди на шляху впровадження системи управління якістю відповідно до вимог міжнародних стандартів ISO серії 9000 версії 2000 р. є:

- сертифікат сприймається як обов'язкова ціль;
- ментальність персоналу;

- традиційні ієрархічні структури та слабка внутрішня комунікація;
- часто відсутня зацікавленість з боку вищого керівництва;
- недостатня сумісність з існуючою системою менеджменту;
- законодавча база, що постійно змінюється.

Для створення системи управління якістю органу місцевого самоврядування серед зазначених документів ISO необхідно відзначити спеціальну «Настанова щодо застосування ISO 9001:2000 в суб'єктах місцевого самоврядування». Щоб забезпечити суб'єктів місцевого самоврядування узгодженим підходом до керування якістю. Оскільки соціально - економічних розвиток в сільських регіонах відрізняється, тому, що нема єдиного встановленого шляху запровадження системи управління якістю. Кожний суб'єкт має сам пристосуватися до своїх власних конкретних ситуацій та обставин.

Основними ознаками ефективності державного управління у сфері надання послуг є: орієнтація на споживача; зацікавленість населення у досягненні кінцевого результату; системний підхід та прийняття обґрунтованих рішень.

В основу організації державного управління у сфері надання послуг покладені принципи верховенства права, підзвітності органів виконавчої влади, прозорості та ефективності прийняття ними рішень. При цьому забезпечується задоволення інтересів усіх учасників прийняття управлінських рішень та протидія проявам корупції.

Отже, виконання Програми дасть змогу: підвищити результативність та ефективність державного управління, зокрема в результаті зменшення необґрунтованих витрат, в тому числі витрат часу; урахувати в діяльності органів самоврядування потреби споживачів у конкретних послугах та забезпечити належну якість їх надання сільському населенню; здійснити чітку регламентацію діяльності посадових осіб, уповноважених на виконання функцій держави; визначити перелік послуг, що надаються органами виконавчої влади; забезпечити прозорість прийняття управлінських рішень та підвищити якість обслуговування; забезпечити формування позитивного міжнародного іміджу України.

## Список літератури

1. Про затвердження плану заходів щодо реалізації Концепції державної політики у сфері управління якістю продукції (товарів, робіт, послуг): Розпорядження Кабінету Міністрів України від 31.03.2004 р. № 200-р. // <http://www.rada.gov.ua>
2. Адлер Ю. П. Восемь принципов, которые меняют мир // «Стандарты и качество». – 2001. – № 5–6. – С. 49–61.
3. Адлер Ю. П. Щепетова С. Е. Качество: все выше, и выше, и выше // Стандарты и качество. – 2002. – № 8. – С. 64–67.
4. Богданов Ю. И. Мотивация персонала // Методы менеджмента качества. – 2001. – № 11. – С. 14–19.
5. Вакуленко А. В. Концепция управления персоналом в системе менеджмента качества // Персонал. – 2001. – №2. – С. 31–34.
6. Всеобщее управление качеством (TQM): Учеб. для вузов // Под ред. О. П. Глудкина. – М.: Радио и связь, 1999. – 600 с.
7. Гладуш Н. А., Маматова Т. В. Дослідження впливу системи менеджменту на мотивацію персоналу на підприємствах та в організаціях Придніпровського регіону // Стандартизація, сертифікація, якість. – 2003. – № 3. – С. 54–57.
8. Гличев А. В. Основы управления качеством продукции. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: РИА «Стандарты и качество», 2001. – 424 с.

*Л. Фільштейн*

### **Введение системы управления качеством в органы местного управления**

Исследуется введение системы управления качества в органы местного управления на удовлетворение потребности сельских жителей та инвесторов.

*L. Filshtein*

### **Introduction of control system by quality to the organs of local government**

Probed introduction of control system quality to the organs of local government on satisfaction of necessity of villagers that investors.

Одержано 07. 04.10