ХЕРСОНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

СОЦІАЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ РОЗВИТОК РЕГІОНІВ В КОНТЕКСТІ МІЖНАРОДНОЇ ІНТЕГРАЦІЇ

№ 29(18) 2018

ТОМ 1

ЗМІСТ

МІЖНАРОДНА ЕКОНОМІКА..... 5

Бобирь С.В., Фролова М.Е., Бобирь М.С.
ВИХОВАННЯ ЛІДЕРІВ У ЗАХІДНИХ КОМПАНІЯХ..... 5
Половинчак Л.А., Петрик О.М.
ПОРІВНЯЛЬНИЙ АНАЛІЗ МІЖНАРОДНИХ СТАНДАРТІВ В УМОВАХ НАЦІОНАЛЬНОЇ ПРАКТИКИ ОБЛІКУ ОСНОВНИХ ЗАСОБІВ..... 9

РЕГІОНАЛЬНА ЕКОНОМІКА 17

Захарова О.В., Оніпко А.Ю., Артьомов Д.Ю.
ВПРОВАДЖЕННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ УПРАВЛІНСЬКИХ ПОСЛУГ, ЩО НАДАЮТЬСЯ НАСЕЛЕННЮ РЕГІОНУ..... 17
Коваленко Ю.О.
ПЕРЕДУМОВИ ВИНИКНЕННЯ ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ РЕГІОНАЛЬНОГО ІНФОРМАЦІЙНОГО МЕНЕДЖМЕНТУ..... 24
Кудріна О.Ю.
ХЕДХАНТИНГ ЯК ІНСТРУМЕНТ ФОРМУВАННЯ ЕКОНОМІКИ ЗНАНЬ ДЛЯ ЗМІЦНЕННЯ КОНКУРЕНТНИХ ПЕРЕВАГ РЕГІОНУ..... 31
Макаренко М.В.
НОРМАТИВНЕ ПІДҐРУНТЯ ФОРМУВАННЯ ЕКОНОМІКИ ЗНАНЬ В РЕГІОНАХ УКРАЇНИ..... 36

ЕКОНОМІКА ТА УПРАВЛІННЯ ПІДПРИЄМСТВАМИ 41

Джерелюк Ю.О.
ОРГАНІЗАЦІЙНО-ЕКОНОМІЧНІ ЗАХОДИ ПІДВИЩЕННЯ АНТИКРИЗОВОЇ СТІЙКОСТІ ТУРИСТИЧНИХ ПІДПРИЄМСТВ..... 41
Захарова О.В., Волянська-Савчук Л.В.
ІННОВАЦІЙНІ ПІДХОДИ ЩОДО УДОСКОНАЛЕННЯ МОТИВАЦІЇ ПЕРСОНАЛУ НА ЗАСАДАХ КОМПЕНСАЦІЙНОГО ПАКЕТУ..... 47
Зелена М.І.
ВПРОВАДЖЕННЯ КОНТРОЛІНГУ МОТИВАЦІЇ ПЕРСОНАЛУ НА ПРОМИСЛОВИХ ПІДПРИЄМСТВАХ..... 52
Ігнатьєва І.А., Гавриленко Т.В.
ОПЕРАЦІЙНА ЕФЕКТИВНІСТЬ В СТРАТЕГІЧНОМУ УПРАВЛІННІ ПРОМИСЛОВИМИ ПІДПРИЄМСТВАМИ..... 56
Лисак В.М.
АНАЛІЗ МОДУЛЬНОЇ ПОБУДОВИ АВТОМАТИЗОВАНИХ СИСТЕМ УПРАВЛІННЯ ПРОМИСЛОВИХ ПІДПРИЄМСТВ..... 61
Педан М.Л.
ФОРМУВАННЯ СТРАТЕГІЧНОГО МАРКЕТИНГУ ПРОМИСЛОВОГО ПІДПРИЄМСТВА..... 68
Поліщук І.І.
РОЗВИТОК МАРКЕТИНГОВОГО ПОТЕНЦІАЛУ – ПЕРЕДУМОВА КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОСТІ ПІДПРИЄМСТВА..... 72
Протосвіцька О.І.
СТАЛА КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНІСТЬ ПІДПРИЄМСТВ ПРОДОВОЛЬЧОЇ СФЕРИ: СУТНІСТЬ ТА ОСНОВНІ ДЕТЕРМІНАНТИ..... 77

РЕГІОНАЛЬНА ЕКОНОМІКА

УДК 351.9:35.082.4

Захарова О.В.
д.е.н., професор кафедри менеджменту та бізнес-адміністрування,
Черкаський державний технологічний університет

Оніпко А.Ю.
студентка,
Донецький національний технічний університет

Артьомов Д.Ю.
здобувач,
Донецький національний технічний університет

ВПРОВАДЖЕННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ УПРАВЛІНСЬКИХ ПОСЛУГ, ЩО НАДАЮТЬСЯ НАСЕЛЕННЮ РЕГІОНУ

Розглянуто теоретичні аспекти та практичний досвід впровадження в діяльність органів державної влади та місцевого самоврядування системи управління якістю послуг, орієнтовану на підвищення результативності роботи державних органів, посилення уваги запитам населення. Визначено основоположні завдання та переваги системи управління якістю послуг.

Ключові слова: якість послуг, система управління якістю, стандарт якості, місцеве самоврядування, регіональні органи влади.

Постановка наукової проблеми. Формування стратегії розвитку та євроінтеграції України зумовлює потребу у подальшому спрямованому реформуванні систем державного і регіонального управління, підвищенні їх ефективності, що, у першу чергу, можливо досягти через посилення орієнтації влади на основного споживача її послуг – людину. Ці процеси проявляються в удосконаленні організації роботи апарату органів виконавчої влади, у розвитку та підвищенні довіри громадян до державних і регіональних владних структур, які надають різні види управлінських послуг. Водночас, незважаючи на тривалий шлях розвитку, впровадження системи управління якістю управлінських послуг не набуло загальнодержавного поширення, а залишається виключно здобутком окремих органів влади та активних територіальних громад. При цьому слід також зазначити, що основною перешкодою, що гальмує процес впровадження системи управління якістю адміністративних послуг в Україні виступає недостатність імплементації нормативно-правових норм і вимог, зазначених у стандарті менеджменту якості ISO 9001:2015, що має бути покладено в основу розбудови конструктивного діалогу між державою і суспільством, стати інструментом забезпечення якості управлінських послуг.

Аналіз публікацій. Сучасні дослідження, присвячені питанням впровадження системи управління якістю, умовно можна розподілити на дві групи: теоретичні розробки з елементами практичного аналізу та публікації, що розкривають практичний досвід впровадження елементів системи менеджменту якості послуг у діяльності конкретних органів державної влади та місцевого самоврядування. До першої групи належать наукові праці Т. Пахомової [8], Т. Мотренка [6], Т. Калити [2], В. Сороко [11] та Д. Сухініна [12]. Загальною характеристикою даних досліджень є визнання необхідності впровадження системи управління якістю послуг у загальнодержавному масштабі із виділенням під цей проект «реального фінансування та створенням дієвої системи контролю» за відповідністю надаваних громадянам управлінських послуг ДСТУ ISO 9001:2015 [8, с. 92]. У той же час, означені дослідження об'єднує відсутність аналізу практичного досвіду впровадження системи менеджменту якості управлінських послуг. Відповідно, друга група публікацій обмежується виключно констатацією окремих фактів запровадження на практиці елементів системи управління якістю надання населенню адміністративних послуг, викладеною без підкріплення теоретичними викладками. Отже,

© Захарова О. В., Оніпко А. Ю., Артьомов Д. Ю., 2018

можна констатувати, що загальною проблематикою у сфері обраного дослідження є ігнорування в науковій літературі питань впровадження та використання міжнародного стандарту якості ISO 9001-2015 як дієвого інструменту впливу на підвищення результативності державного управління, адаптації до умов сучасної України апробованих у інших країнах підходів щодо забезпечення якості державних послуг, наявних проблем і перспектив подальшого запровадження стандарту якості в органах державної і регіональної влади України.

Метою статті є консолідація теоретичних засад та практичного досвіду щодо впровадження системи управління якістю управлінських послуг надаваних громадянам, визначення шляхів вдосконалення означеної системи.

Виклад основного матеріалу й обґрунтування отриманих результатів дослідження. Система управління якістю – це система менеджменту, яка спрямована на контроль діяльності організації щодо якості [1, с. 3]. Сутність створення системи управління якістю полягає у чіткому визначенні переліку послуг, які надаються населенню, конкретизації внутрішніх процесів забезпечення діяльності органів влади, установленні однозначного та прозорого порядку виконання кожного процесу, обґрунтуванні показників, за якими визначається вірність здійснення і якість кожного процесу, а також порядку та послідовності аналізу цих показників, розробці методів поліпшення кожного процесу [9, с. 11]. Тобто спектр процедур реалізації системи управління якістю є досить широким та різноманітним.

Впровадження системи управління якістю здебільшого характеризується пошуком практичних рішень, які дадуть змогу забезпечити командну роботу всіх підрозділів на всіх рівнях управління. Це й упорядкування інформаційних потоків, і чіткий перерозподіл повноважень та відповідальності у всіх структурних підрозділах, і зміна свідомості працівників, їхніх поглядів на організацію та виконання своїх посадових обов'язків, на своє місце з точки зору спільних цілей органу, формування нових відносин в органі та набуття нових навичок [3, с. 18]. У результаті дотримання перелічених вимог орган виконавчої влади не тільки скорочує витрати робочого часу через оптимізацію процесів, а й максимально враховує потреби населення, забезпечує прозорість управлінських послуг та значно покращує їх якість.

Система управління якістю має бути побудованою таким чином, щоб мати змогу здійснювати безперервний вимір рівня задоволення потреб споживачів, механізм якого додатково забезпечує зворотній зв'язок й ґрунтовний аналіз отриманих даних, перегляд процесів реалізації означеної системи та їх подальше вдосконалення. При цьому, враховуючи той факт, що суспільство відчуває свою причетність до державно-управлінської діяльності й умов забезпечення її результативності, у основі запровадження дієвої системи управління якістю процесів надання владою управлінсько-адміністративних послуг населенню має лежати підвищення його довіри до влади, діяльність владних органів в умовах сприяння, а не опору з боку суспільства [8, с.93]. Водночас урахування потреб та думок споживачів послуг має здійснюватися виключно на підґрунті та під кутом чіткого виконання принципу ринкової поведінки та ринкових механізмів вирішення проблем, що дозволить запобігти можливих ускладнень, неефективності та не результативності під час виконання владний функцій.

Варто наголосити на тому, що менеджмент якості послуг передбачає відкритість процедур, а тому має супроводжуватися своєчасним і повним інформуванням громадян через різні канали про послуги, що надаються населенню відповідним органом державної або регіональної влади, порядок їх надання, зобов'язання органу щодо якості цих послуг. Крім того, наявність механізмів вивчення очікувань споживачів, які передбачені ДСТУ ISO 9001-2015, дає змогу приймати рішення, що найбільш точно відповідають потребам споживачів на різних рівнях: від розгляду оперативних питань до розроблення проектів нормативно-правових актів [5].

Результатом впровадження та ефективної реалізації системи управління якістю має стати докорінна зміна психологічного та соціального портрету державного службовця чи посадової особи місцевого самоврядування, а завданням кожного держслужбовця має бути не формальне виконання вимог нормативних актів, а задоволення потреб споживачів, навіть якщо для цього треба зробити більше, ніж передбачено нормативними актами, що діють у законодавчому полі України [3, с. 31]. Тобто державна політика має швидко трансформуватися і відходити від декларативності, має наблизитися до людини, її потреб і очікувань, набути чіткого

управлінського забезпечення за допомогою загальноприйнятої системи стандартів якості менеджменту ISO 9001:2015.

Впровадження системи управління якістю надання управлінських послуг населенню в органах місцевого самоврядування має свою специфіку: ці органи можуть більше інструментів та важелів впливу для того, щоб прийняти рішення про впровадження системи якості та віднайти необхідні для цього кошти. Наприклад, елементи успішного польського досвіду впровадження системи управління якістю на рівні територіальної громади вже декілька років використовуються на регіональному рівні в України [4, с. 116]. В той же час, на рівні району (повіту) чи області (воєводства) органи самоврядування в Україні та Польщі мають різні повноваження та різне коло надання послуг, що не дозволяє у повній мірі запозичити передовий досвід на українські території й вимагає розробки власних або адаптованих підходів до досягнення балансу інтересів між можливостями органів регіональної і держаної влади та потребами населенням країни.

Практичний досвід впровадження окремих елементів системи управління якістю управлінсько-адміністративних послуг в Україні вже дозволяє констатувати наявність значних переваг даної системи, які можна звести до таких пунктів:

- зростання ступеня задоволення населення наданими органами влади послугами, підвищення ступеня суспільної довіри до відповідного органу самоврядування, зміна полюсів суспільної думки про владу;
- підвищення ефективності процедур надання органом самоврядування адміністративно-управлінських послуг населенню;
- зростання рівня компетенції працівників органів регіональної та національної влади та підвищення рівня їх мотивації до праці;
- зростання ефективності використання коштів та матеріальних ресурсів;

поширення рівня професійної та емоційної компетентності працівників владних структур, що привласнюються всіма членами трудового колективу;

- збільшення авторитету органу самоврядування у зовнішніх клієнтів [7].

Водночас слід також наголосити і на тому, що існують досить суттєві бар'єри на шляху до впровадження ефективної системи управління якістю в регіональних і держаних органах місцевого самоврядування України. До таких бар'єрів, перш за все, слід віднести:

- опір будь-яким змінам окремих представників місцевої влади, що працюють у владних структурах тривалий час і негативно відносяться до процедур реформування системи;
- нерозуміння проблем та переваг, які дає впровадження системи якості;
- традиційна організаційна культура з опором до змін;
- труднощі з окресленням стандартів надання послуг (відсутність зразків та вимірників);
- складність процедур організаційного розв'язання органом влади тих соціальних проблем, що спостерігаються у суспільстві [10].

Важливим елементом при впровадженні системи управління якістю адміністративних послуг є практика консультацій з громадськістю при прийнятті рішень. Передусім це стосується розроблення стратегічних документів, проектів державних програм соціально-економічного та культурного розвитку, проектів нормативно-правових актів, оскільки саме з ними пов'язаний найбільший вплив держави на суспільство. У Великобританії діє принцип: «якість послуг – понад усе», тобто всі послуги, які надає уряд як на центральному, так і на місцевому рівнях, мають бути зразком якості послуг та включати звіт про виконання, враховувати думку населення та залучати їх до процесу виконання, включати ефективні заходи для коригування стану у разі потреби [2, с. 21]. Отже відкритість процедур прийняття управлінських рішень владними органами має подолати ту відстань між владою і суспільством, які за часів незалежності України весь час збільшувалася, та наблизитися до максимально швидкого задоволення потреб і вимог населення у цій сфері.

Ключовою частиною системи стандартів якості, що відносяться до надання органами влади послуг населенню, є встановлення точних показників виконання поставлених задач і цілей. У цивілізованому світі підґрунтям означеного виду діяльності є захист прав споживачів публічних послуг, який у Великій Британії здійснюється на основі «Хартії громадянина», а у Франції – «Хартії про державні послуги» [5]. Крім того, у Франції регулярно проводяться заходи з покращення якості процедур прийому громадян, що здійснюється на основі

«Циркуляру щодо політики організації прийому громадян та надання послуг споживачам» і «Хартії «Маріанна» (стандарти прийому громадян) [5]. У Польщі офіс самоврядної адміністрації сприймається як організація, що управляє послугами, здійснюється перенесення до публічної адміністрації підходів до управління послугами в приватному секторі. До того ж реалізується широка програма впровадження систем управління якістю на засадах стандартів серії ISO 9001. Розробляються концепції та рішення (методики) щодо створення системи показників якості реалізації публічних послуг на місцевому рівні [6, с. 7]. Водночас просте перенесення набутого у зарубіжних країнах досвіду у сфері забезпечення якості послуг, що надаються органами влади населенню країни, не дозволить Україні досягти відповідного зростання ступеня суспільної довіри до влади до тих пір, поки в країні не буде створено науково обґрунтованого нормативного підґрунтя щодо всіх аспектів взаємодії людини, суспільстві та органів влади.

Серед найбільш поширених, типових, проблем з якими стикаються при впровадження системи управління якістю послуг слід назвати.

1) Відсутність мотивації до запровадження змін представниками органів влади.

Особливо яскраво це проявляється в органах державної виконавчої влади, які обмежені кошторисом, а зростання якості послуг апріорі не приведе до підвищення доходності організації, як це відбувається у приватному секторі. Тому мова має йти про внутрішній перерозподіл коштів та ширше використання інструментів морального заохочення працівників, підвищення рівня їх суспільної свідомості. Важливо також переконати працівників у необхідності якісної роботи, що є одним із ключових завдань керівництва. Якщо ж нові стандарти йдуть у розріз із внутрішніми переконаннями людини, то тут слід ставити питання про доцільність подальшого виконання нею професійних обов'язків. Корисною також є розробка, неформальне прийняття і чітке дотримання Кодексу етики працівників органів влади.

2) Безвідповідальне відношення керівника організації до системи управління якістю.

Роль керівника у впровадженні, функціонуванні та розвитку системи управління якістю управлінсько-адміністративних послуг, що надаються органами влади населенню є надзвичайно високою. Він має постійно опікуватися нею. На практиці ж часто керівник перекладає всю роботу на уповноваженого з питань якості. Проблеми виникають також при зміні керівництва, кали новий керівник відкидає зроблене попередником чи не має можливостей для запровадження системи управління якістю і байдуже відноситься до неї. Проблемним питанням і досі залишається незначна кількість дійсно кваліфікованих професіоналів з питань системи управління якістю, які не лише знають теорію, але і вміють реалізувати на практиці систему управління якістю владних послуг, або ж можуть ефективно передавати знання іншим працівникам.

3) Формалізм у запровадженні системи, коли не враховуються особливості функціонування даної адміністрації, а працівники мало залучаються до вироблення процедур.

Якщо у Польщі лише подекуди нарікають на те, що органи сертифікації зацікавлені у заробітку і прагнуть швидше виконати свою роботу, то в Україні цей фактор може проявитися ще більше, оскільки Постановою уряду органи державної виконавчої влади зобов'язані впровадити систему управління якістю. Запобігти означеного недоліку можливо лише через подолання формалізму і суб'єктивізму, через ефективне впровадження системи управління якістю на кожному етапі виконання управлінсько-адміністративних функцій представниками владних органів.

4) Відсутність розуміння доцільності запровадження системи якості управлінських послуг на місцях.

Якщо на рівні центральної влади основним рушієм підвищення якості надаваних громадянам послуг є запровадження єдиних стандартів та процедур послуг згідно з ДСТУ ISO 9001-2015, то вже на рівні міст і селищ управління якістю послуг розглядається здебільшого як спосіб політичної агітації або лозунг для залучення зовнішніх інвестицій з метою підвищення інвестиційної привабливості регіону, і аж ніяк не для задоволення потреб місцевого населення.

5) Відсутній єдиний, чіткий, визначений Кабінетом Міністрів України план заходів щодо запровадження системи управління якістю в органах влади, неухильне виконання вимог якого, дало б можливість швидко та результативно запровадити систему управління якістю надаваних громадянам послуг в органах виконавчої влади України.

б) Недосконалість нормативно-правового забезпеченні механізму впровадження стандарту ISO 9001-2015 в систему державної влади та місцевого самоврядування.

Насамперед через відсутність визначених законом формулювань таких понять як «послуга», «державна послуга», «споживач», «система управління якістю», «стандарт публічної послуги». Це, в свою чергу, зумовлює нові перешкоди, так як проблема у виділенні цільового фінансування заходів із запровадження системи управління якістю послуг; нечіткість і незрозумілість для виконавця завдань та, як наслідок, відсутність зацікавленості у запровадженні стандарту, негативне сприйняття стандарту як інструменту додаткового навантаження та ускладнення виконання посадових обов'язків.

Отже, впровадження і удосконалення системи управління якістю у діяльність органів регіональної і держаної влади має розглядатися як спільне завдання керівництва та працівників, проводишся неформально та у взаємозв'язку із низкою інших заходів. У цьому відношенні варто звернути увагу на інші сучасні методи удосконалення діяльності організацій, які використовуються як у приватному, так і у публічному секторах [11, с. 65]. Лише вміле поєднання існуючого апарату інструментів і методів дозволить досягти бажаного результату.

Проведене дослідження дозволило сформулювати основні напрями розв'язання зазначених проблем, а саме:

- затвердження Кабінетом Міністрів України плану заходів щодо запровадження системи управління якістю послуг в органах виконавчої влади;
- призначення центрального органу виконавчої влади відповідальним за впровадження системи управління якістю послуг в органах виконавчої влади;
- визначення на законодавчому рівні поняття «державна послуга» та переліку державних послуг, конкретизація на законодавчому рівні вимог до якості державної послуги;
- розробка примірної структури методики процесу надання державної послуги («стандарту») та методик оцінки якості процесів надання послуг, які мають носити типовий характер для органів регіональної влади;
- визначення фінансових ресурсів, необхідних для забезпечення запровадження системи управління якістю (навчання, консультаційне супроводження, сертифікаційні роботи), у тому числі шляхом залучення коштів міжнародних фінансових інституцій та програм міжнародної технічної допомоги;
- стимулювання діяльності органів виконавчої влади із впровадження системи управління якістю шляхом проведення всеукраїнських конкурсів якості серед органів влади, запровадження премій, нагород чи відзнак для найбільш успішних працівників;
- постійне висвітлення у ЗМІ протікання процесу запровадження системи управління якістю в органах виконавчої влади та поширення наявного досвіду;
- прискорення розробки настанови щодо застосування ДСТУ ISO 9001-2001 в органах виконавчої влади із зазначенням у ній переліку послуг, що надаються органами державної влади, та детального опису процесів з їх надання, які мають носити типовий характер для органів виконавчої влади;
- виділення в органах виконавчої влади людських ресурсів для створення систем управління якістю послуг, зокрема перерозподілу функціональних обов'язків окремих спеціалістів або структурних підрозділів;
- створення та забезпечення функціонування системи моніторингу ступеня задоволеності споживачів якістю послуг, що надаються органами влади.

Реалізація на практиці означених заходів дасть змогу більш ефективно впровадити систему управління якістю послуг в органах державної і регіональної влади відповідно до вимог ДСТУ ISO 9001-2015 та забезпечити її подальше успішне функціонування.

Висновки та перспективи подальшого дослідження. З огляду на вищесказане, слід зазначити, що питання впровадження системи управління якістю надаваних громадянам управлінських послуг у реаліях вітчизняної структури державної влади та місцевого самоврядування цілком можливе для реалізації, однак потребує як політичної волі вищого державного керівництва, так і бажання перейти на якісно новий рівень професійної майстерності безпосередніми виконавцями – державними службовцями та посадовими особами місцевого самоврядування. Аналіз практичного досвіду впровадження системи управління якістю послуг в органах влади, дозволив виявити ряд недоліків, усунення яких сприятиме

ефективності процесів, що розглядаються. Обґрунтовано, що успішне ефективне впровадження системи управління якістю послуг органів влади має супроводжуватися своєчасним вирішенням у цій сфері проблемних питань правового, організаційного фінансового та кадрового характеру. Подальші дослідження мають бути спрямованими на розробку методології застосування визнаних світовим менеджментом систем управління, зокрема такої як Total Quality Management (всеохоплююче управління якістю).

ДЖЕРЕЛА ТА ЛІТЕРАТУРА:

1. ДСТУ ISO 9001:2015 Системи управління якістю. Вимоги. (ISO 9001:2015 IDT). – К.: ДП «УкрНДНЦ», 2016. – 21 с.
2. Калита Т.П. Побудова систем управління якістю відповідно до стандарту ДСТУ ISO 9001:2000 в органах виконавчої влади / Т.П. Калита. – К.: Внд-во НАДУ, 2007. – 44 с.
3. Лахижа М.І. Система управління якістю в органах влади (вітчизняний та зарубіжний досвід) / М.І. Лахижа. – Полтава: РВВ ПУСКУ, 2008. – 133 с.
4. Маматова Т.В. Впровадження систем управління якістю при наданні муніципальних послуг: існуючі практики та напрями удосконалення / Т.В. Маматова // Грані. Науково-теоретичний альманах. – 2012. – № 10 (90). – С. 115-119.
5. Методичні рекомендації щодо розроблення та впровадження систем управління якістю відповідно до стандарту ДСГУ ISO 9001-2001 в органах виконавчої влади. Додаток 3 до спільного наказу Держспожнвстандарту України та Головдержслужбн України від 31.07.06. – № 273/221 // Офіційний сайт Головдержслужбн України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www. gnds. gov. ua.
6. Мотренко Т. Запровадження системи управління якістю в органах виконавчої влади / Т. Мотренко // Бюрократ. – 2006. – № 11-13. – С. 2-11.
7. Олексюк Г.В. Система управління якістю в органах виконавчої влади України: досвід запровадження, проблеми, перспектива. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.kbuapa.kharkov.ua/e-book/db/2009-1/doc/2/18.pdf.
8. Пахомова Т. Управління якістю в органах державного управління як необхідна складова їх ефективного функціонування / Т. Пахомова // Актуальні теоретико-методологічні та організаційно-практичні проблеми державного управління: Матеріали наук.-практ. конф. за міжнар. участю. – К., 2004. – Т. 1. – С. 92-93.
9. Підгаєць П. Система управління якістю як інструмент вдосконалення діяльності органу місцевого самоврядування. Методичний посібник. Швейцарсько-український проект «Підтримка децентралізації в Україні – DESPRO» / П. Підгаєць, І. Бригілевич. – К.: ТОВ «Софія-А», 2012. – 134 с.
10. Системи управління якістю при наданні муніципальних послуг у відповідності до вимог ISO 9001:2008: існуючі практики та напрями удосконалення. Аналітичне дослідження, виконане в рамках проекту ПРООН «Муніципальна програма врядування та сталого розвитку». Режим доступу http://msdp.undp.org.ua/pages/map.
11. Сороко В. Надання публічних послуг органами державної влади та оцінка їх якості / В. Сороко. – К.: НАДУ, 2008. – 104 с.
12. Сухінін Д. В. Формування політики надання якісних муніципальних послуг : автореф. дис. … канд. наук з держ. упр.: спец. 25.00.04 / Сухінін Дмитро Валентинович. – Дніпропетровськ, 2008. – 20 с.
13. Удосконалення механізмів надання публічних послуг населенню: метод. рек. / Б.Г. Савченко, К.І. Мельникова, Ю.В. Боковікова та ін.; за заг. ред. Б.Г. Савченка. – К.: НАДУ, 2009. – 28 с.
14. Управління якістю: опор. конспект лекцій / уклад. Т. Маматова. – Дніпропетровськ: ДРІДУ НАДУ, 2006. – 88 с.

Захарова О.В., Онипко А.Ю., Артёмов Д.Ю.

ВНЕДРЕНИЕ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ УПРАВЛЕНЧЕСКИХ УСЛУГ, КОТОРЫЕ ПРЕДОСТАВЛЯЮТСЯ НАСЕЛЕНИЮ РЕГИОНА

Обоснована необходимость и актуальность внедрения системы управления качеством административно-управленческих услуг, которые предоставляются населению органами государственной и региональной власти. Рассмотрен передовой практический опыт внедрения в деятельность органов государственной власти и местного самоуправления системы управления качеством услуг, ориентированной на повышение результативности работы государственных органов, усилении внимания потребностям населения. Определены основополагающие задачи эффективной системы управления качеством административно-управленческих услуг, которые оказываются населению. Сформулированы основные преимущества, которые получит общество от разработки и внедрения системы управления качеством административно-управленческих услуг. Конкретизированы наиболее острые проблемы, которые наблюдаются в сфере предоставления органами власти услуг населению. Обоснованы основные направления повышения эффективности предоставления органами региональной и государственной власти услуг населению.

Ключевые слова: качество услуг, система управления качеством, стандарт качества, местное самоуправление, региональные органы власти.

Zakharova O.V, Onipko A.Yu, Artomov D.Yu.

INTRODUCTION OF A QUALITY MANAGEMENT SYSTEM FOR MANAGEMENT SERVICES PROVIDED TO THE POPULATION OF THE REGION

The necessity and relevance of the implementation of the quality management system of administrative and management services, which are provided to the population by state and regional authorities, is substantiated. The article considers the advanced practical experience of introducing the system of quality management of services into the activities of state and local government bodies, aimed at improving the performance of state bodies and increasing attention to the needs of the population. The fundamental tasks of an effective quality management system for administrative and management services that are provided to the public are defined. The main advantages that society will receive from the development and implementation of the quality management system of administrative and management services are formulated. Concretized the most acute problems that are observed in the provision of public services by the authorities. The main directions of increasing the efficiency of providing services to the population by regional and state authorities are substantiated.

Keywords: quality of services, quality management system, quality standard, local government, regional authorities.