

Грабовська І. В.

здобувач кафедри менеджменту та адміністрування,
Хмельницький національний університет

ФОРМУВАННЯ ЯКОСТІ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ У ВИМІРІ МІЖНАРОДНИХ СТАНДАРТІВ

У сучасному світі підвищення якості життя неможливе без забезпечення та постійного підвищення якості публічних, зокрема адміністративних, послуг, що надаються населенню та місцевому бізнесу, та найбільш повного забезпечення потреб територіальних громад. Варто погодитись, що «головна мета будь-якого управлінця в публічній чи приватній сфері – досягнути максимальної ефективності, дієвості й результативності з мінімальними затратами ресурсів, часу і зусиль. Основне ж завдання, яке стоїть перед публічним управлінцем, відмітне від завдання бізнесового управлінця. Якщо бізнесовий управлінець своєю діяльністю прямо впливає на отримання прибутку певної підприємницької одиниці, то публічний управлінець – на якість життя громадян певної адміністративно-територіальної одиниці чи держави в цілому» [1, с. 73].

Важливою передумовою для підвищення якості послуг органами влади було впровадження ефективних систем управління, зокрема, системи управління якістю. Нормативною базою для створення таких систем є міжнародний стандарт ISO 9001, остання версія якого видана у 2015 році міжнародною організацією національних органів зі стандартизації (ISO). Упровадження та сертифікація систем управління якістю надання послуг згідно з цим стандартом в організаціях державного сектору сприяє підвищенню ефективності та узгодженості робіт, раціональному використанню людських ресурсів, формуванню уваги до споживача послуг. У стандартах ISO 9001:2000 якість розглядається як головна тема економіки, тому модернізація сектору публічного управління є ключовим питанням адміністративно-територіальної реформи багатьох країн, які побудувати сильну економіку, виробляючи власні підходи до питань побудови систем менеджменту якості на основі досвіду інших країн.

Система управління якістю, яка відповідає вимогам міжнародного стандарту ISO 9001:2015, є найбільш дієвим інструментом для підвищення якості послуг та вдосконалення діяльності органу місцевого самоврядування. Це ефективна модель управління, яка навіть в умовах економічної нестабільності дозволяє оперативно та адекватно реагувати на зміни зовнішнього середовища, а також дієвий інструмент для аналізу роботи організації, за допомогою якого враховуються вузькі місця і своєчасно впроваджуються запобіжні та коригувальні заходи. Запровадження міжнародних стандартів ISO серії 9001 у практику діяльності органів місцевого самоврядування дозволяють досягти таких цілей: оптимізація процесів управління у виконавчих органах міської ради; організація ефективної роботи виконавчих органів міської ради; розбудова співпраці між міською владою та громадськими організаціями; створення передумов для запобігання корупції; виконання очікувань територіальної громади щодо зміни ролі, функцій та методів діяльності виконавчих органів міської ради; поліпшення інвестиційного клімату в місті.

В ході адаптації діяльності органу місцевої самоврядування до стандартів ISO 9001 здійснюється конкретизація функціональних обов'язків та посадових інструкцій працівників, вдосконалюються механізми взаємодії між структурними підрозділами міськвиконкому, встановлюються чіткі та прозорі норми надання послуг, запроваджується постійний контроль діяльності відділів та управлінь через систематичні внутрішні та зовнішні аудити, вводиться соціальний моніторинг якості надання муніципальних послуг.

Використання системи управління якістю передбачає розгляд діяльності органу місцевого самоврядування як сукупності взаємопов'язаних процесів. Вони сприяють впорядкованості діяльності, дозволяють керівництву чіткіше розуміти завдання і функції структурних підрозділів та органу місцевого самоврядування в цілому [3, с. 6-7]. Серед загальносистемних принципів методології процесного підходу у контексті «поліпшення процесів діяльності» при наданні публічних послуг слід виділити: спрямованість на споживача процесу (1); орієнтація на досягнення результату процесу, а не діяльності

окремого підрозділу (2); пріоритетність процесів, що додають вартість (3); поєднання постійного й проривного вдосконалення на основі «вимірюванності» процесу (4); об'єднання персоналу в команди процесів [2, с. 123]. Реалізація процесного підходу передбачає не лише визначення і опис процесів, а також встановлення взаємозв'язків між ними та постійне оцінювання процесів шляхом їх моніторингу й визначення результативності та ефективності. У контексті надання публічних, зокрема адміністративних, послуг критично важливим є те, що для громадянина-споживача фактичним результатом є не сама послуга, а задоволена потреба-корисність чи нова цінність. Тому, процеси, які за результатами моніторингу визнані такими, що не створюють або не додають цінність, повинні бути скасовані або суттєво переглянуті [2, с. 124].

Вимоги стандарту щодо відповідальності керівництва, аналізу та контролю процесів діяльності, дії з удосконалення цієї діяльності, розробки документації системи управління створюють базу для формування органу місцевого самоврядування, який орієнтований на замовника послуг, тобто громадянина. Можна відповідально стверджувати, що якість послуг у органах влади в Україні покращилась там, де впроваджена і реально функціонує система управління якістю згідно вимог стандарту ISO серії 9001.

Список літератури

1. Босак О. З. Становлення та розвиток системи публічного управління в Україні. *Реформа публічного управління в Україні: виклики, стратегії, майбутнє*: монографія. Київ: К.І.С., 2009. 240 с.

2. Кравченко Т.А. Процеси забезпечення якості в органах місцевого самоврядування: особливості визначення та оцінювання. *Аспекти публічного управління*. 2021. Том. 9. № 1. С.121–132.

3. Підгаєць П., Бригілевич І. Система управління якістю як інструмент вдосконалення діяльності органу місцевого самоврядування. *Методичний посібник*. Київ : ТОВ «Софія-А». 2012. 134 с.