

УДК 658.56

Коробій Г.– ст. гр. БМ-31

Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя

ВПРОВАДЖЕННЯ СИСТЕМ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ В ОРГАНАХ ВИКОНАВЧОЇ ВЛАДИ

Науковий керівник: асистент Гринчуцька С.В.

Ефективність функціонування системи управління якістю організацій і підприємств в основному залежить від ефективності системи управління вищого рівня — промислових відносин і влади взагалі. Якщо конкурентоспроможність країни у цілому на міжнародному ринку визначається конкурентоспроможністю національних підприємств, то конкурентоспроможність самих підприємств — конкурентоспроможністю влади. Вдосконалення систем управління в органах виконавчої влади підвищує темпи впровадження систем управління якістю на підприємствах, підвищає загальний рівень якості та конкурентоспроможності продукції національного виробника, конкурентоспроможність країни в цілому.

Як свідчить світовий досвід, найбільш прогресивним напрямком у підвищенні результативності та ефективності роботи державних органів є системний підхід до організації діяльності, що базується на принципах загального управління якістю і відповідних міжнародних стандартах з управління якістю. Системний підхід полягає у координації усіх аспектів діяльності, постійному плануванні, управлінні взаємопов'язаними процесами для результативного та ефективного досягнення цілей. Система управління, побудована за такою моделлю, охоплює усі організаційні, ресурсні, методологічні і, що найбільш важливо, соціальні фактори, веде до помітного підвищенню ефективності управління, націлена на безперервний саморозвиток і удосконалення.

В багатьох розвинених державах світу органи виконавчої влади активно впроваджують та використовують системи управління якістю з метою покращення обслуговування та захисту інтересів громадян, забезпечення прозорості власної діяльності, поліпшення задоволеності громадян та їх довіри до органів влади. Для полегшення впровадження систем управління якістю у специфічній сфері діяльності органів виконавчої влади, державних установ та організацій, міжнародна організація зі стандартизації ISO розробила міжнародну робочу угоду IWA 4:2005, яка була прийнята в Україні як національний стандарт ДСТУ-П IWA 4:2006 «Система управління якістю. Настанови щодо застосування ISO 9001:2000 в суб'єктах місцевого самоврядування». Необхідність розроблення Програми запровадження системи управління якістю в органах виконавчої влади обумовлена:

- відсутністю єдиних для всіх органів виконавчої влади стандартів і процедур діяльності;
- недостатньою орієнтованістю діяльності органів виконавчої влади на задоволення потреб споживачів, зокрема у сфері надання послуг;
- низькою якістю значної кількості послуг, що надаються органами виконавчої влади;
- потребою у здійсненні додаткових заходів щодо запобігання проявам корупції серед посадових осіб, уповноважених на виконання функцій держави.

Система управління якістю дозволяє чітко визначити і управляти взаємопов'язаними та взаємодіючими процесами, правильно поставити і досягти вимірні цілі діяльності.