

**МІНІСТЕРСТВО КУЛЬТУРИ УКРАЇНИ
КИЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ КУЛЬТУРИ І МИСТЕЦТВ
КИЇВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ КУЛЬТУРИ
ХАРКІВСЬКА ДЕРЖАВНА АКАДЕМІЯ КУЛЬТУРИ
ЛЬВІВСЬКИЙ РЕГІОНАЛЬНИЙ ІНСТИТУТ ДЕРЖАНОГО УПРАВЛІННЯ
АКАДЕМІЯ МУНІЦИПАЛЬНОГО УПРАВЛІННЯ
КЛАСИЧНИЙ ПРИВАТНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ХМЕЛЬНИЦЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ УПРАВЛІННЯ І ПРАВА
ЧОРНОМОРСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ ПЕТРА МОГИЛИ
АСОЦІАЦІЯ ДОКТОРІВ НАУК З ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ
УКРАЇНСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ФІНАНСІВ ТА МІЖНАРОДНОЇ ТОРГІВЛІ**



**ПРАВОВІ, УПРАВЛІНСЬКІ ТА ЕКОНОМІЧНІ
АСПЕКТИ ТРАНСФОРМАЦІЇ СУЧАСНОГО ГРОМАДЯНСЬКОГО
СУСПІЛЬСТВА**

**ВСЕУКРАЇНСЬКА НАУКОВО-ПРАКТИЧНА КОНФЕРЕНЦІЯ
ВИКЛАДАЧІВ І АСПІРАНТІВ**

25 березня 2016 р.

ТЕЗИ ДОПОВІДЕЙ

ЧАСТИНА I

КИЇВ 2016

МІНІСТЕРСТВО КУЛЬТУРИ УКРАЇНИ
КИЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ КУЛЬТУРИ І МИСТЕЦТВ
КИЇВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ КУЛЬТУРИ
ХАРКІВСЬКА ДЕРЖАВНА АКАДЕМІЯ КУЛЬТУРИ
ЛЬВІВСЬКИЙ РЕГІОНАЛЬНИЙ ІНСТИТУТ ДЕРЖАНОГО УПРАВЛІННЯ
АКАДЕМІЯ МУНІЦИПАЛЬНОГО УПРАВЛІННЯ
КЛАСИЧНИЙ ПРИВАТНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ХМЕЛЬНИЦЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ УПРАВЛІННЯ І ПРАВА
ЧОРНОМОРСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ ПЕТРА МОГИЛИ
АСОЦІАЦІЯ ДОКТОРІВ НАУК З ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ
УКРАЇНСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ФІНАНСІВ ТА МІЖНАРОДНОЇ ТОРГІВЛІ

Друкується за рішенням Вченої ради
Київського національного університету культури і мистецтв
(протокол № 24 від 14 квітня 2016 р.)

Матеріали подані в авторській редакції

Правові, управлінські та економічні аспекти трансформації сучасного громадянського суспільства: Тези допов. Всеукр. наук. – практ. конф., Київ 25 березня 2016 р. У 2 ч. Ч. I / М-во культури України; Київ. нац. ун-т культури і мистецтв. – Київ: Видав. Центр КНУКіМ, 2016. – 750 с.

УДК 352.078:005.584.1](477)

Стойка А. В., д-р наук з держ. упр. проф.,

Горюнова К. А., аспірант,

Донецький державний університет управління

м. Маріуполь, Україна

**ВПРОВАДЖЕННЯ СИСТЕМ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ЯК ІНСТРУМЕНТ
ВДОСКОНАЛЕННЯ ДІЯЛЬНОСТІ ОРГАНУ МІСЦЕВОГО
САМОВРЯДУВАННЯ**

Впровадження системи управління якістю ISO 9001 для органів місцевого самоврядування є вже вимогою часу та основою налагодження партнерських відносин із громадою. 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. На порядку денному сучасного етапу розвитку місцевого та регіонального самоврядування є муніципальний менеджмент, сучасні форми і методи управління місцевої влади.

Разом з демократичними реформами відбувається становлення нового типу місцевого менеджменту, основою якого є інтереси місцевого населення.

Найсучаснішим інструментом для реорганізації апарату органів місцевого самоврядування є гармонізовані європейські стандарти серії ISO 9000. Бо саме вони головним чином направлені на визнання та задоволення потреб споживачів тобто місцевих мешканців.

Настанови щодо застосування ISO 9001:2000 в суб'єктах місцевого самоврядування (IWA 4:2005, IDT) система перевірки суб'єкта місцевого самоврядування є дієвою методикою оцінювання суб'єктів місцевого самоврядування з метою визначення їх загального стану, напрямів удосконалення

організаційних структур, вжиття заходів щодо поліпшення послуг для громадян [1, с. 26].

Впровадження процесного підходу до організації діяльності в органах місцевого самоврядування сприяє підвищенню її ефективності та якості надання послуг, забезпечує взаємоузгодженість дій структурних підрозділів та посадових осіб. Опис процесів, що відбуваються в органах місцевого самоврядування, їх взаємозв'язків, впливів, задіяних ресурсів, зовнішніх зв'язків дає змогу побудувати формалізовану модель для ефективного керування процесами надання послуг територіальній громаді.

В органах місцевого самоврядування будується структура процесів діяльності, за якою здійснюється розмежування за напрямками управлінської діяльності, ресурсного, загальнометодичного забезпечення процесів, надання послуг жителям міст та безпосередньо процеси надання послуг. Існує чотири види процесів: управлінські, ресурсні, загальні та надання послуг.

1. Напрямок управлінської діяльності передбачає комплексну характеристику побудови структури процесів, процедури планування заходів програм соціально-економічного розвитку, проведення внутрішніх аудитів з установами результативності діяльності, оцінювання ефективності управлінських рішень.

2. Напрямок ресурсного забезпечення – процеси управління кадрами, фінансами, інфраструктурою та інформацією.

3. Загальнометодичний напрям процесів включає процеси інформування споживачів, забезпечення зворотного зв'язку з громадськістю, моніторингу законодавства та актуалізації документів, що регламентують діяльність органу місцевого самоврядування щодо надання громадських послуг.

4. Процеси надання послуг або управління наданням послуг (адміністративні, комунальні, соціальні).

Впроваджуючи систему менеджменту якості в органах державної влади необхідно вирішити, як мінімум, три основні завдання:

1. Створити систему державного управління, орієнтовану на громадянина, сприймаючи громадянина як замовника державних послуг, закласти відповідні механізми оцінки результативності такої системи.

2. Створити систему здатну до саморозвитку, змін.

3. Реалізувати принцип відкритої, прозорої системи. Для цього, окрім впровадження вимог стандарту ISO 9001, необхідні його коригування та адаптація [2, с. 9].

Для того, щоб вирішувати ці завдання в рамках розробки та впровадження системи менеджменту якості в органах влади, перш за все, необхідно роз'яснити, що розділи стандарту ISO 9001, присвячені аналізу діяльності та планування, повинні розроблятися і впроваджуватися по всіх групах споживачів з визначенням показників оцінки результативності та ефективності по цих групах. Оцінка не тільки результативності, а й ефективності органу влади повинна розглядатися в обов'язковому порядку, орган влади витрачає гроші платників податків, а значить, повинен звітувати за витрати перед «замовником». Очевидно, що для органів влади (втім, як і для будь-якої організації) об'єднання стандартів ISO 9001 та ISO 9004 – одна з першочергових задач.

Для оцінки ступеня задоволеності внутрішніх споживачів якістю внутрішніх комунікацій повинні вестися опитування, анкетування, анкети двох типів: опитування всіх співробітників і опитування експертів служби – людей, які є найбільш авторитетними носіями максимальної компетенції (як правило, це керівництво служби, начальники підрозділів). У цих опитуваннях слід давати оцінку якості взаємодії з колегами. Потім порівнюється думка співробітників і експертів, робляться висновки про наявність невідповідностей в думці експертів-керівників і рядових співробітників. Найчастіше зовні оцінки керівників не збігаються з баченням проблем підлеглими, і в цьому протиріччі необхідно шукати головну інформацію для розвитку якості взаємодії підрозділів між собою.

Литература:

1. Версан В. Г. Высшее руководство предприятий и стандарты ИСО серии 9000: суть конфликта и его последствия / В. Г. Версан // Сертификация. – 2009. – № 1. – С. 25–32.
2. Седдон Дж. Стандарты ИСО серии 9000: болезнь экономики? / Дж. Седдон // Деловое совершенство. – 2010. – № 4. – С. 8–13.