

взаємопов'язаних причин: якість послуг аутсорсингу, якість продукту чи послуги, яка спрямовується до кінцевого споживача, репутація компанії-замовника.

Аутсорсинг слугує одним з інструментів антикризового управління, оскільки дає змогу ефективно і раціонально реорганізувати діяльність підприємства, позбувшись від непрофільних функцій і допоміжних бізнес-процесів, доручивши їх професіоналам високого рівня, які мають досвід, необхідну кваліфікацію, володіють передовими технологіями та обладнанням [2]. Залучення зовнішніх спеціалістів призводить до динамічного розвитку та підвищення прибутковості компанії за рахунок поліпшення результатів діяльності організації, зниження витрат і ризиків, підвищення конкурентоспроможності виготовленої продукції. Чимало організацій, використовуючи аутсорсинг, отримують такі стратегічні переваги, як економія поточних ресурсів, можливість концентрувати увагу на ключових компетенціях, доступ до передових технологій, підвищення якості обслуговування тощо. Завдяки використанню такої концепції управління, як аутсорсинг, організація будь-якого розміру може досягнути найкращої результативності у галузі своєї діяльності і максимально повно задовольнити потреби споживача.

#### ***Список використаних джерел***

1 BPO Outsourcing Companies [Electronic resource]— Mode of access: <http://outsourcing.com>

2. Аникин Б. Аутсорсинг и аутстаффинг: высокие технологии менеджмента: [науч. пособие] / Б. Аникин, И. Рудая. – М., 2009. – 320 с.

**Тарас БУЛКОВСЬКИЙ**

Тернопільський національний економічний університет,  
м. Тернопіль

#### **ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ**

Одним зі стратегічних завдань сучасного етапу державотворення України є запровадження нової ідеології діяльності державних органів влади та органів місцевого самоврядування щодо забезпечення належної реалізації прав і свобод громадян та надання їм якісних адміністративних послуг. Сьогоднішні реформи мають бути спрямовані на розбудову сервісної демократичної держави, що має базуватися на наданні громадянам дійсно якісних адміністративних послуг. Водночас питання якісного надання адміністративних послуг усе ще не знайшло свого належного теоретичного та практичного висвітлення. Потребує вдосконалення як правове забезпечення стандартів державних послуг, так і законодавче закріплення ключових вимог

до якості таких послуг. Проте головною проблемою підвищення якості адміністративних послуг усе ще залишається слабкий взаємозв'язок між громадянами та органами влади, невизначеність, а подекуди і повна відсутність належного нормативного закріплення критеріїв підвищення якості та ефективності адміністративних послуг [3].

Законом України “Про адміністративні послуги” визначено правові засади реалізації прав, свобод і законних інтересів громадян у сфері надання адміністративних послуг, основні вимоги до регулювання організаційного забезпечення та надання адміністративних послуг, створення центрів з їх надання, функціонування Єдиного державного порталу адміністративних послуг, ведення Реєстру адміністративних послуг.

Актуальною проблемою нинішнього етапу реформування сфери адміністративних послуг залишається забезпечення їх належної якості. Згідно з результатами соціологічного дослідження, лише 12 % громадян оцінюють якість надання адміністративних послуг як добру, 33 % респондентів дали задовільну оцінку, 32 % – погану. При цьому опитування споживачів адміністративних послуг зафіксували значний рівень незадоволеності якістю обслуговування як органами виконавчої влади, що надають адміністративні послуги, так і в низці утворених ЦНАП. За оцінками громадських експертів, діяльність центрів надання адміністративних послуг ефективно налагоджено у Вінниці, Дніпропетровську, Івано-Франківську, Кіровограді, Луцьку, Харкові, Черкасах, Хмельницькому [2].

Досліджуючи проблематику надання адміністративних послуг О. Бабінова зазначає, що оцінка якості надання адміністративних послуг може здійснюватися з точки зору держави (внутрішня оцінка органу) та з точки зору споживачів (зовнішня оцінка). А також можна виокремити «змішану» оцінку, яка здійснюється зовнішнім суб'єктом, який проте є не споживачем, а швидше «відповідальним надавачем» послуги. При цьому споживачі можуть оцінювати цю якість і за суб'єктивними критеріями, які складно піддаються нормативному визначенню [1]. Використання аналітичних технологій, зокрема, порівняння результатів, при аналізі результативності органу влади у різних сферах діяльності, яка таким чином може бути значно поліпшена. Такі технології здійснюються за конкретними даними та мають важливе значення.

Оцінка якості надання адміністративних послуг повинна здійснюватися на основі критеріїв, щоб мати змогу оцінювати та стандартизувати процеси надання цих послуг. Критерії – це ті показники, які є підставою для встановлення стандартів надання якісних адміністративних послуг і за якими можна визначити наскільки при наданні конкретної послуги є задоволеними потреби та інтереси споживача-клієнта, та наскільки адекватною і професійною є діяльність органу влади, що надає цю послугу [2]. Сукупність критеріїв повинна повністю охоплювати діяльність

адміністративного органу з надання адміністративної послуги. Для того, щоб оцінка якості була об'єктивною, необхідно мати чіткі, найкраще – кількісно визначені вимоги. Зокрема, щоб оцінити, чи своєчасно було надано конкретну послугу необхідно опиратися на конкретні строки, встановлені для надання адміністративних послуг певного виду.

Визначення чітких критеріїв оцінки якості надання адміністративних послуг є необхідним кроком у реформуванні сфери публічних послуг в Україні. Встановлення переліку критеріїв, визначення на їх основі стандартів – обов'язкова умова якісного розвитку сфери публічних послуг. Для кожної особи, споживача адміністративних послуг, наявність чітких критеріїв оцінки якості та стандартів – найкращий спосіб забезпечення її прав і законних інтересів.

Враховуючи те, що задоволеність споживача та орієнтація на споживача має бути основним принципом при визначенні критеріїв оцінки якості надання адміністративних послуг, а також із урахуванням сучасного стану надання адміністративних послуг в Україні, можна визначити мінімальний набір критеріїв, які повинні взяти за основу органи влади при наданні адміністративних послуг: результативність, своєчасність, доступність, зручність, повага до особи під час надання послуг, професійність працівників.

Реформування системи публічного управління України вимагає насамперед підвищення ефективності діяльності органів державної виконавчої влади та виконавчих органів місцевого самоврядування, якісної реалізації державних функцій, зокрема надання адміністративних послуг. Одним із найважливіших завдань є впровадження стандартів щодо оцінювання якості надання адміністративних послуг населенню.

Необхідно зазначити, що європейські стандарти щодо оцінювання якості надання адміністративних послуг – це, передусім, комплекс принципів, норм формування та впровадження, вимог до державного службовця. Ця сукупність створює засади для наближення до певного, визнаного світом, стандарту для реалізації впровадження концепції «сервісної держави». Дотримання цих стандартів виведе Україну на новий рівень взаємодії держави та громадян, а також надання якісних адміністративних послуг.

Отже, ефективна діяльність влади неможлива без чіткого бачення напрямів удосконалення процедур надання адміністративних послуг. Показники оцінки якості надання адміністративних послуг визначають кількісні та якісні характеристики, відповідно до конкретно визначеного критерію. Метою запровадження оцінки якості надання адміністративних послуг є поліпшення їх якості та, як наслідок, удосконалення механізму взаємовідносин між владою і громадянами.

### **Список використаних джерел**

1. Бабінова О. О. Проблеми оцінки якості та ефективності діяльності органів місцевої влади [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.niss.gov.ua/Monitor/September/6.htm>.

2. Драган І. О. Оцінка якості надання адміністративних послуг в контексті удосконалення механізму взаємодії органів влади з громадськістю [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=683>

3. Жук Ю. М. Надання адміністративних послуг населенню: орієнтація на якість [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.kbuara.kharkov.ua/e-book/tpdu/2017-1/doc/3/03.pdf>

**Андрій БУЯК**

Тернопільський національний економічний університет,  
м. Тернопіль

**Анастасія ФЕДОРОВА**

Тернопільський національний економічний університет,  
м. Тернопіль

### **ОСОБЛИВОСТІ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ ТА ВИТРАТАМИ НА ЇЇ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ**

Одним з основних шляхів стабілізації економіки України та її регіонів є забезпечення випуску якісної продукції, конкурентної як на внутрішньому, так і зовнішньому ринках. З огляду на посилення конкуренції у всіх сферах економіки, обмеженість економічних ресурсів, динамічні зміни у попиті населення, проблема якості товарів і послуг набуває особливої актуальності.

Досвід передових країн світу та власний, набутий у процесі ринкової трансформації економіки України незаперечно доводить, що не всі кошти, вкладені в забезпечення та підвищення якості товарів і послуг, гарантують очікуваний позитивний результат. На практиці часто має місце недооцінка ролі важливих чинників, що стосуються величини витрат, пов'язаних із забезпеченням якості продукції, внаслідок чого система управління виробництвом позбавлена об'єктивного аналізу та реальної їх оцінки, а отже, втрачається можливість впливати на їх зниження. Така ситуація характерна для соціально орієнтованих сфер економіки, де витрати, безпосередньо пов'язані із забезпеченням та підвищенням якості продукції, враховуються в складі валових витрат виробництва, що позбавляє можливості реально оцінити ту їх складову, яка пов'язана з управлінням якістю продукції.

На основі аналізу теоретичних напрацювань, поняття «витрати у системі управління якістю» запропоновано тлумачити як специфічний