

- створення умов для інформаційного забезпечення на різних рівнях та етапах стратегічного управління;
- об'єднання інформаційних потоків усіх рівнів;
- підтримка умов єдності процесу формування інформаційного забезпечення;
- стандартизація процесу інформаційного забезпечення [1].

Зауважимо, що інформація, з яких би джерел вона не йшла, і хто б не виступав її носієм, неодмінно повинна відповідати певним вимогам. Вона повинна бути актуальною, достовірною, достатньою, доступною, оперативною, адекватною для прийняття відповідних рішень. Однак на кожному етапі стратегічного управління до інформації висувають додаткові вимоги, що пов'язані зі специфікою етапу, особливостями управлінських дій і рішень на ньому.

Використані джерела

1. Регіональне управління: підручник / за заг. ред. Ю. В. Ковбасюка, В. М. Вакуленка, М. К. Орлатого. К. : НАДУ, 2014. 512 с.

Павлів Альона

Тернопільський національний економічний університет
(науковий керівник: к.е.н., доцент кафедри менеджменту,
публічного управління та персоналу Попович Т.М.)

ОРГАНІЗАЦІЯ НАВЧАННЯ ПЕРСОНАЛУ В ПРОЦЕСІ ВПРОВАДЖЕННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ В ОРГАНІ ВЛАДИ

Одним із етапів в організації розроблення та впровадження системи управління якістю в органі влади є проведення різноманітних форм роботи з персоналом та постійне його навчання, оскільки саме від персоналу залежатиме розвиток та забезпечення ефективного функціонування такої системи в майбутньому.

До початкових етапів з впровадження системи управління якістю в органі влади важливо забезпечити позитивне ставлення усього персоналу до цієї роботи та здійснити певні інформаційно-мотиваційні заходи. Важливо, щоб у таких заходах брало участь керівництво органу влади. Працівники мають відчувати, що впровадження системи якості є життєво необхідною загальною справою всього персоналу, їх пріоритетом, який вимагає відповідного ставлення з боку персоналу, тобто, система якості повинна сприйматися не як інструмент додаткового контролю та примусу, а як спосіб зробити роботу персоналу більш зручною, організованою.

Навчання персоналу в питаннях управління якістю має зосереджуватися

на розумінні основних проблем забезпечення якості та підвищення компетентності працівника. З цією метою доцільним є розгляд таких актуальних тем:

- впровадження процесного підходу в системи управління міською радою та оцінювання результативності процесів;
- форми та способи налагодження зворотного зв'язку з замовниками і споживачами адміністративних послуг;
- можливості інтегрування вимог різних стандартів та їх взаємоузгодження;
- впровадження методів ощадливого управління та скорочення втрат часу, який не створює цінності послуг, що надаються;
- критерії та моделі самооцінювання діяльності за моделями організаційної досконалості;
- впровадження систем оцінки Key Performance Indicators (KPI) ключових показників результативності;
- здійснення порівняльного аналізу з кращими практиками тих місцевих рад, які впровадили СУЯ і функціонують в їх рамках (бенчмаркінг).

Визначальну роль при підготовці персоналу в системі якості відіграють регламентування і підвищення кваліфікації. Через процедуру регламентування обґрунтовується та документально закріплюються функції, обов'язки та відповідальність працівника у сфері якості. Вважаємо необхідним в посадові інструкції працівників внести вимоги щодо його участі: у реалізації політики якості органу влади; в проведенні внутрішніх і зовнішніх аудитів систем якості; у забезпеченні ефективного функціонування системи якості та її удосконаленні; в аналізі та оцінюванні результативності системи якості; у розробленні та реалізації планів якості; виявленні причин помилок та порушення процесів, розробленні та реалізації коригувальних і попереджувальних дій; у забезпечення реєстрації даних про якість.

Ключовою функцією у досягненні необхідної якості управління є мотивація персоналу. Створення і підтримка внутрішньої мотивації персоналу забезпечуються дотриманням вироблених практикою багатьох зарубіжних організації наступних принципів, а саме:

- робота кожного працівника повинна бути привабливою і відповідальною, мати творчий характер;
- мають бути чітко визначені критерії результативності діяльності;
- мотивація має бути підкріплена визнанням і вдячністю за якісні результати роботи, професійним та кар'єрним зростанням;
- доцільним є використання в процесі виробництва особистих інноваційних вдосконалень кожного робочого місця та інформування про це весь персонал.

Важливе значення в мотивуванні має взаєморозуміння і співпраця

персоналу з адміністрацією, що пов'язується, передусім, з умовами при зарахуванні на посаду, можливостями підвищення кваліфікації та навчання працівників, системою оплати і стимулювання високоякісної праці. Як свідчить практика, стійка мотивація забезпечується поєднанням різних видів винагород персоналу за якісні результати діяльності. Серед них в управлінні якістю найбільш прийнятними є: премії; залучення до процесів прийняття рішень щодо якості; винагороди за високу якість роботи; кар'єрне та особисте зростання; схвалення роботи та визнання її результатів.

Вважаємо, для усього персоналу органу влади повинні бути визначені як повноваження та відповідальність за рівень якості надання як адміністративних послуг, так і дієва і прозора система мотивації персоналу підвищувати результативність і якість роботи. Такі процедури повинні бути відображені у посадових інструкціях, положеннях про структурні підрозділи, документі про розподіл обов'язків між керівниками управління. Документи, в яких описані повноваження та відповідальність персоналу, повинні підтримуватися в актуальному стані і переглядатися, принаймні, при: зміні організаційної структури; зміні функцій і завдань виконавчого органу, визначених положеннях про них; суттєвих змінах у процесах здійснення повноважень тощо.

Використані джерела

1. Бондаренко О.О. Значення компетентності персоналу у процесі впровадження системи менеджменту якості. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/ecde_2009_4_20
2. ДСТУ ISO 9001:2015 «Системи управління якістю. Вимоги». Національний стандарт України. URL: <http://normativ.info/dstu/dstuiso.html>
3. Попович Т.М. Управління якістю: навч. посібник. Тернопіль. КРОК, 2013. 352 с.