

<http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=2691>.

4. Єрмак О. О. Сучасні методи дослідження інвестиційної безпеки держави / Єрмак О. О. // Збірник наукових праць Національного університету державної податкової служби України. – 2012. – №1. – 136-142.

5. Павлов В. І. Інноваційний потенціал регіону: діагностика та реалізація: монографія / Павлов В. І., Корецький Ю. М. – Луцьк: Надстир'я, 2004. – 244 с.

Тарас БУЛКОВСЬКИЙ

Тернопільський національний економічний університет, Україна

ЗАРУБІЖНИЙ ДОСВІД ЗАПРОВАДЖЕННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ В ОРГАНАХ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ

Однією з важливих умов інтеграції України в Європейський Союз є впровадження в діяльність центральних органів влади світових стандартів. У першу чергу це стосується створення та запровадження систем управління якістю відповідно до стандарту ДСТУ ІСО 9001-2009. Це стосується і органів внутрішніх справ, що передбачає їх трансформацію з карального органу в орган обслуговування населення України, що відповідає конституційним положенням, де зазначено, що людина, її життя і здоров'я, честь та гідність є найвищою соціальною цінністю. А відповідно до ч. 2 ст. 3 Конституції України права та свободи людини та їх гарантії визначають зміст та спрямованість діяльності держави. Необхідність розроблення Програми запровадження управління якістю послуг в органах внутрішніх справ обумовлено: відсутністю єдиних для всіх органів виконавчої влади стандартів і процедур діяльності; недостатньою орієнтованістю діяльності органів внутрішніх справ на задоволення потреб споживачів, зокрема у сфері надання послуг; низькою якістю значної кількості адміністративних послуг; потребою у здійсненні додаткових заходів щодо запобігання проявам корупції серед посадових осіб.

Узагальнення практики зарубіжних країн щодо запровадження системи управління якістю в державних органах влади свідчить, що публічна політика базується на принципах професійності та прозорості, а технології її вироблення ґрунтуються на засадах чіткого визначення відповідних стандартів професійної діяльності державних службовців

органів виконавчої влади. Це передбачає, насамперед, визначення доцільного пакету послуг (аналіз політики; стратегічне планування, розроблення програм і проектів; управління програмами та проектами; оцінювання ефективності програм), їх функціональне наповнення і формат (процедури, типові форми документів, вимог до їх змісту), організаційно-правове оформлення, запровадження відповідальності за якість.

Управлінські послуги – це один із системоутворюючих елементів взаємовідносин держави в особі органів влади з людиною [3, с. 207]. В адміністративному праві провідних країн світу (США, Франція, Англія та ін.) правовий інститут управлінських послуг є досить відпрацьованим, діє продовж багатьох десятиліть і дає чітке уявлення про функцію демократичної держави щодо людини та суспільства. Сьогодні управлінські послуги як сфера взаємовідносин держави в особі її органів з громадянами та фізичними і юридичними особами-підприємцями набувають якісно нового змісту: людина все більшою мірою починає розглядатися як клієнт і споживач послуг, що надаються відповідними установами, у зв'язку з чим їх діяльність розглядається крізь призму задоволення потреб та конкретних запитів споживача [1].

Так, у США діє профільна організація – Національне товариство сприяння оновленню уряду, яке взаємодіє з федеральними органами влади і ставить однією з головних цілей діяльності органів влади підвищення якості адміністративних послуг. Головними завданнями у сфері підвищення якості адміністративних послуг, які надаються органами влади у США, є [2]: досягнення такого рівня задоволення громадян послугами уряду, який буде не меншим або навіть більшим, ніж стосовно послуг, що надаються споживачам у приватному секторі, за оцінкою Американського індексу задоволення клієнтів; забезпечення електронного доступу до урядової інформації; формування системи, яка повинна створити для американських громадян можливості доступу до всієї урядової інформації й вирішувати важливі адміністративні питання за допомогою комп'ютера.

До прикладу, в Канаді політика підвищення ефективності влади здійснюється на основі таких принципів: створення системи надання послуг, спрямованої на задоволення потреб громадян; створення альтернативної системи надання послуг (використання спеціалізованих організацій, передача функцій з надання послуг іншим організаціям); налагодження тісної взаємодії і співпраці уряду з нижчими рівнями влади

та з приватним і громадським секторами.

Урядові органи Канади, які запроваджують альтернативні системи надання послуг, намагаються обрати найкращі методи виконання програм, адміністративних дій, послуг та функцій, які дозволяли б досягати цілей, що стоять перед урядом, але при цьому робили б надання послуг більш якісним для клієнтів, раціональним та менш дорогим, а також використання нових форм співпраці й взаємодії між урядовими структурами.

У Великобританії діє принцип: "якість послуг - понад усе" – усі послуги, які надає органами влади як на центральному, так і місцевому рівнях, повинні бути зразком якості послуг та включати звіт про виконання, враховувати думку клієнтів та залучати їх до процесу виконання, включати ефективні заходи для виправлення становища у разі потреби. Ключовою частиною системи стандартів послуг органів виконавчої влади є визнання точних показників виконання та цілей для конкретних послуг.

У 1991 р. у Великобританії було розроблено концепцію Хартії громадян – десятирічна програма, що мала на меті підвищення стандартів якості й корисності державних послуг, удосконалення процесів їх організації, розподілу і надання. У 1997 р. ця програма була включена британським урядом як складова частина масштабної програми вдосконалення діяльності системи виконавчої влади.

Британська програма "Хартія громадян" визначила головні принципи функціонування державних установ і організацій, що надають послуги громадянам, а також зобов'язання урядових органів у сфері організації, розподілу й надання адміністративних послуг. Такі принципи включають чіткі стандарти якості таких послуг, достовірність і повноту наданої інформації, надання консультацій і роз'яснень, а також їхню корисність, своєчасність і ефективність.

Сьогодні в Україні здійснюється реформа системи органів внутрішніх справ. Особовий склад проходить переатестацію, створюються нові структурні підрозділи з новими функціями, а основне їх завдання – надання якісних послуг громадянам та фізичним і юридичним особам-платникам податків. Тому, впроваджувати в діяльність органів внутрішніх справ міжнародні стандарти і, в першу чергу, – систему управління якістю відповідно до стандартів серії ISO 9000 є важливим питанням. Це дасть можливість підвищити рівень діяльності органів внутрішніх справ та забезпечить довіру громадян до влади загалом.

Література

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

2. Жерліцин Д. К. Деякі аспекти практики підвищення якості адміністративних послуг у США / Д. К. Жерліцин // [Електронний ресурс] Режим доступу <http://www.kbuapa.kharkov.ua/e-book/db/2010-2/doc/5/03.pdf>

3. Малиновський В. Я. Словник термінів і понять з державного управління / В.Я. Малиновський // Центр сприяння інституційному розвитку державної служби, К.,2005. – 254 с.

Алла ВАСІНА

Тернопільський національний економічний університет, Україна

ЗАЛУЧЕННЯ ПОТЕНЦІАЛУ МІЖРЕГІОНАЛЬНОГО СПІВРОБІТНИЦТВА ДО ВИРІШЕННЯ ЗАВДАНЬ СТРУКТУРНОГО УДОСКОНАЛЕННЯ ЕКОНОМІКИ РЕГІОНІВ ТА НАЦІОНАЛЬНОЇ ЕКОНОМІКИ

Складність завдань, що постають перед національною економікою в умовах посилення вимог середовища функціонування, обумовлюють необхідність перманентного пошуку й удосконалення підходів до їх вирішення. В цьому зв'язку заслуговує на увагу використання міжрегіонального співробітництва, яке, попри різні підходи до розкриття його сутності, доцільно розглядати в якості стратегічного ресурсу розвитку, здатного забезпечити передумови ефективного використання різних видів економічних ресурсів і відкрити нові можливості вирішення завдань соціально-економічного розвитку регіонів та країни в цілому. Серед таких завдань особливої уваги вимагає усунення структурних диспропорцій в національній економіці та економіці регіонів, вироблення варіантів оптимізації структур економічних систем різних рівнів.

Слід зауважити, що саме змістовне наповнення та ефективність використання потенціалу міжрегіонального співробітництва в значній мірі визначається рівнем об'єктивізації його форм і способів у відповідності до специфіки конкретних цілей та завдань, які переслідуються суб'єктами міжрегіональної взаємодії. Так, наприклад, поширений підхід до розгляду міжрегіональної співпраці як "взаємоузгоджених зв'язків, спрямованих на