

Світлана ФАРІОН

слухачка магістратури за спеціальністю
«Публічне управління та адміністрування»
(науковий керівник – к.е.н., доцент, доцент кафедри
менеджменту та публічного управління Овсянюк-Бердадіна О.Ф.)

ФУНКЦІЇ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ В ДЕРЖАВНІЙ СЛУЖБІ

Системи управління якістю в органі державного управління — це концепція системи управління організації, яка має створювати у керівництва організації, персоналу організації та споживача впевненість у тому, що процес виконання завдання буде відповідати встановленим вимогам до її якості, із сукупністю структур і процедур, процесів і ресурсів, необхідних для виконання цілей у межах компетенції [1, с. 149].

На нашу думку, система управління якістю – це інструмент, з допомогою якого орган державної влади може покращувати свою діяльність та якість надання послуг споживачам. У більш ширшому розумінні вона формується з організаційної структури разом з системою планування, процесами діяльності, ресурсами та документацією, необхідними для досягнення поставлених завдань у сфері якості.

Функціональна структура системи управління якістю передбачає реалізацію наступних функцій: 1) загального і спеціального призначення; 2) функцій забезпечення якості; 3) функцій прийняття і реалізації управлінських рішень в сфері управління якістю; 4) функцій стратегічного, тактичного і оперативного управління якістю.

Зміст загальних функцій управління якістю проявляється в здійсненні таких класичних функцій менеджменту як: планування, організація, мотивація та контроль. Вони реалізуються на всіх рівнях управління, а також у всіх ключових процесах діяльності організації.

Функція планування передбачає визначення цілей в галузі якості та відповідних ресурсів для їхнього досягнення. Реалізація зазначеної функції пов'язана з розробленням місії організації, її політики і стратегії в галузі якості, а також особливостей їх реалізації на різних рівнях управління стосовно всіх визначених процесів. Разом з тим, планування передбачає уточнення не тільки цілей організації, але й виявлення альтернативних шляхів та визначення способів їх досягнення. Одним із

таких варіантів є планування підвищення якості, зорієнтованого на: а) виробництво послуги, яка повністю відповідає існуючим і перспективним вимогам ринку; б) максимально можливе досягнення якості, яке відповідає світовим зразкам; в) покращання окремих якісних характеристик послуги; г) реалізацію заходів щодо досягнення заданого рівня якості. Самостійними напрямками планування підвищення якості в організації є: планування впровадження систем управління якістю; планування підвищення кваліфікації в сфері управління якістю; планування зниження втрат від помилок в роботі; планування якості.

Функція організації включає управлінську діяльність з визначення повноважень та розподілу відповідальності в галузі управління якістю, а також пов'язується з процесами координації і регулювання процесу управління якістю. З метою конкретизації планових завдань в сфері підвищення якості, забезпечення чіткості їх виконання та розподілу сфер впливу, в організації складається матриця відповідальності і повноважень в сфері управління якістю. Така матриця може розроблятися як за кожним суб'єктом управління, так і за конкретним процесом або ж рівнями документування систем управління якістю. В матриці на перетині рядків і колонок виводиться скорочене позначення типу зв'язків суб'єкта управління з процесом або вид відповідальності. Форма матриці залежить від типу організації, виду діяльності, форми організації і управління. Найчастіше при побудові матриці застосовуються такі позначення "К – керівник (власник) процесу"; "В – виконавець процесу"; "У – учасник процесу"; "І – працівники, які інформуються про процес".

Функція мотивації в управлінні якістю пов'язана зі стимулюванням та підвищенням зацікавленості персоналу в поліпшенні якості, а також в їх заохоченні до постійного удосконалення діяльності. В основі мотивування лежить принцип надання працівникам можливостей для реалізації особистих цілей в обмін на добросовісне відношення до праці. Мотиваційним процесом в управлінні якістю є: розуміння необхідності якісного виконання обов'язків; переконаність дотримання вимог щодо змісту робіт, пов'язаних з підвищенням якості; зміна відношення до результатів праці та підвищення її якісної складової; активне залучення працівників в процеси управління якістю.

Особливе місце в системі управління якістю займає функція контролю, яка полягає у відслідковуванні і перевірці характеристик наданих послуг (процесів, організації роботи) встановленим вимогам [2, с. 18].

Окрім загальних функцій, важливе значення мають спеціальні функції управління якістю. Такі функції спрямовані на розв'язання конкретних завдань покращання якості і реалізуються на рівні структурних підрозділів організації. Серед них можна виокремити: вивчення та прогнозування потреб; оцінка можливостей надання нових послуг, яка буде задовольняти нові та очікувані потреби споживачів; залучення персоналу для цілей підвищення якості; забезпечення високої рівня виконавської дисципліни; правове забезпечення та інформаційне забезпечення систем управління якістю. Зазначені функції дозволяють організації реалізувати ідею постійного вдосконалення та поліпшення якості.

В міжнародному стандарті ISO 9000 основними функціями процесу управління якістю в організації визначені такі [3]: функції забезпечення якості (виконуються в межах загальних функцій організації на кожному етапі життєвого циклу); функції оперативного управління якістю (виконуються в рамках коригувальних та запобіжних дій); функції стратегічного управління якістю (спрямовані на поліпшення якості).

В складі зазначених функцій окрему групу складають функції, пов'язані із прийняттям управлінських рішень (реалізуються через систему адміністративного управління якістю), функції реалізації прийнятих рішень (виконуються як на вертикальному так горизонтальному рівнях управління), інформаційно-контрольні функції, які є основою для прийняття рішень на основі фактів.

Отже, управління якістю є безперервним процесом впливу на організацію шляхом послідовної реалізації логічно взаємозв'язаних функцій з метою забезпечення якості. До складу цих функцій входять: взаємодія із зовнішнім середовищем, політика і планування якості, навчання й мотивація персоналу, організація роботи з якості, контроль якості, інформація про якість, розробка заходів, ухвалення рішень і реалізація заходів. На будову та функції системи управління якістю впливають такі чинники, як мотиви впровадження системи, зацікавленість керівництва, розмір і характер діяльності організації, вплив сертифікуючої організації, рівень компетентності працівників тощо.

Бібліографія:

1. Ганоцька С. О. Стандарти управління якістю як інструмент мотивації в професійній діяльності державних службовців / С. О. Ганоцька // Економіка та держава. – 2011. - № 5. – С.147-150.

2. Лахижа М.І. Система управління якістю в органах влади (вітчизняний та зарубіжний досвід) : монографія / М.І. Лахижа. – Полтава:

PBB ПУСКУ. – 2008. – 133 с.

3. ISO 9000:2015. “Quality management system – Fundamentals and vocabulary” [Електронний ресурс] - Режим доступу: <http://www.iso.org>.

Оксана ФЕДОР

слухачка магістратури за спеціальністю
«Публічне управління та адміністрування»
(науковий керівник – д.е.н., професор, професор кафедри
менеджменту та публічного управління Шкільняк М.М.)

ПРОБЛЕМИ РЕСУРСНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ОРГАНІВ СУДОВОЇ ВЛАДИ

Необхідною умовою незалежного розвитку й формування самодостатності судової системи є ресурси.

Ресурс є складною, багатоаспектною категорією, еволюція якої відобразила історичний процес розвитку суспільства, його продуктивних сил і виробничих відносин, прав власності, інтересів різних соціальних груп [1, с.3].

Серед вітчизняних та зарубіжних досліджень можна виділити два основних підходи до визначення поняття ресурсного забезпечення. Наприклад, у роботі А.Мельник, О.Оболенського, А.Васіної, Л.Гордієнко ресурсне забезпечення трактується як сукупність ресурсів, що використовуються чи можуть використовуватися організацією для здійснення своєї діяльності [2, с. 83-85]. З іншого боку, Т.Безверхнюк, А.Чорна, М.Французова, М.Галабурда та інші обстоюють погляд, що сутність ресурсного забезпечення полягає не тільки у використанні чи доступності ресурсів, а й в існуванні управлінського механізму, що має забезпечувати їх ефективне використання [1, с. 247-248; 3, с. 74; 12; 13]. Зокрема, Т.Безверхнюк визначає ресурсне забезпечення як «систему державних заходів, спрямованих на створення матеріальних, правових, інституційних умов перетворення елементів ресурсного простору в засоби досягнення цілей» [1, с. 247- 248].

Необхідне ресурсне забезпечення судів і діяльності суддів полягає у створенні належних умов для нормальної їх роботи.

Під такими належними умовами варто розуміти належний рівень фінансування, забезпечення якісними кадрами та матеріально-технічними ресурсами, належне фінансове забезпечення суддів і працівників апарату суду, ефективна організація діловодства, технічне