

## Системи управління якістю в органах влади - дієвий інструмент підвищення конкурентоспроможності країни

**В.М. Новіков** , доктор фізико-математичних наук, професор, ректор

**О.А. Никитюк** , кандидат сільськогосподарських наук, професор, зав ідувач кафедри, Інститут підготовки фахівців, ДП « УкрНДНЦ проблем стандартизації, сертифікації та якості», м. Київ

*Стаття містить аналіз впливу досконалості управління органів виконавчої влади на рівень конкурентоспроможності вітчизняного виробництва на внутрішньому та зовнішньому ринках. Доведено необхідність впровадження сучасних систем управління в органах влади.*

З моменту опублікування [1] пройшло досить часу. Для її вдалого виконання постала необхідність проаналізувати міжнародний досвід впровадження сучасних моделей систем управління якістю (СУЯ) в органах виконавчої влади та місцевого самоврядування (ОВВ) і розпочати вивчення ролі та місця «якості влади» у суспільно-економічних відносинах держави взагалі.

Читаючи відповідні курси лекцій та виступаючи на семінарах, автори мали унікальну можливість спілкування з широким колом фахівців ОВВ. Результати спілкування та аналіз фахових робіт з впровадження сучасних СУЯ в ОВВ [2—4], спонукали авторів до написання цієї статті, в якій обґрунтовується нагальна необхідність у прискоренні робіт з неформального впровадження СУЯ у вітчизняних ОВВ.

Облишимо відому тезу, що унаслідок впровадження СУЯ в ОВВ має підвищитися якість послуг цих структур для замовників, що є очевидним, і *зосередимось на загальних закономірностях, які визначають якість продукції та послуг вітчизняного виробника взагалі.*

Проблема якості продукції та послуг вітчизняного виробника хвилює всіх. У [5] було зазначено, що якість продукції та послуг національного виробника грає першочергову роль у визначенні рівня життя в країні, її конкурентоспроможності на міжнародному ринку, стабільності національної валюти, тобто є чинником національної безпеки.

Чому ж темпи впровадження сучасних моделей СУЯ, наприклад, за [6] в Україні вкрай незадовільні? В Італії С УЯ за стандартом ISO 9001 впроваджено на 100 тисячах підприємств і організацій, а в Україні цей показник близько 2 тисяч, і ця цифра практично не збільшується, а опитування фахівців підприємств, що впровадили СУЯ за [6], показує їх незадоволеність результатами впровадження в 60—80% випадків (подібна ситуація у більшості країн СНД).

Переваги у бізнесі, які надає підприємствам впровадження навіть елементарної моделі СУЯ за [6] добре відомі. Наприклад, СУЯ спонукає організацію до вивчення, задоволення та передбачення потреб споживача, дисциплінує працювати «строго за регламентами», чітко розподіляє відповідальності та повноваження, тобто ліквідує дублювання функцій і пов'язані з цим витрати, має попереджуючий ефект, ліквідує причини невідповідностей (а не лише самі невідповідності), що збільшує ефективність роботи тощо.

Чому ж такий, на перший погляд, дієвий інструмент підвищення якості та, як наслідок, конкурентоспроможності та економічних показників виробництва в Україні використовується переважно не ефективно? Чому Україна посідає останні місця у списку

країн стосовно рівня якості та безпечності, як одного з основних параметрів якості, продукції? Чому якість продукції національного виробника в деяких галузях економіки (агропромисловий комплекс, будівництво) не зростає, а навіть падає в останні роки?

Відповідь на ці питання можна отримати, згадавши загальні властивості систем управління та проаналізувавши місце і роль влади у формуванні конкурентоспроможності вітчизняної продукції та послуг.

Будь-яка система, як організаційна множина, що становить цілісну єдність, повинна:

- бути комплексом взаємопов'язаних елементів (соціальних, організаційних, технічних тощо);
- функціонувати в єдності з оточуючим середовищем;
- бути елементом системи більш високого порядку (тобто СУЯ виробництва є елементом СУЯ промислово-господарських відносин). А елемент будь-якої системи повинен бути системою нижчого порядку.

«Життєздатність» будь-якої системи (тобто властивість досягати поставленої стратегічної мети і протидіяти «відхиляючим» впливам) забезпечується комплексністю регламентації діяльності, єдністю з системами вищого та нижчого рівнів, точністю і недвозначністю регламентів тощо.

Аналіз стандарту [6] показує, що система, побудована у рамках цієї моделі, повинна мати, як мінімум, такі властивості:

- фокусування на вимогах споживача;
- задокументованість і регламентування діяльності;
- простежуваність і оцінювання кожного процесу в системі взаємодіючих процесів;
- постійний розвиток і вдосконалення.

Пояснити наведені властивості будь-якої системи можна на прикладі біологічної системи організму людини. Ця система є комплексом взаємодіючих і взаємозалежних елементів: легені, серце, судини, печінка тощо.

Система не може довго функціонувати без одного із цих елементів, що теж є системою (наприклад, серцево-судинна система), на функціонування якої впливають усі елементи біологічної системи — «людина», і яка не може існувати відокремлено від інших елементів біологічної системи взагалі. Наша біологічна система у свою чергу повинна існувати в єдності з оточуючим середовищем. Людина не може жити (система не може функціонувати) без повітря, чи, скажімо, води, тобто у відірваності від зовнішньої більшої системи — біологічної системи землі (елементом якої є людина).

Провівши подібний аналіз системи управління будь-якого підприємства, чи організації в Україні, прийдемо до висновку, що вона не може ефективно функціонувати у відірваності від систем вищого порядку, наприклад, систем управління міністерств, системи ОБВ регіону, врешті соціальних і політичних систем управління у державі взагалі.

Таким, чином, ґрунтуючись виключно на загальних закономірностях будь-якої системи, ми дійшли важливого висновку, що на темпи впровадження і ефективності функціонування СУЯ організації та підприємства (а, отже, і рівень якості та конкурентоспроможності вітчизняної продукції) безумовно впливає ефективність систем управління вищого рівня — систем управління промислових відносин та влади взагалі. У спрощеному вигляді цей висновок ілюструється «пірамідою якості» (рис. 1).

Отже, якщо конкурентоспроможність країни на міжнародному ринку в цілому визначається конкурентоспроможністю національних підприємств, то конкурентоспроможність самих підприємств, як правило, — якістю влади (рис. 2).

Ось одна з основних причин, чому сучасні системи управління ефективно впроваджуються в урядових структурах провідних країн світу. Наприклад, ще з 1988 у США діє Президентська програма преміювання високоефективних організацій федерального уряду [2]. Після її започаткування кількість впроваджених на промислових підприємствах СУЯ, створених відповідно до вимог ISO 900 1, за 6 років збільшилось у 100 разів.

Зважаючи на низький рівень державного регулювання США порівняно, скажімо із європейськими країнами, основна мета впровадження СУЯ в ОБВ США — збільшення рівня конкурентоспроможності країни у цілому, і звісно, рівня задоволеності споживачів якістю послуг державних структур та зацікавленості чиновників.

Потрібно відзначити суттєве відставання України у рівні досконалості систем управління влади. Поняття конкурентоспроможності країни складне, багатофакторне і має бути ґрунтовно досліджене, але, як бачимо, вплив рівня досконалості наявних систем управління державного рівня на формування конкурентоспроможності країни є об'єктивною закономірністю.

Розвинуті країни світу постійно удосконалюють системи управління ОБВ. Модель СУЯ за [6] вважається елементарною, вже впроваджуються більш досконалі моделі, наприклад, СА F [6]. Сьогодні рівень розвитку суспільства зумовив необхідність впровадження у найближчий час версій стандартів ISO 9001, 9004 2008 року [8, 9], що ґрунтуються на інноваційних моделях «сталого розвитку». Сучасне розуміння конкурентоспроможності частіше пов'язують із знаннями персоналу та корпоративними знаннями організації [10]. Тобто відставання досконалості систем управління державного рівня в Україні від, скажімо, європейських аналогів є одним із основних негативних факторів впливу на конкурентоспроможність країни.

## **Висновки**

Ефективність функціонування СУЯ організацій і підприємств в основному залежить від ефективності системи управління вищого рівня — промислових відносин і влади взагалі.

Якщо конкурентоспроможність країни у цілому на міжнародному ринку визначається конкурентоспроможністю національних підприємств, то конкурентоспроможність самих підприємств — конкурентоспроможністю влади.

Вдосконалення систем управління в ОБВ підвищує темпи впровадження СУЯ на підприємствах та організаціях, піднімає загальний рівень якості та конкурентоспроможності продукції національного виробника, конкурентоспроможність країни в цілому.

## ЛІТЕРАТУРА

1. Постанова від 11.05.2006 № 614 «Про затвердження Програми запровадження системи управління якістю в органах виконавчої влади».
2. Менеджмент качества в государственных учреждениях. Обзор // Методы менеджмента качества . — 2005 . — 10 . — С . 4 — 7.
3. ИСО 9001 — 2000 в государственных учреждениях Польши. Обзор // Ежеквартальное приложение к журналу «Стандарты качества» . — 2005 . — 3 . — С . 19 — 21.
4. Копнов В. Принципы качества жизни // Стандарты и качество . — 2003 . — 2 . — С . 37 — 41.
5. Новиков В.М., Никитюк О.А. Розробка систем якості в лабораторіях та аналіз вимог ДСТУ ISO /IEC 17025. — Київ: Нора-Принт, 2002. — 260 с.
6. ДСТУ ISO 9001:2001.
7. Модель менеджменту для покращання та модернізації органів виконавчої влади. — Київ: ДП «УкрНДНЦ», 2007р. — 11 с.
8. Quality management systems — Requirements ISO/CD 9001, 2007 (Системи управління якістю. Вимоги).
9. Managing for sustainability — A quality management approach (Настанова для можливості підтримання — Підхід якісного управління) ISO / CD 9004, 2007.
10. Аванесов В. К. Японская модель устойчивого роста — основа пересмотра стандарта ISO 9004 // Методы менеджмента качества . — 2005 . — 10 . — С . 40 — 44.