

Варвара МІЩАНОВА

здобувачка освітньо-професійної програми
«Публічне управління та адміністрування», ЗУНУ
Науковий керівник – Олена ДУДКІНА, канд. екон. наук,
доцент, доцент кафедри менеджменту,
публічного управління та персоналу
Західноукраїнського національного університету

ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ НАДАННЯ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ В ТЕРИТОРІАЛЬНІЙ ГРОМАДІ

Органи місцевого самоврядування діють максимально продуктивно лише за умови, коли вони постійно дбають про високу якість надання публічних послуг та навчилися дуже грамотно розпоряджатися коштами бюджету. Досягти цього допомагає повна відкритість у роботі та активне залучення мешканців до обговорення проблем та завдань розвитку територій.

Структура влади в Україні напругу пов'язана з тим, наскільки добре працюють громади на місцях, оскільки рівень демократії в усій державі залежить від якості управління в кожному окремому місті чи селі. Отримати таку ефективність можна передусім завдяки впровадженню підходів, що ґрунтуються на управлінні якістю. Під якістю слід розуміти насамперед корисність результату роботи для людей та ступінь, до якого організація може задовольнити запити мешканців чи виконати їхні конкретні вимоги. У системі місцевого самоврядування ідеальним зразком має бути така побудова роботи, де в центрі уваги стоїть людина, яка може прийти до офісу та легко отримати відповіді на складні запитання [2]. Такий шлях розвитку спирається на ставлення до мешканця як до замовника послуг, чиї потреби є пріоритетними. Разом із тим цілісна система якості включає в себе комплекс організаційних кроків та ресурсів, що дають впевненість у отриманні ним гарного сервісу [1].

Аби органи влади могли швидше реагувати на виклики та правильно організувати свою діяльність, фахівці радять спиратися на міжнародний стандарт ISO 18091:2019. Цей

документ дозволяє розділити управління на три окремі частини, куди входять загальне керівництво, щоденні справи та технічна підтримка всіх процесів. Використання такої логіки дозволяє владі змінювати свою роботу відповідно до того, чого саме хочуть люди. Замість того, щоб бути просто виконавцями законів, установи стають сучасними організаціями, які надають послуги, що відповідають і правилам, і очікуванням громади [2].

Сучасні методи управління якістю складаються з різних моделей, які постійно оновлюються та стають частиною загальної стратегії управління. Концепція TQM вважається головним принципом у цій справі, оскільки вона пропонує керувати організацією з постійним орієнтиром на якість. Ще одна схема оцінювання під назвою CAF виступає інструментом, створеним на основі напрацювань Європейського фонду управління якістю (EFQM). Застосування цієї схеми дає змогу детально розібрати всі сторони роботи, включаючи стратегії, ресурси та отримані результати. Вивчення результатів має велике значення, оскільки це дає змогу подивитися на роботу з точки зору працівників, мешканців та всього суспільства. Концепція «Шість сигм» пропонує набір методів для досягнення майже ідеальних показників у роботі, коли очікування людей та можливості організації повністю збігаються. Логіка «Шість сигм» будується на переконанні, що існує пряма залежність між кількістю помилок, зростанням зайвих витрат та тим, наскільки мешканці будуть задоволені послугами [1].

Стандарти ISO 9000 встановлюють правила для систем якості, які створені для того, щоб місцева влада могла надавати людям сервіс високого рівня. У сучасному світі неможливо зробити життя кращим без постійного оновлення публічних послуг для населення та підприємців. Система управління, що відповідає вимогам міжнародного стандарту ISO 9000, виступає найбільш дієвим інструментом для покращення всієї роботи органу влади. Тут варто використовувати звичні методи керування проєктами, до яких можна віднести підбір команди та координацію наявних засобів [2]. Впровадження системи якості в громадах передбачає серйозну зміну внутрішньої структури та підходу до керівництва. Ці зміни

стають реальністю лише тоді, коли люди по-іншому починають дивитися на те, як треба керувати громадою та яку роль влада відіграє у задоволенні потреб мешканців.

Спираючись на поради фахівців та досвід інших країн, можна окреслити таку черговість дій: спочатку приймається рішення про зміни, потім виявляються основні причини невдоволення людей послугами, після чого починається впровадження системи та досягнення мети. Зазвичай цей шлях складається з декількох частин, де на самому початку призначають відповідальну особу та створюють робочу групу].

На першому кроці необхідно підготувати детальний план та визначити, скільки ресурсів та часу на це піде. Потім формується група спеціалістів, які будуть безпосередньо займатися цим проектом. До такої групи має входити від п'яти до семи осіб, при цьому фахівця з якості до робочої групи не додають, він має лише виконувати вказівки керівництва та членів команди. Усіх працівників установи треба підготувати до того, що вони будуть працювати за новими правилами якості.

Друга частина роботи включає виправлення помилок, знайдених під час аналізу, підготовку нових документів та детальне навчання персоналу; також учасники робочої групи знайомляться з правилами ISO 9001:2015, оскільки без розуміння цих вимог неможливо створити ефективну систему. Спеціаліст із якості має написати основний документ – «Настанову з якості», де всі міжнародні правила будуть описані так, щоб вони підходили конкретному органу влади. Документ має велику вагу для керівників, оскільки дає повну картину того, як працює система якості. Також орган самоврядування повинен мати «Політику у сфері якості», де коротко та зрозуміло записана загальна стратегія установи, спрямована на задоволення людей. Окрім цього, розробляються описи процедур, які фіксують правила роботи установи на кожному етапі. Документування цих дій потрібне для того, щоб кожен працівник чітко розумів процеси, за якими працює орган влади. Фахівець із якості планує дії для покращення сервісу та стежить за тим, як усі структурні підрозділи дотримуються

встановлених правил. Він перевіряє виконання стандартів, проводить навчання, аналізує скарги людей та шукає причини погіршення послуг, маючи право прямого спілкування з керівництвом.

Третя частина передбачає остаточне затвердження всіх документів та їх використання в щоденній роботі, коли ведеться постійне спостереження за результатами та відповідністю вимогам стандарту ISO 9001:2015. Використання правил ISO змінює культуру всередині органу влади: він вирішує своє основне призначення – працює для людей.

Отже, впровадження системи управління якістю в органах місцевого самоврядування передбачає значну перебудову організаційної структури та управлінського підходу. Успішна реалізація таких проєктів дозволяє органам влади та організаціям публічної сфери найкращим чином обслуговувати населення, забезпечуючи задоволення його потреб у конкретній громаді. Такий підхід перетворює органи влади на клієнтоорієнтовані організації, що надають послуги, які відповідають як правовим принципам, так і соціальним очікуванням.

Список використаних джерел:

1. Дерун Т. М. Запровадження системи управління якістю в діяльність органів місцевого самоврядування щодо надання публічних послуг. *Держава та регіони. Серія: Публічне управління і адміністрування*. 2023. № 3 (81). С. 158-161.
2. Телень В. Ю. Деякі аспекти впровадження та сертифікації системи управління якістю в органах місцевого самоврядування. *Актуальні питання у сучасній науці*. 2024. № 3(21). С. 445-461.