

Телень Владислав Юрійович
здобувач ступеня вищої освіти доктор філософії,
факультет права, публічного управління та адміністрування
Вінницького державного педагогічного університету
імені Михайла Коцюбинського

ДЕРЖАВНА ПОЛІТИКА УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ В ОРГАНАХ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ

Державна політика у сфері управління якістю публічних послуг спрямована на підтримку зусиль органів влади, підприємств, установ та організацій у задоволенні потреб споживачів шляхом поліпшення якості та конкурентоспроможності послуг, розвитку і впровадження методів управління якістю.

Першим нормативним актом незалежної України, що визначав правові та економічні основи системи стандартизації та сертифікації, встановлював організаційні форми їх функціонування на території України був Декрет Кабінету Міністрів України від 10 травня 1993 року N 46-93 [1]. Документом було встановлено, що національним органом стандартизації є Державний комітет України по стандартизації, метрології та сертифікації, який і відповідає за державну систему стандартизації.

15 квітня 1994 року Держава Україна приєдналася до Угоди про технічні бар'єри в торгівлі, де взяла на себе зобов'язання, що у випадках, коли міжнародні стандарти існують або їхня розробка завершується, орган з питань стандартизації використовує їх або відповідні їхні частини як основу для стандартів, які він розробляє [Додаток 3, 2] .

Стандарти ISO серії 9000 – це стандарти, які були розроблені з метою забезпечення ефективного функціонування систем управління якістю для організацій будь-яких типів, розмірів та видів діяльності. Ця серія стандартів не відноситься до будь-якої галузі та є універсальною для всіх компаній, установ і організацій.

В Україні було здійснено переклад, науково-технічне редагування і гармонізацію міжнародних стандартів, внаслідок чого наказами національного органу стандартизації були введені в дію Державні стандарти України серії 9000:

- ДСТУ ISO 9000:2015. Системи управління якістю. Основні положення та словник [3].
- ДСТУ ISO 9001:2015. Системи управління якістю. Вимоги [4] .
- ДСТУ ISO 9004:2018. Управління якістю. Якість організації. Настанови щодо досягнення сталого успіху [5] .
- ДСТУ ISO 19011:2019. Настанови щодо аудиту систем управління [6] .

- ДСТУ ISO 18091:2020 Системи управління якістю. Настанови щодо застосування ISO 9001:2000 у суб'єктах місцевого самоврядування (ISO 18091:2019, IDT) [7].

- ДСТУ ISO 37120:2019 Сталі міста та громади. Показники міських послуг і якості життя (ISO 37120:2018, IDT) [8].

Зрозуміло, що органи публічної влади не є виробниками продукції, а тільки надають послуги у сферах управління, визначених чинним законодавством. Тому, враховуючи тенденції та не чикаючи на допомогу від держави, органи місцевого самоврядування почали самостійно запроваджувати системи управління якістю на основі стандартів ISO 9000. Серед перших були виконавчі комітети міських рад Бердянська (Запорізька область, 2003 рік), Комсомольська (Полтавська область, 2004 рік), Макіївки (Донецька область, 2006 рік), Вінниці (2006 р.), розпочали таку роботу виконавчі органи міських рад Славутича (Київська обл.), Коростеня (Житомирська обл.) і Кам'янця-Подільського (Хмельницька обл.).

Відповіддю на це стала ухвалена Кабінетом Міністрів України постанова «Про затвердження Програми запровадження системи управління якістю в органах виконавчої влади» від 11 травня 2006 року № 614 [9], де було визнано що, в органах виконавчої влади:

- відсутні єдині для всіх стандарти і процедури діяльності;
- діяльність недостатньою на задоволення потреб споживачів, зокрема у сфері надання послуг;
- низька якість значної кількості послуг, що надаються;
- є потреба у здійсненні додаткових заходів щодо запобігання проявам корупції серед посадових осіб, уповноважених на виконання функцій держави.

У нормативному акті не згадувалися органи місцевого самоврядування, але він надав легітимності вже запровадженним в органах публічної влади системам управління якістю.

Нажаль, за постановою КМУ «Про скорочення кількості та укрупнення державних цільових програм» від 22 червня 2011 року № 704 ці постанови втратили чинність[10].

В подальшому Кабінет Міністрів України ще декілька разів розглядав на своїх засіданнях питання, що стосувалися запровадження систем управління якістю. Так, 19 червня 2013 року була затверджена Постанова № 492-р «Про затвердження плану заходів щодо розроблення, впровадження і функціонування систем управління якістю, екологічного управління та інших систем управління». Документом передбачалася розробка нормативно-правового акта, спрямованого на заохочення вітчизняних підприємств, установ і організацій до впровадження систем управління якістю, екологічного управління та інших систем управління відповідно до ДСТУ ISO 9001, ДСТУ ISO 14001 та інших національних (міжнародних) стандартів [11].

21 липня 2021 року розпорядженням № 831-р Уряд затвердив [Стратегію реформування державного управління України на 2022-2025 роки](#) і план заходів з її реалізації, метою якою була визначена побудова в Україні спроможної сервісної та цифрової держави, яка забезпечує захист інтересів громадян на основі європейських стандартів та досвіду, а очікуваними результатами проведення реформи до 2025 року планувалося забезпечення надання послуг високої якості та розбудова ефективних і підзвітних громадянам державних інституцій [12].

Список використаних джерел

1. Про стандартизацію і сертифікацію : Декрет Кабінету Міністрів України від 10 травня 1993 року N 46-93 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/46-93#Text>
2. Угода про технічні бар'єри в торгівлі : Міжнародна угода від 15.04.1994 URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/981_008#Text
3. ДСТУ ISO 9000:2015 (ISO 9000:2015, IDT). Системи управління якістю. Основні положення та словник URL: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0203774-15#Text>
ДСТУ ISO 9001:2015 (ISO 9001:2015, IDT) . Системи управління якістю. Вимоги URL: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0203774-15#Text>
4. ДСТУ ISO 9004:2018 (ISO 9004:2018, IDT). Управління якістю. Якість організації. Настанови щодо досягнення сталого успіху URL: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0479774-18#Text> 12-12-2018
ДСТУ ISO 19011:2019 (ISO 19011:2018, IDT). Настанови щодо аудиту систем управління URL: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0435774-19#Text>
5. ДСТУ ISO 18091:2020 Системи управління якістю. Настанови щодо застосування ISO 9001:2000 у суб'єктах місцевого самоврядування (ISO 18091:2019, IDT)
6. ДСТУ ISO 37120:2019 Сталі міста та громади. Показники міських послуг і якості життя (ISO 37120:2018, IDT)
7. Про затвердження Програми запровадження системи управління якістю в органах виконавчої влади : Постанова Кабінету Міністрів України від 11.05. 2006 № 614. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/614-2006-%D0%BF#Text>
8. Про скорочення кількості та укрупнення державних цільових програм : Постанова Кабінету міністрів України від 22.06.2011 № 704 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/704-2011-%D0%BF#Text>
9. Про затвердження плану заходів щодо розроблення, впровадження і функціонування систем управління якістю, екологічного управління та інших систем управління : [Розпорядження Кабінету Міністрів України від 19 червня 2013 р. № 492](#) URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/492-2013-%D1%80#Text>
10. Деякі питання реформування державного управління України : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 21.07.2021 № 831-р URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/831-2021-%D1%80/print>