

ТЕМА 6.МЕНЕДЖМЕНТ ЯКОСТІ (НА ПРИКЛАДІ ПОЛІЦІЇ)

Необхідність запровадження системи управління якістю менеджменту

Однією з важливих умов інтеграції України в Європейський Союз є впровадження в діяльність органів виконавчої влади міжнародних стандартів і, у першу чергу, - системи управління якістю (СУЯ) відповідно до стандартів серії ІСО 9000.

Принципи якості в діяльності держслужби визначені в Національній доповіді адміністрації США:

- ⦿ основна функція уряду - виконання, а не керівництво;
- ⦿ основний вид діяльності - надання послуг;
- ⦿ основний об'єкт діяльності - споживач, а не законодавство;
- ⦿ мета діяльності - задоволення вимог споживача, а не бюрократії;
- ⦿ фінансування не діяльності, а її результатів;
- ⦿ необхідність чіткого розуміння держслужбовцями цілей та завдань;
- ⦿ обов'язковість виміру та оцінки результатів діяльності у відповідності з розробленими методиками та критеріями.

1946 р. – заснована *Міжнародна спеціалізована агенція із стандартизації* (International Organization for Standardization).

Стандарт - це документ, розроблений на основі консенсусу та затверджений уповноваженим органом, що встановлює призначені для загального і багаторазового використання правила, інструкції або характеристики, які стосуються діяльності чи її результатів, включаючи продукцію, процеси або послуги, дотримання яких є неов'язковим.

Індикатори ефективності діяльності поліції полягають у вимірюванні успішного виконання завдань поліції у сферах її компетенції шляхом створення можливості порівняння досягнень в поліцейській службі.

Українське суспільство на шляху демократичних перетворень не задовольняють наступні *чинники*:

- недостатня якість послуг, які надають органи державної влади;
- факти корупції і хабарництва, зволікання та тяганина;
- непрозорість і невизначеність адміністративних процедур;
- бюрократизм;
- відсутність можливості реального громадського контролю за використання бюджетних коштів;
- недостатня відповідальність державних службовців перед своїм керівництвом та громадянами тощо.

Системний підхід до управління якістю

Об'єктивна необхідність запровадження СУЯ в органах виконавчої влади стає більш зрозумілою з точки зору *системного підходу*.

Ознаки, що визначають систему:

- система являє собою організаційну множину, що становить цілісну єдність (сукупність взаємодіючих елементів, що становлять цілісну єдність);
- система - це цілісний комплекс взаємопов'язаних і взаємозалежних елементів;
- система функціонує в єдності з оточуючим середовищем;
- система, що розглядається, виступає елементом системи більш високого порядку;
- елемент даної системи є системою нижчого порядку.

◎ При розробці системи якості слід звертати увагу на вирішення трьох основних завдань:

- 1) забезпечення якості;
- 2) управління якістю;
- 3) удосконалення якості.

◎ Система управління якістю - це частина системи управління організацією, яка спрямована на досягнення результатів відповідно до цілей у сфері якості і на задоволення потреб, очікувань або вимог зацікавлених сторін.

Концепція загального управління якістю (TQM)

Концептуальні принципи:

- ◎ орієнтація на результат;
- ◎ концентрація уваги на споживачах;
- ◎ лідерство та відповідність цілям;
- ◎ управління, що ґрунтується на процесах і фактах;
- ◎ розвиток персоналу та його залучення до удосконалення;
- ◎ постійне навчання, інновації та вдосконалення;
- ◎ розвиток партнерства;
- ◎ відповідальність перед суспільством.

Загальний вигляд Європейської моделі досконалості

