

Щодо якості влади

В.М.Новіков, доктор фіз.-мат. наук, професор, ректор Інституту підготовки фахівців;
О.А.Никитюк, кандидат сільськогосподарських наук, професор.

Останнім часом почали з'являтися наукові праці, в яких обговорюються питання не тільки параметрів якості конкретного виробу, чи процесу виробництва, а і параметрів “ якості життя ” в загальному розумінні [1] .

Все менше фахівців вважають, що ідеальна держава може бути збудована виключно на принципах “ вільного підприємництва ” громадян і організацій цієї держави.

Декларування першочерговості інтересів конкретної людини в більшості політичних програм спонукає до вивчення питань, пов'язаних із параметрами якості влади взагалі, встановлення ролі влади в формуванні, скажімо, якості продукції та послуг національного виробника.

В даній роботі на основі системного підходу встановлені загальні закономірності впливу якості влади на формування конкурентноздатності країни та якості продукції і послуг національного виробника.

Якість продукції та послуг національного виробника в основному визначає рівень життя в країні, стабільність національної валюти, конкурентноздатність країни на міжнародному ринку, тобто є чинником національної безпеки.

Проблема якості товарів та послуг національного виробника хвилює всіх: від Президента України до пересічного громадянина. Чому ж темпи впровадження сучасних моделей систем управління, наприклад за ДСТУ ISO 9001 :2001 вкрай незадовільні? Адже переваги в бізнесі, що дає підприємствам (організаціям) впровадження навіть цієї елементарної моделі добре відомі: це задоволення і передбачення потреб споживача, чіткий розподіл відповідальностей і повноважень, ліквідація дублювання функцій, ліквідація причин виникнення браку (невідповідностей) і усунення можливості виникнення невідповідностей в майбутньому.

Незважаючи на такі очевидні переваги, що неминуче підвищують ефективність і результативність підприємства (організації), якість продукції, в Україні ДСТУ ISO 9001:2001 впроваджено лише на 2 тис. підприємств (в Італії, для порівняння, таких підприємств 100 тисяч). Причому ця цифра в Україні якщо і збільшується, то вкрай повільно, а опитування фахівців підприємств, що впровадили ДСТУ ISO 9001:2001 показує їх незадоволеність результатами впровадження в 60-80 % (подібна ситуація в більшості країн СНД).

Отже, такий дієвий інструмент підвищення якості продукції, конкурентноздатності країни, такий інструмент підвищення нашого з вами добробуту і якості життя громадян держави, як впровадження сучасних моделей систем управління якістю використовується в більшості не ефективно.

Україна продовжує посідати останні місця в рейтингу країн стосовно якості і безпечності (як одного із головних параметрів якості) продукції, а в деяких галузях економіки (наприклад, продукти харчування) якість не зростає, а падає з часом.

Такий стан справ безумовно нашоує на думку, що якість виробництва формується не тільки в рамках конкретного виробництва. Напевно, на систему управління виробництвом впливають чинники систем більш високого порядку.

Очевидно, що будь-яке виробництво є певною системою. В країні існують системи управління рівня міністерств, та і сама влада в державі теж є системою, яка має як загальні властивості, характерні для будь-якої системи взагалі, так і індивідуальні, притаманні лише для системи “влада”, чи навіть “влада в Україні”.

Нагадаємо, що будь-яка система є організаційною множиною, що становить цілісну єдність (тобто, система-це комплекс взаємодіючих і взаємопов'язаних елементів, що становлять цілісну єдність).

Будь-яка система має щонайменше наступні властивості:

- система є комплексом взаємопов'язаних елементів;
- система має функціонувати в єдності з оточуючим середовищем;
- елемент системи є системою нижчого порядку;
- система сама є елементом системи більш високого порядку.

“Життєздатність” будь-якої системи (тобто властивість завдяки організаційній структурі та поведінці досягти поставленої стратегічної мети і протидіяти “відхиляючим” впливам) забезпечується комплексністю регламентації діяльності, єдністю з системами вищого та нижчого рівнів, точністю та недвозначністю регламентування та ін.

Наведені вище властивості системи просто зрозуміти на прикладі біологічної системи-організму людини. Ця система – комплекс взаємодіючих і взаємозалежних елементів: легенів, серця і судин, печінки та ін.

Система не може довго функціонувати без одного з цих елементів. В той же час кожен з цих елементів є системою (наприклад, серцево-судинна система), на функціонування якої впливають всі елементи біологічної системи “людина”, і яка не може існувати відокремлено від інших елементів усєї біологічної системи “людина” взагалі. Наша біологічна система “людина”(в свою чергу) повинна існувати в єдності з оточуючим середовищем. Так, наприклад, людина не може жити (система не може функціонувати) без повітря, чи, скажімо, води, у відірваності від зовнішньої біологічної системи землі (елементом якої є людина).

Зрозуміло, що загальні властивості системи мають бути притаманні і біологічній системі, і системі управління окремого виробництва, і системі влади.

Провівши подібний аналіз системи менеджменту будь-якого підприємства, чи організації, ми прийдемо до висновку, що вона не може ефективно функціонувати у “невідповідному” середовищі, у відірваності від системи більш високого порядку, наприклад, системи управління міністерства, системи виконавчої влади регіону, нарешті соціальних та політичних систем управління в державі взагалі.

Прийнявши Постанову Кабінету Міністрів України №6/4 “Про затвердження систем управління якістю в органах виконавчої влади”[2], як настанову до дії, абсолютно всі

фахівці в галузі якості, консультанти з впровадження СМЯ, зосередили увагу на якості послуг органів виконавчої влади і місцевого самоврядування (ОВВ) для населення. Так, якість цих послуг безумовно має зрости з впровадженням елементарної моделі СМЯ ДСТУ ISO 9001:2001, але головне - система управління високого порядку (система влади) має вдосконалюватись, даючи поштовх, таким чином, для вдосконалення системи управління підприємств.

Грунтуючись виключно на загальних закономірностях будь-якої системи, ми дійшли висновку про те, що і ефективність функціонування, і темпи впровадження системи управління якістю організацій та підприємств (а отже і рівень якості та конкурентноздатності вітчизняної продукції) визначається в основному ефективністю систем управління вищого порядку-систем управління промислових відносин та влади взагалі.

В спрощеному вигляді цей висновок ілюструється пірамідою якості рис.1.

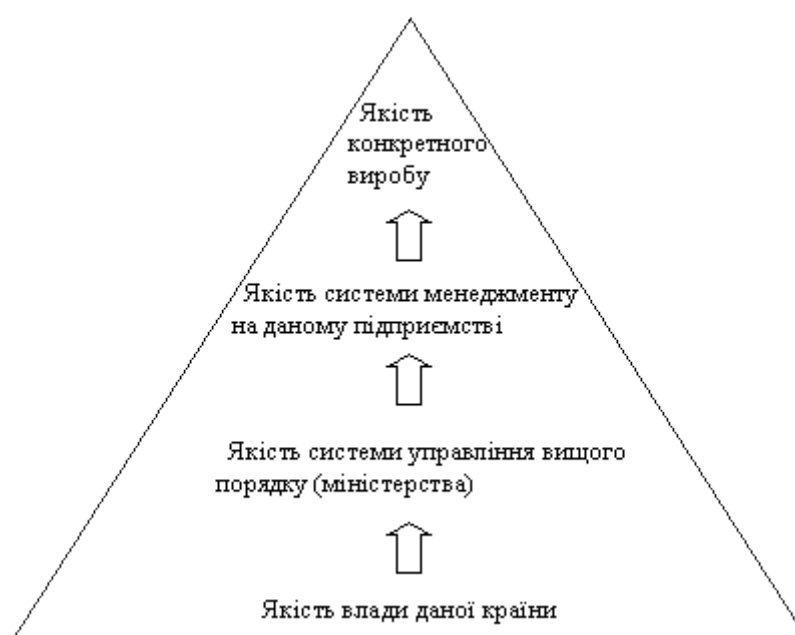


Рис. 1 "Піраміда якості"

Отже, якщо конкурентноздатність країни на міжнародному ринку визначається конкурентноздатністю національних підприємств, то конкурентноздатність самих підприємств в основному визначається якістю влади.

Це і є основна причина, за якої системи менеджменту давно і ефективно впроваджуються в урядових структурах провідних країн світу. Наприклад, з 1988 року в США діє Програма преміювання високоєфективних організацій федерального уряду [3]. Після її започаткування кількість впроваджених на підприємствах США систем моделі ISO 9001 за 6 років збільшилось в 100 разів.

Коли ми говоримо про якість, то розуміємо, що якість, перш за все, це здатність продукту (виробу, послуги, процесу) задовольнити потреби зацікавлених сторін (перш за все споживачів).

Якщо зацікавлені сторони промислового підприємства з виробництва, скажімо, паперу досить відомі і визначені, то сьогодні **ніхто серйозно не займався проблемами**

вивчення інтересів зацікавлених сторін при формуванні поняття якості влади (це і громадяни, і підприємства, навіть, інші держави).

В загальному вигляді, напевно, параметри якості влади можна розбити на три групи (див. рис.2). В даній роботі ми торкнулися проблематики тільки одного – економічного параметру якості влади.

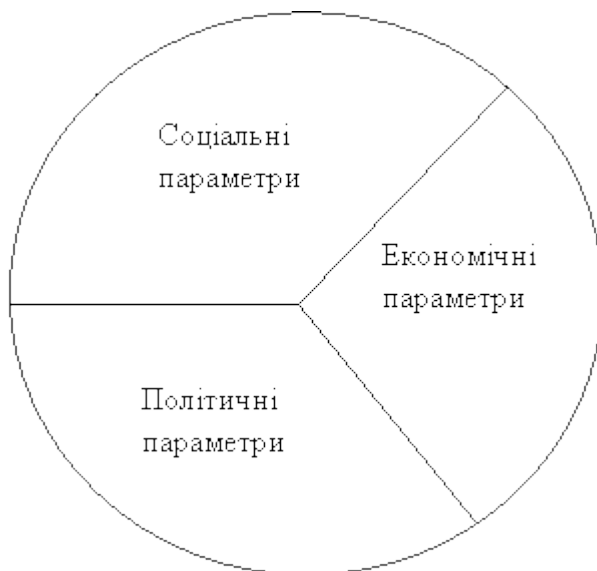


Рис. 2 Параметри якості влади

Висновки:

Якщо конкурентноздатність країни в цілому на міжнародному рівні визначається конкурентноздатністю національних підприємств, то конкурентноздатність самих підприємств в основному визначається якістю влади.

Ефективність функціонування систем управління організацій та підприємств в основному залежить від ефективності функціонування систем вищого порядку, систем управління якістю в органах виконавчої влади та місцевого самоврядування.

ЛІТЕРАТУРА:

- В. Капков Принципы качества жизни. Стандарты и качество, 2, 2003, с. 37-41.
- Постанова від 11 травня 2006 р. №614 “ Про затвердження систем управління якістю в органах виконавчої влади ” .
- Менеджмент качества в государственных учреждениях. Обзор.- качества 10, 2005, с. 4-7.