

АКТИВИЗАЦИЯ ИННОВАЦИОННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

А.И. МОМОТ, д.э.н., профессор, заведующий кафедрой,
Т.В. ЕГОРЕНКО, к.э.н., доцент,
 Донецкий национальный технический университет
И.Г. ФЕДОРЕНКО, директор,
 ООО «Консалт-сервис»

ПУТИ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ УПРАВЛЕНИЯ В ОРГАНАХ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ И МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ

В мире системы менеджмента качества давно уже получили признание как модели успешного функционирования предприятий практически для любой отрасли народного хозяйства. Для многих зарубежных стран, в том числе европейских, создание систем управления качеством на соответствие международным стандартам в государственных структурах стало обычным явлением. Особенно активно в этом направлении разрабатывались системы менеджмента качества в Польше. К 2006 г. 65% всех органов исполнительной власти и 82% органов местного самоуправления имели сертификаты на соответствие ISO 9001:2000 [1].

В Украине системы управления качеством муниципальных услуг, соответствующих национальным и международным стандартам, успешно внедрены и сертифицированы лишь в немногим более десяти исполнительных комитетов городов и районов, в том числе: исполкоме Ленинского районного совета г. Донецка, мэриях городов Бердянска (Запорожская область), Комсомольска (Полтавская область), Макеевки (Донецкая область). В 2005 г. на соответствие стандарту сертифицирована система управления качеством Главного управления государственной службы Украины. Ведется работа по внедрению и обеспечению функционирования системы управления качеством в исполнительных комитетах городов: Каменец-Подольский (Хмельницкая область), Славутич (Киевская область), Коростень (Житомирская область), в Волинской и Киевской облгосадминистрациях.

Система управления качеством, прежде всего, направлена на то, чтобы житель любого города мог реально ощутить эффективность работы местной власти. Ведь властные структуры существуют на деньги граждан, и поэтому горожане уже сегодня вправе требовать за свои средства оказания качественных управленческих (административных и социальных) услуг. Если с этой точки зрения взглянуть на

опыт городов Польши, поэтапно внедряющих систему ISO, то можно сказать, что эти изменения касаются прежде всего новых подходов к управлению ресурсами, процессами, персоналом.

В последнее время на страницах зарубежной и отечественной печати значительно усилился интерес к вопросам повышения эффективности и качества работы органов государственного управления и местного самоуправления. Возможностям и целесообразности внедрения принципов TQM (Total Quality Management – Всеобщего управления качеством) были посвящены статьи А.Рыжова [2], В.Затеева [3]. В условиях дальнейшей демократизации гражданского общества совершенствование и практическое применение критериев качества в этой области может стать важнейшим инструментом управления системой органов государственной власти в интересах народа, обеспечивая осуществление власти народа «через органы государственной власти».

В украинской печати до настоящего времени данные вопросы обсуждались лишь в немногих работах [4]. Однако определенный сдвиг произошел после принятия Постановления Кабинета Министров Украины от 11 мая 2006 г. № 614 [5].

Целью данной статьи является ознакомление с опытом внедрения систем управления качеством в органах муниципальной власти Польши и Украины и путях их совершенствования.

Украина и Польша активно взаимодействуют в этой сфере. Фондация „Знаю как”, Польская фондация рыночной трансформации, Фондация «Млода демократия» (Люблин, Польша), центр муниципального менеджмента в Люблине – партнеры по разработке существующих систем управления качеством в Украине [6]. Главной задачей сотрудничества

© А.И. Момот, Т.В. Егоренко,
 И.Г. Федоренко, 2010

українського і польського ведомств являється створення в Україні аполітичної державної адміністрації. Угода передбачає реалізацію спільних проєктів і програм, які передбачають навчання українських держслужбовців в Польщі, стажировку представників України в польських адміністративних органах і навпаки. Результатом такої взаємодії Головокслужби України і Громадянської служби Республіки Польща повинно стати впровадження в нашу країну моделі управління якістю в підрозділах державної адміністрації України.

В 2004 г. Великопольське воєводське управління в Познані отримало Сертифікат Якістю, що підтверджує виконання вимог норми EN ISO 9001:2000 в рамках реалізації уставних завдань, здійснюваних професійно і добросовісно, з старанністю вдосконалювати роботу і надавати послугу, згідно з нормами сучасної адміністрації.

В рамках впровадження Системи Управління Якістю була сформульована Місія Управління, яка проповідує, що Великопольське воєводське управління в Познані будує імідж сучасного публічного закладу, діючого на основі найкращих європейських зразків добросовісної і професійної адміністрації. Наслідком впровадження Системи була розробка стандартів по якості надаваних послуг для клієнта. Процес змін відбувся на двох рівнях. Він охопив, зокрема, стосунки Клієнт-Управління-Клієнт, зосередившись також на внутрішніх діях Управління. Завдяки формальним зразкам процедур, клієнт після приходу в Управління отримує конкретну, комплексну інформацію по способу і терміну оформлення справи, збереження заявлень і необхідних додатків. Управління гарантує реалізацію послуг на високому рівні якості і з повторюваністю, професійно, згідно з вимогами законодавства і внутрішніми положеннями, забезпечує відкритість і прозорість дій, створює клієнту умови висловитися нарахунок роботи Управління.

Ефектом від впровадження Управління є зокрема покращення внутрішньої комунікації, уніфікація способу реалізації обслуговування в межах одного відділу, а також в представництвах Управління.

Система управління, що відповідає требо-

ванням міжнародного стандарту ISO 9001:2001, являється своєрідним "фундаментом" для побудови загальної, більш досконалої системи управління в апараті органу влади такої як Total Quality Management або Common Assessment Framework, спеціально розробленої кращими фахівцями по державному управлінню з 15-ти країн ЄС.

Головне управління державної служби України перше в Україні серед центральних органів виконавчої влади впровадило систему управління якістю. Робота по розробці і впровадженню системи управління якістю на відповідність вимогам ДСТУ ISO 9001-2001 в Головному управлінні державної служби України почалась в вересні 2004 г. з участю структур Української асоціації якості.

За 2005 г. були здійснені всі основні кроки по побудові системи управління якістю: визначені послуги Головокслужби України, основні категорії споживачів, встановлені критерії якості послуг і ознаки їх невідповідності; розроблено і впроваджено документацію системи управління якістю; підготовлено персонал Головокслужби України і впроваджено системну внутрішню навчальну програму; розпочато системне вивчення очікувань і задоволеності споживачів послуг Головокслужби України; проведено сертифікаційний аудит, результатом якого став сертифікат на відповідність вимогам ДСТУ ISO 9001-2001.

Основним і одним з найважливіших досягнень впровадження системи управління якістю є зміна мислення і дій працівників Головокслужби України щодо надання якісних послуг, а не простого "формального" виконання обов'язкових функцій. В процесі використання стандарту ISO 9001:2000 було введено ефективний контроль і управління. Крім того, відбулось зменшення кількості помилок, підвищення задоволеності споживачів і персоналу, зменшення неефективних витрат (зокрема витрат часу), підвищення іміджу організації.

Слід зазначити, що система управління якістю в місті Бердянськ розроблялась і впроваджувалась спільно з директором Центру підготовки муніципальних і державних службовців при Люблінському воєводстві Павлом Прокопом і співробітниками Фонду "Молода демократія" (проєкт "Через

качество – к партнерству").

В г. Бердянске в 2003 г. был адаптирован польский опыт внедрения международных стандартов ISO 9001:2000 на муниципальные услуги. Предпосылками внедрения стандартов управления качеством на услуги явились: первая – необходимость инновационного обновления формы и содержания управления в исполнительных органах местного и государственного управления, детерминированного трансформацией местного управления от отраслевого подхода к территориальному на основе сочетания функционального и пространственного развития; вторая – потребность повышения эффективности работы органов местного самоуправления.

Было установлено, что при получении стандартной справки при обычном документообороте граждан на ее получение затрачивает 14-16 часов, а чиновник – 1,5 часа, в то же время при электронном документообороте временные затраты сокращаются в 10-15 раз. Технология обслуживания предпринимателей по принципу «единого окна» и внедрение в органах исполнительной власти внутреннего электронного документооборота – интранета являются подсистемой прокачественного управления администрацией; третья предпосылка – прямое влияние на качество жизни жителей путем формирования: а) более этичной и более прозрачной власти; б) принятия обоснованных управленческих решений по интегрированному территориальному развитию; в) установления партнерских отношений власти и граждан. Муниципалитет (мэрия, горисполком, администрация) – можно образно представить как своеобразный магазин, в котором жители определенной территории выбирают главного менеджера-продавца, который и отвечает за организацию предоставления/продажи искомого ассортимента и необходимого качества услуг согласно наличия определенных предписаний, главными из которых являются Конституция страны, соответствующие Законы (Кодексы) в области муниципального развития и решения местных органов власти; четвертая предпосылка – потребность «выруливания» муниципального менеджмента на дорогу мирового опыта и естественной адаптации международного опыта самоуправления и международных стандартов управления применительно к молодой демократии постсоветских стран.

Опыт внедрения системы, соответствующий стандарту ISO 9001 в г. Бердянске,

позволил сделать следующие выводы:

1. Система управления качеством ISO 9001:2000 на муниципальные услуги является инвестицией в качество персонала, оптимизацию процессов использования ресурсов, услуг, работ, в имидж города как активного.

2. Инновационная модель – индикатор для инвесторов, активно разрабатывающих проекты инвестиционного освоения рекреационного комплекса города.

3. Установлено, что оптимальный срок для внедрения трансформаций в небольшом городе – 1,5-2 года, а условием реализации является систематическая работа команды по внедрению системы управления качеством на муниципальные услуги согласно требованиям ISO.

Однако следует заметить, что в процессе внедрения системы менеджмента качества возникало достаточно много проблем. Особенно это касалось осведомленности граждан и их поддержки начинаниям властей. Далеко не все население оценило положительные стороны новых систем управления. По результатам проведенного социологического исследования в 2005 г. из 1017 респондентов на вопрос «Поддерживаете ли Вы нововведения по системе управления качеством в муниципалитете?» согласилось ответить 985 чел. (97 %). Из числа опрошенных поддержку оказали 352 чел. (36 %), частично поддержали – 197 чел. (20 %), ничего об этом не слышали – 348 чел. (35 %), отказались поддержать – 88 чел. (9 %) [7].

Проведенный анализ опыта внедрения систем менеджмента качества в органах государственной власти и местного самоуправления Польши и Украины позволил установить следующие закономерности:

а) повысилась оперативность сотрудников муниципальных учреждений в части реагирования на жалобы и обращения граждан. Вследствие этого произошло сокращение очередей к ответственным работникам, уменьшение повторных обращений и жалоб в областные и центральные органы власти.

б) изменилось в определенной мере отношение граждан к органам власти и местного самоуправления вследствие смены стереотипа мышления рядового гражданина, основанного на чувстве собственной беспомощности и незащищенности перед чиновниками.

Литература

1. <http://kalamit.info/pressluzhba.php>

subaction= showfull&id= 1167297060&archive=&start_from=&ucat=3&

2. Рыжов А. «Критерии качества государственного управления» // Стандарты и качество. – 2004. – № 11, – С. 56-59.

3. Затеев В. Зачем органам исполнительной власти сертификат на систему менеджмента качества? // Стандарты и качество. – 2004. – № 11, – С. 55.

4. Момот А.И. Экономический механизм управления качеством / Министерство образования и науки Украины. ДонНТУ. – Донецк: Норд-Пресс, 2005. – 383 с.

5. Постановление Кабинету Міністрів України від 11 травня 2006 р. № 614 “Про затвердження Програми запровадження системи управління якістю в органах виконавчої влади” // Збірник документів, довідкової, методичної та рекомендаційної інформації. – Київ:

Асоціація “Українські акредитовані органи з оцінки відповідності”, 2006. – С.88-93.

6 <http://research.by/pdf/WP2006r04.pdf>.

7. [http:// http://www.euoway.berdyansk.net/mirr_part.html](http://http://www.euoway.berdyansk.net/mirr_part.html).

8. Жильченкова В.В. Проблеми підвищення якості продукції // Научные труды ДонНТУ. Серия: экономическая. Выпуск 36-1.– Донецк, ДонНТУ, 2009. – С.162-166.

9. Письменный О.А. Важливість гарантійного обслуговування товарів тривалого користування для споживачів // Научные труды Донецкого национального технического университета. Серия: экономическая. Выпуск 34-3.– Донецк, ДонНТУ, 2008. – С.210-215.

Статья поступила в редакцию 20.03.2010

А.О. ХРЕБТОВ, к.ф.-м.н.,

ГУ «НТЦ «Реактивелектрон» НАН України, Донецкий областной совет

Е.В. СКОЛОВА,

Донецкий областной совет

ВОЗНИКНОВЕНИЕ СИМБИОТИЧЕСКИХ СТРУКТУР КАК СЛЕДСТВИЕ И ФАКТОР ИННОВАЦИОННОГО РАЗВИТИЯ

Рынки высоких технологий привлекают повышенное внимание исследователей вследствие их исключительной важности при разработке концепции инновационно ориентированной экономики.

Характер и способы конкурентной борьбы на высокотехнологичных рынках [1], формирование входных и выходных барьеров [2, 3], а также «парадоксы развития» [4], возникающие вследствие того, что инновации, являясь основой процесса развития, в тоже время являются источником социальных и технологических проблем, – все эти вопросы, несмотря на значительные усилия исследователей, не нашли еще своего окончательного решения.

Подробный анализ современного состояния исследований проблем теории и практики рынков высоких технологий дан в монографии В.П. Соловьева [5], в которой исследованы обобщенные показатели, отражающие уровень входных и выходных барьеров для инновационной продукции, сформулированы принципы аналитического определения границ соответствующих рынков, изложены современные подходы к формированию синергети-

ческих методов управления в инновационной экономике.

Однако исследование рынков высоких технологий еще далеко не закончено. В частности, ранее, при изучении причин аномального поведения субъектов рынка высоких технологий, было показано, что экономическое пространство рынков высокотехнологичной продукции (в том числе и регионального уровня) представляет собой несколько «экономико-симбиотических подпространств» (рис.1), образованных симбиотическими структурами, относящимися к конкурирующим симбиотическим рядам [6]. При этом под экономическим симбиозом понималось такое сосуществование двух и более экономически неэквивалентных субъектов экономической деятельности в области высоких технологий, при котором успешная экономическая деятельность каждого возможна только при успешной экономической деятельности другого.

Экономико-производственные связи образующие технологический ряд, в котором продукция предприятий – предыдущих членов

© А.О. Хребтов, Е.В. Сколова, 2010

.....
<http://www.donntu.edu.ua> / «Библиотека»/ «Информационные ресурсы»

<http://www.instud.org>, <http://www.nbu.gov.ua/portal/natural/Npdntu/texts.html>