

І. М. Олійченко,
к. т. н., доцент, Чернігівський державний технологічний університет

ФОРМУВАННЯ СИСТЕМ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ІНФОРМАЦІЇ В ОРГАНАХ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ ІЗ ЗАСТОСУВАННЯМ СТАНДАРТУ ЯКОСТІ ISO 9001

У статті обґрунтовано теоретичні підходи та практичні рекомендації щодо формування систем управління якістю інформації в органах державного управління із застосуванням стандартів якості серії ISO 9000. Запропоновано структуру процесів органу державного управління згідно зі стандартом ISO-9001. Процеси поділяються на загальні, забезпечення, оперативні, моніторингу і контролю, процеси надання послуг. Структура процесів зорієнтована на максимальне застосування інформаційної системи органу державного управління як для виконання його функціональних задач, так і для забезпечення ефективного функціонування системи управління якістю.

The main theoretical approaches and practical recommendations are grounded in the article, as for the formation of information's quality management system in the bodies of state administration with the use of quality standards of series ISO 9000. It was proposed the structure processes of the state administration body according to the standard ISO 9001. The processes are sub divided into general, supply, operative, monitoring and control processes of supplying services. The structure of processes is oriented to the maximum use of the information system of the body state administration as for the fulfillment of their functional tasks, so for the guarantee of the effective functioning of quality management system.

ВСТУП

Сучасні системи якості базуються на міжнародних стандартах ISO серії 9000 і всеосяжному менеджменті якості — TQM (Total Quality Management). Для систем якості в органах державного управління України зараз на часі стоїть впровадження стандартів ISO у свою діяльність. Якщо система якості організації будується у відповідності зі стандартами ISO, то й інформаційна система, що є підсистемою системи управління, теж повинна відповідати вимогам стандарту. Досягнення вимог до якості кінцевої інформації, яка застосовується для прийняття рішень, можливе тільки при наявності ефективної системи якості в органі державного управління. Таким чином, система якості повинна враховувати наявність інформаційної системи і забезпечувати її ефективне функціонування.

Проблемами удосконалення інформаційних систем органів державного управління займалися Клименко І.В., Лисенко Ю.Г., Осауленко О.Г., Панчук А.М., Ралдугін Є.О., Сендзюк М.А., Тронь В.П. Але питання якості інформації і формування систем якості в інформаційних системах вивчені недостатньо. Тому проблеми впровадження систем управління якістю, які забезпечують вироблення якісної інформації для прийняття рішень, є особливо актуальними.

ПОСТАНОВКА ЗАДАЧІ

Метою даної роботи є обґрунтування теоретичних підходів та практичних рекомендацій щодо формування систем управління якістю інформації в органах державного управління із застосуванням стандарту якості серії ISO 9000.

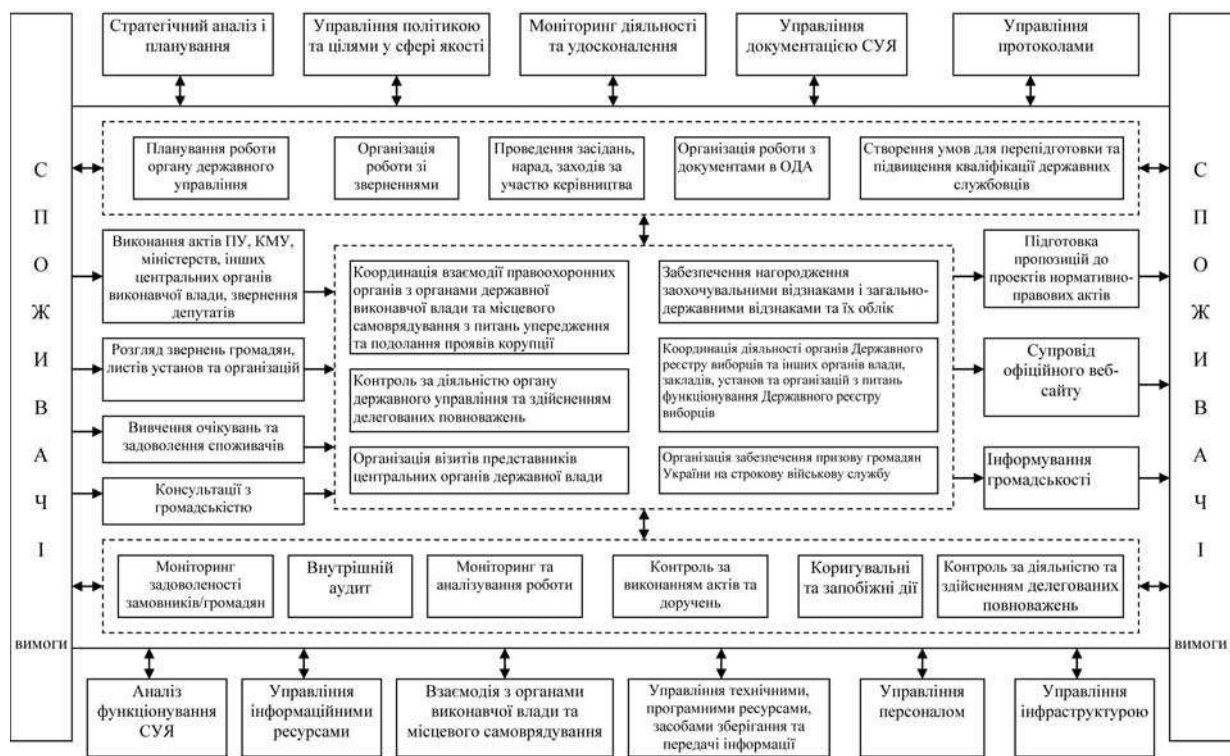


Рис. 1. Структура взаємодії процесів у органі державного управління

Об'єктом і базою дослідження даної роботи є обласна державна адміністрація.

Предметом дослідження є теоретичні положення та прикладні підходи щодо формування систем управління якістю інформації в органах державного управління.

РЕЗУЛЬТАТИ

Впровадження систем якості в системі державного управління відбувається згідно з постановою Кабінету Міністрів України від 11 травня 2006 р. № 614 "Про затвердження Програми запровадження системи управління якістю в органах виконавчої влади". Був виданий спільний наказ Голодержслужби України та Держспоживстандарту України від 31 липня 2006 р. № 273/221, в якому йдеться про створення спільної робочої групи та затвердження на 2006 р. Плану заходів щодо виконання Програми запровадження системи управління якістю в органах виконавчої влади. З метою забезпечення реалізації у 2007 р. заходів Програми був виданий Спільний наказ Голодержслужби України та Держспоживстандарту України від 4 квітня 2007 р. № 107/77 про внесення змін до спільного наказу від 31.07.2006 року №273/221. У наказах були затверджені Методичні рекомендації щодо розроблення та впровадження в органах виконавчої влади системи управління якістю відповідно до стандарту ISO 9001.

Згідно з наказом Голодержслужби від 03.04.07 № 106 в дію введено Настанову з якості Головного управління державної служби України, яка є основним документом системи управління якістю центрального апарату та територіальних органів Головного управління державної служби України. Настанову роз-

роблено відповідно до вимог системи управління якістю ISO 9001 та Положення про Головне управління державної служби України, затвердженого Указом Президента України від 2 жовтня 1999 р. № 1272. Сфера застосування системи управління якістю поширюється на надання послуг центральним апаратом та територіальними органами Голодержслужби, а виконання вимог Настанови є обов'язковим для всіх структурних підрозділів та територіальних органів Голодержслужби.

Також згідно з наказом Держспоживстандарту України від 30 червня 2009 р. № 235 вводиться у дію настанова щодо застосування ISO 9001 "Системи управління якістю. Вимоги". В розробці настанови брали участь фахівці Української асоціації якості Голодержслужби та Держспоживстандарту. Настанова слугує меті забезпечення виконання Програми запровадження системи управління якістю в органах виконавчої влади, що затверджена постановою Кабінету Міністрів України від 11.05.2006 р. № 614. Цей документ призначений для надання органам виконавчої влади, незалежно від їх типу, розміру та послуг, які ними надаються, рекомендацій при впровадженні стандарту ISO 9001 "Системи управління якістю. Вимоги" на комплексній основі. В Настанові надані загальні положення щодо використання стандарту згідно з тими вимогами, які в ньому зазначені. У додатку цієї Настанови наданий перелік типових послуг, що надаються центральними органами виконавчої влади, перелік типових процесів в органі виконавчої влади, інтерпретація вимог стандарту ISO 9001 для специфіки центральних органів виконавчої влади, рекомендації щодо відображення у системі управління якістю основних видів діяльності центральних органів

виконавчої влади. Розроблені документи призначені для впровадження систем якості в органах державного управління, які враховують специфіку процесів, що в них відбуваються, і тих продуктів, що є результатами їх діяльності.

Згідно з вимогами стандарту ISO 9001 та іншого нормативно-правового забезпечення процесів формування систем управління якістю пропонується структура процесів, яка зорієнтована на максимальне застосування інформаційної системи органу державного управління (рис. 1).

Процеси, що розглянуті в даній моделі, поділяються на загальні, забезпечення, оперативні, моніторингу і контролю, процеси надання послуг. Загальні процеси мають місце в роботі органу державного управління при вирішенні всіх задач, що на нього покладаються. Ці процеси можна поєднати в окремі функції інформаційної системи. Поєднуються процеси стратегічного аналізу і планування з управлінням політикою та цілями у сфері якості, моніторинг діяльності та удосконалення з аналізом функціонування системи управління якістю. Поєднуються процеси управління документацією системи управління якістю, управління протоколами і управління інформаційними ресурсами. Серед загальних процесів особливе місце займають вивчення очікувань, задоволення споживачів та консультації з громадськістю. Для них характерним є те, що вони будуються на інформації, що надходить від споживачів, і в них присутня аналітична складова, яка повинна бути забезпечена спеціальними програмними продуктами для виконання цих функцій.

Важливими з точки зору інформатизації органів державного управління, є процеси забезпечення. До них належить управління технічними, програмними ресурсами, засобами зберігання та передачі інформації — процес, який має сприяти функціонуванню і розвитку інформаційної системи, а також процес взаємодії з органами виконавчої влади та місцевого самоврядування, що пов'язаний з організацією зовнішніх інформаційних потоків. Процеси управління персоналом і управління інфраструктурою також забезпечуються окремими функціональними підсистемами інформаційної системи.

Серед оперативних процесів, що організаційно забезпечують роботу органу державного управління, є ті, що зв'язані з вимогами споживачів, такі як: виконання актів Президента України, актів і доручень Кабінету Міністрів України, міністерств, інших центральних органів виконавчої влади; реагування на запити й звернення народних депутатів України і депутатів місцевих рад; розгляд звернень громадян, листів установ та організацій. Ці процеси у запропонованій моделі є вхідними для органу державного управління. Вихідним є процес підготовки пропозицій до проектів нормативно-правових актів. Інші оперативні процеси стосуються функціонування органу державного управління, вони об'єднані в схемі в одну групу і взаємодіють як зі споживачами, так і з процесами надання послуг.

Процеси моніторингу та контролю об'єднані в окрему групу, також взаємодіють зі споживачами і з процесами надання послуг. Характерним для них є те, що всі вони піддаються автоматизації і повинні бути забезпечені відповідними функціями інформаційної системи. Окремо у запропонованій схемі надані послуги, що забезпечуються органом державного управління, які об'єднані в один комплекс задач і потребують організації функціональних підсистем інформаційної системи органу державного управління.

ВИСНОВКИ

Запропонована структура процесів органу державного управління, згідно зі стандартом ISO-9001, що зорієнтована на максимальне застосування інформаційної системи органу державного управління як для виконання його функціональних задач, так і для забезпечення ефективного функціонування системи управління якістю. Процеси, розглянуті в даній моделі, поділяються на загальні, забезпечення, оперативні, моніторингу і контролю, процеси надання послуг.

Система процесів і схема їх взаємодії дозволяє максимально залучати можливості інформаційних систем органів державного управління для забезпечення їх ефективного функціонування та досягнення якості інтелектуального інформаційного продукту згідно з вимогами споживачів. Схема є типовою, але вона вимагає доопрацювання в залежності від конкретних видів діяльності, які виконуються органом державного управління.

Література:

1. Латишева В.В. Громадські слухання як механізм громадського контролю за якістю управлінських послуг [Електронний ресурс] / В.В. Латишева // Державне будівництво. — 2007. — № 2. — Режим доступу до журналу: <http://www.nbuv.gov.ua/e-journals/DeBu/2007-2/doc/3/08.pdf>
 2. Лахижа М. І. Управління якістю в публічній адміністрації Польщі [Електронний ресурс] / М.І. Лахижа / Теоретичні та прикладні питання державотворення. — 2008. — Вип. 3. — Режим доступу до журналу: http://www.nbuv.gov.ua/e-journals/tpdp/2008-3/R_2/08lmap.pdf
 3. Олійченко І.М. Категорія якості в контексті стандартів ISO 9000 I TQM / І.М. Олійченко // Вісник Чернігівського державного технологічного університету. — 2002. — № 17. — С. 125—132.
 4. Системи управління якістю. Вимоги ДСТУ ISO 9001-2009. [Чинний від 2009-09-01]. — К.: Дежстандарт України 2009. — 33 с.
 5. Системи управління якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності ДСТУ ISO 9004-2001. [Чинний від 2001-06-27]. — К.: Дежстандарт України 2001. — 70 с.
 6. Системи управління якістю. Основні положення та словник ДСТУ ISO 9000-2007. [Чинний від 2007-09-03]. — К.: Дежстандарт України 2007. — 34 с.
- Стаття надійшла до редакції 15.12.2009 р.*