

Суворов М.О., Котвіцька А.А., Посилкіна О.В.

Національний фармацевтичний університет, м. Харків

Наукові підходи до оцінювання діяльності регуляторних органів у фармації
yezjf@nuph.edu.ua

Вступ. Підвищення якості і ефективності державного управління є однією з важливих умов ефективної діяльності і стійкого соціально-економічного розвитку вітчизняної фармації. Однак до теперішнього часу в Україні ще не розроблені стандарти, що регламентують якість і ефективність діяльності державних органів. Проте, в ряді країн вже накопичений певний досвід щодо побудови систем управління якістю державних послуг, які засновані на національних і міжнародних стандартах, а також на моделях національних премій за якість. Такі системи дозволяють органам влади досягати більш високої результативності та ефективності діяльності. Вищезазначене обумовлює актуальність формування і впровадження системи оцінювання діяльності державних регуляторних органів у вітчизняній фармації, що сприятиме підвищенню якості надаваних послуг і більш повному задоволенню всіх зацікавлених осіб.

Метою дослідження є обґрунтування загальних методичних підходів до побудови і впровадження системи оцінювання діяльності державних регуляторних органів у вітчизняній фармації.

Методи дослідження: історичний, абстрактно-логічний; монографічний, системного аналізу тощо.

Основний матеріал дослідження. Проведений аналіз показав, що сьогодні вже в 39 країнах запроваджені моделі оцінки менеджменту в організаціях, що фінансуються з державного бюджету (Common Assessment Framework - CAF). Можна відзначити британський «Стандарт сумлінного управління в сфері державних послуг», латиноамериканську модель досконалості, канадську модель оцінки якості та ефективності діяльності органів влади, австралійську модель переваги. Премії за якість в сфері державного управління засновані в

Великобританії, Данії, Франції, Малайзії, Болгарії, Ірландії та ряді інших країн . Досвід застосування моделей і премій показав, що необхідною умовою досягнення комплексного ефекту підвищення якості діяльності державних органів є створення систем менеджменту якості (СМЯ). Підвищення якості управління дозволяє приймати більш ефективні рішення, які виконуються з меншими витратами, надавати більш якісні послуги. Система менеджменту якості - засіб, за допомогою якого державні органи можуть планувати і реалізовувати свої дії, спрямовані на задоволення потреб і очікувань зацікавлених сторін. Необхідною умовою управління якістю служить періодична зовнішня і внутрішня оцінка. Це потребує розробки відповідної методики вимірювання рівня ефективності і результативності діяльності державних органів, яка б об'єднувала якісні та кількісні показники.

При розгляді проблеми оцінки діяльності органів державного управління різні автори застосовують різну термінологію: а) оцінка результативності; б) оцінка якості; в) оцінка ефективності. Під оцінкою результативності мається на увазі ступінь досягнення очікуваного результату внаслідок діяльності органів державного управління, а під оцінкою якості розуміється оцінка відповідності їх діяльності чинним вимогам (стандартам). Що стосується оцінки ефективності, то існує різне розуміння даного поняття. Оцінка ефективності діяльності державних органів залежить багато в чому не тільки від обліку понесених витрат, але і від якості виконання покладених на них обов'язків.

Виділяють два напрямки оцінки ефективності діяльності органів державного управління: економічну ефективність - кількісну оцінку відносини ефекту до витрат, що отримується за рахунок оптимізації і раціоналізації діяльності; соціальну ефективність - якісну оцінку діяльності, що виражає відповідність мети державного органу управління потребам населення.

В основу системи оцінювання діяльності державних регуляторних органів у фармації може бути покладений розрахунок інтегрального показника, який кількісно визначає якісні характеристики процесу управління. Він може бути розрахований на підставі попередньо відібраних індикаторів, які виступають в

якості параметрів, в межах яких система (органи управління) можуть ефективно функціонувати і розвиватися. Індикатори або показники, що відображають результати діяльності державних регуляторних органів у вітчизняній фармації, повинні відповідати наступним вимогам: залежати в значній мірі від діяльності самого державного органу; сукупність показників повинна складати систему, не приводити до спотворення діяльності організації, коли формальне виконання функцій веде до поліпшення звітності та погіршення реального стану справ; бути достовірними і прозорими, тобто визначення показника повинно забезпечувати однозначність його інтерпретації як фахівцями, так і кінцевими споживачами послуг, бути економічними, тобто отримання звітних даних повинно проводитися з мінімально можливими витратами; показники, що застосовуються, повинні максимально ґрунтуватися на вже існуючих програмах збору інформації; бути порівнянними, тобто вибір показників слід здійснювати виходячи з необхідності безперервного накопичення даних і забезпечення їх порівнянності в динаміці; бути своєчасними і регулярними: звітні дані повинні надходити зі строго визначеною періодичністю і з незначним часовим кроком між моментом збору інформації і терміном її використання.

Висновки. Досвід показує, що впровадження менеджменту якості в діяльність органів державного управління сприяє підвищенню ефективності і результативності їх діяльності, прийняттю рішень, заснованих на фактах, побудові взаємовигідних відносин із зацікавленими сторонами, підвищенню прозорості і етичності діяльності тощо. Поряд з цим, згідно з методологією менеджменту якості, необхідним є постійне оцінювання діяльності цих органів, що потребує розробки відповідних механізмів і формування системи оціночних показників. Розробка і впровадження таких механізмів в діяльність національних регуляторних органів у фармації сприятиме не тільки підвищенню якості надання державних послуг, а і розвитку вітчизняної фармацевтичної галузі, і підвищенню ефективності фармацевтичного забезпечення населення України.