



ЧЕРНІГІВСЬКИЙ ЦЕНТР ПЕРЕПІДГОТОВКИ ТА  
ПІДВИЩЕННЯ КВАЛІФІКАЦІЇ ПРАЦІВНИКІВ ОРГАНІВ  
ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ, ОРГАНІВ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ,  
ДЕРЖАВНИХ ПІДПРИЄМСТВ, УСТАНОВ І ОРГАНІЗАЦІЙ

Професійна програма підвищення кваліфікації

Функціональна складова

Варіативна частина

ФВ-9

**Запровадження систем  
управління якістю відповідно до  
стандарту ДСТУ ISO 9001-2001 в  
органах виконавчої влади**

НАВЧАЛЬНО-МЕТОДИЧНИЙ ПОСІБНИК

Чернігів  
2009

**Запровадження систем управління якістю відповідно до стандарту ДСТУ ISO 9001-2001 в органах виконавчої влади:** Навч.-метод. посібник. / Черніг. центр перепідготовки та підвищення кваліфікації працівників органів держ. влади, органів місц. самоврядування, держ. п-в, установ і орг.; Упор.:Н.В.Левченко. – Чернігів : ЦППК, 2009. – 17 с.

*Рекомендовано до видання навчально-методичною радою Чернігівського Центру перепідготовки та підвищення кваліфікації працівників органів державної влади, органів місцевого самоврядування, державних підприємств, установ і організацій, протокол № 1 від 11 лютого 2009 р.*

Навчально-методичний посібник призначений для працівників місцевих органів державної виконавчої влади, які навчаються за професійними програмами підвищення кваліфікації (модуль «Запровадження систем управління якістю відповідно до стандарту ДСТУ ISO 9001-2001 в органах виконавчої влади»), програмами тематичних короткотермінових семінарів, викладачів Центру.

© Чернігівський центр перепідготовки та підвищення кваліфікації працівників органів державної влади, органів місцевого самоврядування, державних підприємств, установ і організацій, 2009

## ЗМІСТ

№	Назва теми	Стор.
<b>I.</b>	<b>МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ</b>	<b>4</b>
1.	Стандартизація товарів, робіт і послуг	4
2.	Сертифікація продукції, робіт та послуг	7
3.	Системи управління якістю	9
<b>II.</b>	<b>РЕКОМЕНДОВНА ЛІТЕРАТУРА ТА НОРМАТИВНА БАЗА</b>	<b>1 3</b>

## СТАНДАРТИЗАЦІЯ ТОВАРІВ, РОБІТ І ПОСЛУГ

*Стандартизація* – це діяльність, що полягає у встановленні положень для загального і багаторазового користування стосовно розв'язання існуючих чи можливих проблем і спрямована на досягнення оптимального ступеня впорядкованості за даних умов.

*Мета стандартизації:*

✓ встановити положення, що забезпечують відповідність об'єкта своїй визначеності та безпечність його щодо життя чи здоров'я людей, тварин, рослин, майна і охорони навколишнього середовища;

✓ сприяти усуненню технічних бар'єрів у торгівлі, підвищити конкурентоздатність продукції, робіт, послуг;

✓ створити умови для раціонального застосування всіх видів ресурсів.

*Завдання стандартизації:*

✓ реалізувати права споживачів;

✓ забезпечувати технічну та інформаційну сумісність за взаємозамінність;

✓ встановлювати оптимальні вимоги до суспільно важливих продукції, процесів та послуг;

✓ впроваджувати новітні технології, оновлювати виробництво та підвищувати його продуктивність;

✓ усувати технічні бар'єри у торгівлі.

*Принципи стандартизації:*

✓ врахування рівня розвитку науки і техніки, екологічних вимог, економічної доцільності і ефективності технологічних процесів;

✓ гармонізація нормативних документів зі стандартизації з міжнародними, регіональними і національними стандартами інших країн;

✓ відкритість інформації про чинні стандарти з врахуванням вимог чинного законодавства.

*Суб'єктами стандартизації є:*

1) центральний орган виконавчої влади з питань стандартизації;

2) рада стандартизації та технічного регулювання;

3) технічні комітети стандартизації;

4) інші суб'єкти, що займаються стандартизацією.

До органів державної служби стандартизації належать:

✓ Державний комітет України зі стандартизації, метрології та сертифікації (Держстандарт України);

✓ Український науково-дослідний інститут стандартизації, сертифікації та інформатики (Укр. НДІССІ);

✓ Державний науково-дослідний інститут «Система» (ДНДІ «Система»);

✓ Український державний науково-виробничий центр стандартизації, метрології та сертифікації (УкрЦСМ);

✓ Український навчально-науковий центр зі стандартизації, метрології та якості продукції;

✓ технічні комітети зі стандартизації (ТК);

✓ територіальні центри стандартизації, метрології та сертифікації (26 обласних і 9 міських).

До органів галузевої служби стандартизації належать:

- ✓ служба стандартизації міністерства або відомства;
- ✓ головні (базові) організації зі стандартизації;
- ✓ служба стандартизації підприємства.

*Об'єкти стандартизації* – це продукція, процеси та послуги, зокрема матеріали, їхні складники, устаткування, системи, їхня сумісність, правила, процедури, функції, методи чи діяльність.

Найважливішими об'єктами стандартизації є:

- ✓ організаційно-методичні та загально технічні об'єкти ( термінологічні системи різних галузей знань та діяльності, класифікація та кодування інформації, методи випробування, метрологічне забезпечення, системи технічної та іншої документації, умовні позначки, інформаційні технології та ін.);
- ✓ продукція різних видів економічної діяльності;
- ✓ системи та господарські об'єкти, які мають важливе значення та їхні складники (транспорт, зв'язок, енергосистема тощо);
- ✓ вимоги щодо захисту прав споживачів;
- ✓ будівельні матеріали, системи, складні споруди, процеси;
- ✓ потреби оборони та державної безпеки.

Законодавство України у сфері стандартизації складається з Декрету Кабінету Міністрів України «Про стандартизацію і сертифікацію», Закону України «Про стандартизацію», Закон України «Про підтвердження відповідності», Закон України «Про захист прав споживачів» та інших нормативно-правових актів, що регулюють відносини у цій сфері.

Нормативні документи (НД) зі стандартизації поділяють на такі категорії:

▪ **Стандарт** – створений на основі консенсусу та ухвалений визнаним органом нормативний документ, що встановлює для загального і багаторазового користування правила, настановчі вказівки або характеристики різного виду діяльності чи її результатів і який спрямований на досягнення оптимального ступеня впорядкованості у певній сфері та доступний широкому колу користувачів:

- |                |                                      |                  |
|----------------|--------------------------------------|------------------|
| • міжнародний  | • основоположний                     | • гармонізований |
| • регіональний | • термінологічний                    | • еквівалентний  |
| • національний | • стандарт на методи випробування    | • уніфікований   |
|                | • стандарт на процес                 | • ідентичний     |
|                | • стандарт на послугу                |                  |
|                | • стандарт на сумісність             |                  |
|                | • стандарт загальних технічних вимог |                  |

▪ **Технічні умови (ТУ)** – НД, що встановлює технічні вимоги, яким повинні відповідати виріб, процес чи послуга, для яких немає державних або галузевих стандартів.

▪ **Настанова (звід правил)** – НД, що рекомендує практичні прийоми чи методи проектування, виготовлення, монтажу, експлуатації або утилізації обладнання, конструкцій чи виробів.

▪ **Регламент** – прийнятий органом влади НД, що передбачає обов'язковість правових положень.

▪ **Технічний регламент** – регламент, що містить технічні вимоги або безпосередньо, або через посилання на стандарт, ТУ, настанову чи їхній зміст.

Держстандарт України організовує і координує роботи зі стандартизації та функціонування державної системи стандартизації, встановлює загальні правила проведення та координації робіт, поширення і застосування стандартів, організовує підготовку спеціалістів, бере участь у проведенні заходів з міжнародної, регіональної стандартизації.

Роботи зі стандартизації в галузі будівництва організовує Мінбуд України.

Державні стандарти України за дорученням Держстандарту можуть розробляти підприємства, установи і організації. Галузеві стандарти розробляються на продукцію за відсутності державних стандартів України чи у разі необхідності встановлення вимог, які перевищують або доповнюють вимоги державних стандартів. Обов'язкові вимоги галузевих стандартів підлягають безумовному виконанню підприємствами, установами і організаціями, що входять до сфери управління органу, який їх затвердив.

Стандарти науково-технічних та інженерних товариств і спілок розробляють самі товариства і спілки у разі необхідності поширення результатів фундаментальних і прикладних досліджень, одержаних в окремих галузях знань чи сферах професійних інтересів. Ці стандарти можуть використовуватися на основі добровільної згоди користувачів.

Стандарти підприємства розробляють служби стандартизації підприємства на продукцію, що використовується лише на конкретному підприємстві.

Право власності на національні стандарти, правила усталеної практики, класифікатори та каталоги належить державі. Від імені держави права власника на ці документи здійснює центральний орган виконавчої влади з питань стандартизації.

Право власності на стандарти, технічні умови та кодекси усталеної практики, прийняті чи схвалені іншими органами та організаціями, що займаються стандартизацією, належить організаціям, установам, за кошти яких вони створені або яким воно передано в установленому законом порядку.

Нормативною базою стандартизації є державні та галузеві стандарти, технічні умови, стандарти підприємств.

Державний нагляд за додержанням стандартів, норм і правил здійснює Держстандарт України, його територіальні органи, а також спеціально уповноважені для цього органи. Державний нагляд здійснюється за планами органів державного нагляду або за зверненням громадян у формі перевірки додержання стандартів, норм і правил на всіх етапах життєвого циклу товарів і послуг.

Об'єктами державного нагляду є:

▪ продукція виробничо-технічного призначення, товари загального споживання, продукція тваринництва, продукти харчування;

▪ імпортна продукція – сертифікується на відповідність чинним в Україні стандартам, нормам і правилам стосовно безпеки для життя, здоров'я, майна людей і навколишнього середовища;

▪ експортна продукція – сертифікується на відповідність стандартам, нормам і правилам або окремим вимогам, що обумовлені договором;

▪ атестовані виробництва – сертифікується на відповідність установленим вимогам щодо сертифікації продукції.

За результатами перевірки складається акт із висновками і пропозиціями. При порушенні вимог стандартів органи державного нагляду:

- дають вказівку щодо усунення виявлених недоліків;
- забороняють відвантаження неякісної продукції;
- ставлять питання про притягнення до адміністративної або кримінальної відповідальності осіб, винних у випуску неякісної продукції.

## СЕРТИФІКАЦІЯ ПРОДУКЦІЇ, РОБІТ І ПОСЛУГ

**Сертифікація** – процедура письмового засвідчення третьою стороною відповідності виробу, процесу чи послуги встановленим вимогам.

**Мета сертифікації** – підтвердження показників характеристик та властивостей продукції, процесів та послуг на підставі випробувань; підтвердження відповідності продукції, процесів та послуг обов'язковим вимогам стандарту.

Сертифікація продукції в Україні поділяється на обов'язкову та добровільну.

**Обов'язкова сертифікація** – підтвердження уповноваженим на те органом відповідності даної продукції, процесу або послуги обов'язковим вимогам стандарту.

Сертифікація на відповідність обов'язковим вимогам нормативних документів проводиться виключно в державній системі сертифікації. Продукція, що належить обов'язковій сертифікації, включається в офіційний перелік (включає більше 70 видів продукції і послуг). Обов'язкова сертифікація в усіх випадках повинна включати перевірку та випробування продукції для визначення її характеристик і подальший державний технічний нагляд за сертифікованою продукцією. Випробування з метою обов'язкової сертифікації повинні проводитися акредитованими випробувальними лабораторіями (центрами) методами, які визначені відповідними нормативними документами, а за відсутності цих документів – методами, що визначаються органом з сертифікації чи органом, який виконує його функції. Результати випробувань, проведених зазначеними лабораторіями (центрами), у подальшому не потребують підтвердження іншими акредитованими випробувальними лабораторіями (центрами). Повторні випробування за визначеними характеристиками цієї продукції не проводяться, крім випадків, коли відповідно до законодавства встановлена недостовірність результатів випробувань. Сертифікації продовольчої сировини та харчових продуктів тваринного походження здійснюються після проведення ветеринарно-санітарної експертизи та видачі відповідних ветеринарних документів.

**Добровільна сертифікація** – сертифікація, яка проводиться на добровільній основі за ініціативою виробника (виконавця), продавця або споживача продукції.

Проводиться на відповідність нормативним документам, котрі пропонує замовник (стандарт країни-імпортера продукції). Або з метою забезпечення якості, підтвердження відповідності товару. Сертифікації в цій системі належать: нафта, вугілля, лісоматеріали, папір, картон, будівельні матеріали, зернові культури, м'ясо, м'ясопродукти.

Сукупність і послідовність окремих операцій, які виконує третя сторона для підтвердження відповідності, називають *схемою сертифікації*. Експерти ISO виділили вісім схем, які найбільше використовуються в національній і міжнародній сертифікації. Ідентифікація продукції при сертифікації включає дві дії: перевірку відомостей про продукцію, представлених замовником, і документування цих відомостей – у сертифікаті, на етикетці, ярлику, упаковці, паспорті тощо.

Під час проведення сертифікації та у разі позитивного рішення органу з сертифікації заявникові видається сертифікат та право маркувати продукцію спеціальним знаком відповідності.

**Знак відповідності** – захищений у встановленому порядку знак, який застосовується чи виданий відповідно до правил системи сертифікації і вказує, що забезпечується необхідна впевненість у тому, що дана продукція, процес або послуга відповідають конкретному стандарту чи іншому нормативному документу.

Знак відповідності реєструється на ім'я органу із сертифікації, який очолює відповідну систему. Власник знака має виключне право використовувати його і розпоряджатися ним.

**Ліцензія** – документ, виданий згідно правил Системи сертифікації, за допомогою якого орган з сертифікації надає особі або органу право застосовувати сертифікати або знаки відповідності для своєї продукції, процесів чи послуг.

Орган із сертифікації визнає сертифікат відповідності на продукцію, що виготовлена в Україні або імпортується в Україну, виданий закордонним або міжнародним органом. Він же може зупинити дію ліцензії або сертифіката відповідності, якщо підприємство може усунути виявлені невідповідності вжиттям коригуючи заходів і підтвердити відповідність продукції вимогам нормативних документів. В протилежному випадку ліцензія або сертифікат скасовуються.

Процедура визнання в Україні результатів сертифікації імпортованої продукції регламентована ДСТУ 3417-96.

Для проведення обов'язкової та добровільної сертифікації призначена система УкрСЕПРО. Добровільну сертифікацію продукції, систем якості здійснює також Українська асоціація якості.

До системи УкрСЕПРО входять:

- національний орган із сертифікації – Держспоживстандарт України
- органи із сертифікації продукції та систем якості (акредитовані організації та підприємства державної форми власності, які відповідають встановленим вимогам)
- випробувальні лабораторії (центри)
- експерти-аудитори
- науково-методичний та інформаційний центр
- територіальні центри стандартизації, метрології та сертифікації Держспоживстандарту України
- Український навчально-науковий центр зі стандартизації, метрології та якості продукції.

Конкретний склад і послідовність дій при проведенні сертифікації (схему сертифікації) визначає орган із сертифікації продукції. Такими діями можуть бути випробування продукції (як типу так і кожного виробу), атестація виробництва,

сертифікація систем якості, технічний нагляд ( випробування зразків продукції з торгівлі та з виробництва, контроль за виробництвом, контроль за системою якості).

За позитивними результатами сертифікації видається сертифікат та надається ліцензія. Продукція заноситься до реєстру сертифікованої продукції. В подальшому здійснюється технічний нагляд за сертифікованою продукцією під час її виробництва.

Знак відповідності наноситься на продукцію безпосередньо її виробниками (постачальниками). Знак наноситься на виріб, етикетку, тару, упакування, експлуатаційну та товаросупровідну документацію тощо. Місце та спосіб нанесення (гравірування, наклеювання, друкування тощо) визначає виробник. Поряд із Знаком наноситься ідентифікаційний номер уповноваженого органу із сертифікації. Знак відповідності наноситься тільки на ті види продукції, опис яких міститься в технічних регламентах з підтвердження відповідності. Нанесення Знака відповідності є обов'язковим.

## СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ

**Якість** – ступінь задоволення сукупністю власних характеристик продукту висунутих до нього вимог. Вимоги – це сформульовані потреби або очікування. Вони можуть бути пов'язані з будь-якими аспектами.

На якість продукції або послуг впливають такі взаємозалежні види діяльності як проектування, виготовлення та процеси обслуговування і ремонту.

Рівень якості продукції оцінюється за її властивостями, які можна охарактеризувати різними показниками:

- класифікаційними
- функціональними
- експлуатаційними
- конструктивними
- довговічності
- надійності
- ергономічності
- економічності
- естетичності тощо.

**Управління якістю** – це вплив на процес створення та експлуатації продукції з метою забезпечення її якості. Об'єктом управління якістю є виробничий процес, у якому при створенні продукції формується її якість. Система якості як інструмент управління якістю є суб'єктом управління.

Основоположні принципи систем управління якістю викладено в ДСТУ ISO серії 9000 (зокрема в ДСТУ ISO 9000:2007 «Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів» та ДСТУ ISO 10005:2007 «Системи управління якістю. Настанови щодо програм якості»).

**Система якості** – це сукупність організаційної структури, відповідальності, процедур, процесів і ресурсів, яка забезпечує здійснення загального керівництва якістю.

На сьогодні відомо три основні складові структури управління якістю:

1) структура зовнішніх і внутрішніх взаємовідносин: взаємовідносини зі споживачами, з персоналом, постачальниками і партнерами, власниками і кредиторами, суспільством у цілому;

2) технологічна структура управління якістю – цикл управління якістю: встановлення вимог → планування → організація → виконання процесу → контроль → аналіз відповідностей і невідповідностей → коригувальні і попереджувальні дії → мотивація

3) структура стадій життєвого циклу продукції: взаємопов'язані процеси маркетингу, науково-дослідних і проектно-конструкторських робіт, закупівлі, виготовлення, пакування, зберігання і споживання.

Сучасна система якості може складатись з сотень і тисяч процесів, які можна об'єднати у блоки:

- 1) відповідальність керівництва
- 2) управління ресурсами
- 3) створення продукту
- 4) вимірювання, аналіз і поліпшення.

Будь-яка система у сфері якості є предметом постійних перевірок, які полягають у контролі, інспектуванні та аудиті її якості.

**Аудит** – систематичний, незалежний і задокументований процес отримання доказів аудиту і об'єктивного їх оцінювання з метою визначення ступеня виконання критеріїв аудиту.

Аудит може бути внутрішнім і зовнішнім. Внутрішній аудит («аудит першою стороною») проводиться звичайно або самою організацією, або за її дорученням для внутрішніх цілей і може служити основою для декларування відповідності. Зовнішній аудит («аудит другою стороною» або «аудит третьою стороною») проводиться сторонами, які мають певний інтерес до діяльності організації (замовниками, тощо) або зовнішніми незалежними організаціями, які здійснюють сертифікацію чи реєстрацію на відповідність вимогам чинних нормативних документів. Міжнародний стандарт ISO 19011 містить настанови щодо процедур проведення внутрішнього і зовнішнього аудитів систем управління якістю та навколишнього середовища.

Стандарти серії ISO 9000 містять найсучасніший досвід системного управління якістю, гармонізовані з вимогами стандартів ISO 14000 з управління навколишнім середовищем і базуються на восьми принципах управління якістю:

- 1) орієнтація на клієнта
- 2) лідерство
- 3) залучення персоналу
- 4) процесний підхід
- 5) системний підхід до менеджменту
- 6) постійне вдосконалення
- 7) прийняття рішення на підставі фактів
- 8) взаємовигідні стосунки з постачальниками.

Стандарти ДСТУ ISO 9000 містять мінімальні вимоги, яким має відповідати система якості, тому на їх базі розробляють інші системи, які враховують специфіку окремих галузей промисловості. До них належать:

- система якості на базі концепції TQM (Total Quality Management);

- система якості на базі стандартів QS 9000;
- система якості на базі концепції «шість сигм»;
- система якості на базі концепції Міжнародної системи рейтингу якості IQRS (International Quality Rating System);
- система управління безпекою праці на базі стандартів OHSAS 18000;
- система якості на базі концепції QA 9000 та інші.

Зокрема, модель ділової досконалості підприємства Європейського фонду менеджменту якості, гнучка і може використовуватись як великими, так і невеликими підприємствами як у державному, так і у приватному секторах. Вона не має обов'язкового характеру і базується на дев'яти критеріях, які використовують для оцінювання ділової активності організації. Максимальна кількість балів, що присвоєна кожному критерію, використовується під час само оцінювання або складання заявки на європейську нагороду з якості.



ДЕРЖАВНИЙ КОМПЕТЕТ СТАНДАРТИЗАЦІЇ,  
МЕТРОЛОГІЇ ТА СЕРТИФІКАЦІЇ УКРАЇНИ  
(ДЕРЖСТАНДАРТ УКРАЇНИ)

Система сертифікації УкрСЕПРО

**СЕРТИФІКАТ НА СИСТЕМУ ЯКОСТІ**

Зареєстрований у Реєстрі Системи  
сертифікації УкрСЕПРО

з 10-го травня 2002 р.

№ UA2.002.452

Дійсний до « 15 » грудня 2003 р.

ЦИМ СЕРТИФІКАТОМ ПОСВІДЧУЄТЬСЯ, ЩО СИСТЕМА ЯКОСТІ СТОСОВНО  
металургійного виробництва сплавів і злитків з брухту та відходів кольорових металів  
на основі міді та алюмінію  
назва продукції

які випускаються ТОВ «КАТЕХ-ЕНЕРГО», Україна, Київська обл.,  
с.м.т. Кошаринське, пров. Будівельний, 9/11  
назва підприємства виробника, адреса

21621203  
код ЄДРПОУ

зі згідно з ГОСТ 859-78, ДСТУ 2839-94 (ГОСТ 1583-93)  
позначення та назва нормативного документа на продукцію

відповідає вимогам ДСТУ ISO 9002 - 95 (ISO 9002:1994)  
позначення стандарту на систему якості

Контроль відповідності сертифікованій системі якості вимогам зазначеного стандарту  
здійснюється шляхом технічного нагляду, періодичності і процедури якого регламентуються  
програмою.

СЕРТИФІКАТ ВИДАНИЙ Органом з сертифікації продукції та систем якості УкрІСМ,  
назва органу з сертифікації, що видає сертифікат, назва адреса  
вул. Метрологічна, 4, вистава акредитації № UA5.001.002 від 10.09.2001 р.  
номер атестації акредитації органу з сертифікації

на підставі результатів перевірки та оцінки системи якості.

Керівник Органу з сертифікації  
продукції та систем якості

М.Я. Мухаровський

## ПИТАННЯ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЮ

1. Які види діяльності впливають на якість продукції або послуг?
2. Які основні складові структури управління якістю?
3. Що є об'єктами державного нагляду?
4. Що є суб'єктами та об'єктами стандартизації?

### РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА ТА НОРМАТИВНА БАЗА

1. Конституція України // <http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=254%D0%BA%2F96-%D0%B2%D1%80>
2. Конституція України – Основний Закон суспільства, держави, людини (науково-методичні рекомендації). – К.: Вид-во УАДУ, 1997. – 105 с.
3. Закон України «Про державну службу України» від 16 грудня 1993 р. № 3723 // <http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=1216-14>
4. Закон України «Про місцеве самоврядування в Україні» від 21 травня 1997 р. № 280 // <http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=280%2F97-%D0%B2%D1%80>
5. Закон України «Про службу в органах місцевого самоврядування» від 7 червня 2001 р. № 2493 // <http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=2493-14>
6. Закон України «Про стандарти, технічні регламенти та процедури оцінки відповідності» від 1 грудня 2005 р. № 3164-IV (з наступними змінами) // <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=3164-15>
7. Закон України «Про стандартизацію» від 17 травня 2001 р. № 2408-III (з наступними змінами) // <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=2408-14>.
8. Закон України «Про підтвердження відповідності» від 17 травня 2001 р. № 2406-III // <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=2406-14>.
9. Закон України «Про захист прав споживачів» від 12 травня 1999 р. № 1023-XII (з наступними змінами) // <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=1023-12>
10. Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Державної програми стандартизації на 2006-2010 роки» від 1 березня 2006 р. № 229 // <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=229-2006-%EF>
11. Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Програми запровадження системи управління якістю в органах виконавчої влади» від 11 травня 2006 № 614. // <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=614-2006-%EF>
12. Розпорядження Кабінету Міністрів України від 17 вересня 2002 р. № 447 – р. «Про затвердження Концепції державної політики у сфері управління якістю продукції (товарів, робіт, послуг)» // <http://lawua.info/jurdata/dir204/dk204767.htm>
13. Декрет Кабінету Міністрів України «Про стандартизацію і сертифікацію» від 10 травня 1993 № 46-93 // <http://zakon.nau.ua/doc/?uid=1072.4235.2>
14. Наказ Державного комітету України з питань технічного регулювання та споживчої політики «Про затвердження Технічного регламенту з

- підтвердження відповідності щодо безпеки іграшок» від 31 грудня 2003 № 282 // <http://www.uazakon.com/document/fpart80/idx80709.htm>
15. Наказ Державного комітету України з питань технічного регулювання та споживчої політики від 29 січня 2007 № 6 «Про затвердження Переліку продукції, відповідність якої може бути підтверджена декларацією про відповідність» // <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=z0122-07>
  16. Наказ Головдержслужби України та Держспоживстандарту України «Про створення спільної робочої групи та затвердження на 2006 рік Плану заходів щодо виконання Програми запровадження системи управління якістю в органах виконавчої влади» від 31 липня 2006 р. № 273/221 // [http://www.guds.gov.ua/control/uk/publish/article?art\\_id=53753&cat\\_id=53688](http://www.guds.gov.ua/control/uk/publish/article?art_id=53753&cat_id=53688)
  17. Методичні рекомендації щодо розроблення та впровадження систем управління якістю відповідно до стандарту ДСТУ ISO 9001-2001 в органах виконавчої влади, затвержені наказом Головдержслужби України та Держспоживстандарту України «Про створення спільної робочої групи та затвердження на 2006 рік Плану заходів щодо виконання Програми запровадження системи управління якістю в органах виконавчої влади» від 31 липня 2006 р. № 273/221 // [http://www.guds.gov.ua/control/uk/publish/article?art\\_id=53749&cat\\_id=53688](http://www.guds.gov.ua/control/uk/publish/article?art_id=53749&cat_id=53688)
  18. Аналіз, оцінка та моніторинг якості і ефективності роботи підприємства [М002-2003] ”: Метод. посіб. / Держспоживстандарт України. Ін-т з питань упр. якістю та навколишнім середовищем, ДП УкрНДНЦ; [Під заг. ред.: Топольницького О. Г.; Упоряд.: Пархоменко Є. О. та ін.]. — К.: Хімджест, 2003. — 43 с.
  19. Артеменко Л. В. Дослідження механізму впливу автоматизації на ефективність управлінської діяльності державних службовців/Л. Артеменко // Економіка і держава, 2006, № 5. — С.25 – 27.
  20. Бакка М. Т., Тарасова В. В. Метрологія, стандартизація, сертифікація і акредитація. Ч.2. Стандартизація, сертифікація і акредитація. Навч. Посібник. — Житомир.: ЖІТІ, 2002. — 256 с.
  21. Балашов А. А. Стратегія вдосконалення управління державними установами на основі застосування принципів управління якістю // Актуальні проблеми державного управління. — Одеса, 2005. — Вип.1 (21). — С.179–191.
  22. Віткін Л. М. Використання інструментів управління проектами для ефективного впровадження системи якості ВНЗ // Бізнес-освіта як бізнес: Якість послуг і соціальна відповідальність. — К., 2003. — С.35–42.
  23. Віткін Л. М. Економічні аспекти управління якістю // Наук. вісн. — Львів, 2005. — Вип.1. — С.188–196.
  24. Гаєвська Ю. В. Маркетингове визначення якості послуг на основі Європейської моделі управління якістю // Київський нац. ун-т ім. Т. Шевченка. Вісник. Сер.: Економіка. — К., 2001. — Вип.49. — С.73–75.
  25. Горелов Д. О. Сінергетичний ефект управління якістю праці персоналу підприємства // Економіка: проблеми теорії та практики. — Д., 2005. — Вип.201, т.3. — С.742 – 745.

- 26.Гудзь П. В. Парадигма проякісного муніципального управління на основі стандартів міжнародної системи управління якістю ISO 9001: 2000 // Маркетинг: теорія і практика. — Луганськ, 2005. — № 11. — С.80–87.
- 27.Ефективність державного управління в контексті глобалізації та євроінтеграції: Матеріали наук.-практ. конф. за міжнар. участю, м. Київ, 29 трав. 2003 р, Т. 2/ За заг. ред. В.І. Лугового, В.М. Князева. — К.: Вид-во НАДУ, 2003. — 672 с.
- 28.Запровадження кращого управління якістю для громадськості: приклади для вивчення з Центральної і Східної Європи. / під ред.: Джанні Кадді, Мірко Вінтар; пер. з англ.: Микола Шеставін, Лариса Опанасюк; Мережа ін-тів і шк. держ упр. в Центр. і Схід. Європі. — Донецьк: Юго-Восток, 2008. — 240 с.
- 29.Ковальова О. Методологія Європейського Союзу з оцінки демократичності політичних інститутів держав - кандидатів на вступ // Людина і політика. — 2003. — № 1. — С.3 — 10.
- 30.Кириченко Л. С. Розвиток систем управління якістю продукції на основі міжнародних стандартів ISO серії 9000 // Споживча оцінка асортименту та якості товарів. — К., 2000. — С.88 – 98.
- 31.Лала О. М. Кваліметричний підхід до визначення системи якості управління // Економіка: проблеми теорії та практики. — Д., 2004. — Вип.191, т.2. — С.574 – 580.
- 32.Лелечко А. Вплив децентралізації на ефективність надання державних послуг / А. Лелечко // Вісник НАДУ. — 2004. – № 3. – С. 115 – 126.
- 33.Молчанова Ю. Ефективність управлінської діяльності в системі державної служби: соціально-психологічний аспект/ Ю. Молчанова // Вісник НАДУ. — 2005. — № 1. — С. 427 – 434.
- 34.Молчанова Ю. Сутність та основні характеристики соціально-психологічного напрямку підвищення ефективності управлінської діяльності в системі державної служби/ Ю. Молчанова // Управління сучасним містом, 2004. — №10/12. — С. 32 — 39.
- 35.Мороз В. Від традиційної інформатизації до методологічного вдосконалення державного управління/В. Мороз // Персонал, 2005, № 5 – С.52 – 56.
- 36.Пашко Л. Поняття та сутність оцінювання людських ресурсів у сфері державного управління/Л. Пашко // Вісник НАДУ – 2005, № – С.1141 – 22.
- 37.Поєдинцева В. В. Основні стадії формування і оцінки якості функціонування системи управління персоналом на малих та середніх підприємствах // Економіка: проблеми теорії та практики. — Д., 2004. — Вип.189, т.2. — С.526 – 530.
- 38.Рекова Н. Ю. Сучасні методи формування ефективної системи управління якістю на підприємстві // Зб. наук. пр. — Донецьк, 2005. — Т.6: Сер.: Економіка, вип.43: Сучасні механізми управління ЗЕД підприємства. — С. 22 – 32.
- 39.Решетников М. О переходе к управлению, ориентированному на результат, на региональном уровне/М. Решетников // Вопросы экономики, 2006, № 3. — С.152 — 157.
- 40.Санченко А. Європейський адміністративний простір на захисті демократичних цінностей у сфері державного управління/А. Санченко //

- Часопис Хмельницького університету управління та права, 2005, № 4. — С.203 — 211.
- 41.Саранча Г.А. Метрологія, стандартизація, відповідність, акредитація та управління якістю. Підручник. – К.: Центр навчальної літератури, 2006. — 346 с.
  - 42.Система управління якістю в галузі торгівлі організацій та підприємств споживчої кооперації / І.А.Маркіна, Л.А.Рибалко-Рак; Укоопспілка, Полтав. ун-т спожив. кооперації України, Каф. менедж. орган. та зовнішньоекон. діяльн. — Полтава: РВВ ПУСКУ, 2008. — 163 с.
  - 43.Система управління якістю в органах влади (вітчизняний та зарубіжний досвід) / Лахижа М. І.; УКООПСПІЛКА, Полтав. ун-т спожив. кооперації України, Каф. правознав. — Полтава: РВВ ПУСКУ, 2008. — 131 с.
  - 44.Системи управління якістю. Настанови щодо застосування ISO 9001: 2000 у сфері освіти (IWA 2:2003, IDT) : пер. з англ. — Чин. від 01.01.2008 до 01.01.2011. — К.: Держспоживстандарт України, 2008. — VIII, 62 с. — (Національний стандарт України).
  - 45.Тельнов А. С. Кваліметрична оцінка як невід’ємний елемент системи управління якістю праці // Формування ринкової економіки. — К., 2005. — Спец. вип.: Управління людськими ресурсами: проблеми теорії та практики, т.2: Управління персоналом в організаціях. — С.341–348.
  - 46.Уряд для громадян: Ініціативи щодо поліпшення якості послуг/ ОЕСР; Пер. з англ. Р. Федущинська, М. Коваль. — Л.: ЛФ УАДУ, 2000. — 293 с.
  - 47.Управління якістю: [навч. посіб. для студ. вищих навч. закл.] / В.І.Кривощоков; М-во освіти і науки України, Нац. гірн. ун-т. — 2-ге вид., переробл. та допов. — Д.: Наука і освіта, 2008. — 307 с.
  - 48.Управління якістю : [навч. посіб. для студ. вищих навч. закл.] / В.І.Кривощоков; М-во освіти і науки України, Нац. гірн. ун-т. — 2-ге вид., переробл. та допов. — Д.: Наука і освіта, 2008. — 307 с.
  - 49.Управління якістю : опорний конспект лекцій. / Н.Г.Салухіна, Н.С.Ясинська; Міжрегіон. акад. упр. персоналом. — К.: МАУП, 2008. — 143 с.
  - 50.Чернишова Є. Інформаційне забезпечення системи управління якістю освіти в регіоні: Проблеми управління // Рідна школа. – 2003. – № 1. – 234 с. С.58 — 60.
  - 51.Шаповал М.І. Основи стандартизації, управління якістю і сертифікації. Підручник. 3-є вид., перероб і доп. – К.: Європ.ун-т фінансів, інформсистем, менеджменту і бізнесу, 2000. – 234 с.
  - 52.Шаповал М.І.: Менеджмент якості: Підручник. Третє вид., випр. і доп. – К.: Т-во «Знання», КОО, 2007. – 144 с.
  - 53.Харрінгтон Д.Х. Управление качеством в американских корпорациях: Пер. с англ./ Д.Х. Харрінгтон. – М.: Экономика, 1990. – 272 с.
  - 54.Харченко Т. Методика впровадження системи управління якістю на підприємстві // Актуальні проблеми економіки. – 2005. – № 12. – С.152 – 156.

### Інтернет-ресурси

І. // [www.president.gov.ua](http://www.president.gov.ua) – “Президент України. Офіційне Інтернет-представництво” – Офіційний сайт Президента України.

- II. // [www.rada.gov.ua](http://www.rada.gov.ua) – “Верховна Рада України” – Офіційний сайт Верховної Ради України.
- III. // [www.kmu.gov.ua](http://www.kmu.gov.ua) – “Урядовий портал. Єдиний веб-портал органів виконавчої влади України” – Офіційний сайт Кабінету Міністрів України.
- IV. // [www.guds.gov.ua](http://www.guds.gov.ua) – “Головне управління державної служби України” – Офіційний сайт Головного управління державної служби України.
- V. // [cg.gov.ua](http://cg.gov.ua) – “Чернігівська обласна державна адміністрація. Офіційний сайт держустанови” – Офіційний сайт Чернігівської обласної державної адміністрації.
- VI. // [www.ccu.gov.ua](http://www.ccu.gov.ua). – “Конституційний Суд України” – Офіційний сайт Конституційного Суду України.
- VII. // [www.scourt.gov.ua](http://www.scourt.gov.ua) – “Верховний Суд України. Інформаційний сервер” – Офіційний сайт Верховного суду України.
- VIII. // [www.academy.kiev.ua](http://www.academy.kiev.ua). – “Національна академія державного управління при Президентові України” – Сайт Національної академії державного управління при Президентові України.
- IX. // [www.nplu.kiev.ua](http://www.nplu.kiev.ua) – “Національна парламентська бібліотека України” – Сайт Національної парламентської бібліотеки України.
- X. // [www.nbuv.gov.ua](http://www.nbuv.gov.ua) – “Національна бібліотека України імені В. І. Вернадського” – Сайт Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського.
- XI. // <http://www.dssu.gov.ua> – Держспоживстандарт.
- XII. // <http://www.iso.org/iso/home.htm> – Міжнародна організація зі стандартизації.
- XIII. // <http://www.cen.eu/cenorm/homepage.htm> – Європейський комітет зі стандартизації.
- XIV. // <http://www.oiml.org/> – Міжнародна організація з офіційної метрології.
- XV. // <http://www.belgiss.org.by/> – Белорусский государственный институт стандартизации и сертификации.
- XVI. // <http://www.easc.org.by/> – Межгосударственный совет по стандартизации, метрологии и сертификации (МГС) Содружества Независимых Государств (СНГ).
- XVII. // <http://www.coomet.org/> – Організація співробітництва державних метрологічних закладів. країн Центральної і Східної Європи.