

ВАЖНОСТЬ РАЗРАБОТКИ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ОРГАНОМ МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ

Михайлова О.И., студент гр. УКмоз-161, I курс
Научный руководитель: Коротков А.Н., д.т.н., проф.
Кузбасский государственный технический университет
имени Т.Ф. Горбачева
г. Кемерово

Для обеспечения конкурентоспособности государства на мировой арене, требуется наличие высокоэффективного и инновационного частного сектора, а также прогрессивного и инновационного правительства, и, как следствие, работающей на высоком уровне современной муниципальной административной системы.

Органы местного самоуправления, осуществляя свою деятельность в должны обеспечивать не только сохранение, но и приумножение промышленного, экономического, научного и культурно-нравственного потенциала города, для обеспечения его процветания и повышения общего благосостояния горожан.

Определяющими целями деятельности органа местного самоуправления являются обеспечение непрерывного повышения качества жизни населения и сбалансированного устойчивого развития города. Вместе с тем, эффективное управление в муниципальном образовании, удовлетворение потребностей населения города должно осуществляться путем не просто поддержания высокого уровня муниципальных услуг, предоставляемых гражданам и организациям города, а путем непрерывного повышения их качества.

Ключевым показателем превосходства в любой отрасли является высокое качество продукции и услуг. Во всем мире менеджмент качества, успешно используемый в промышленности, распространяется на сферу обслуживания, образование, здравоохранение, коммунальные услуги, а также находит всё большее применение в органах власти. Исходя из этого и органы муниципального управления, деятельность которых рассматривается как предоставление высококачественных управленческих услуг для населения региона должны стремиться реализовать менеджмент качества в своей структуре.¹

Для этого существуют различные методы и технологии. Один из таких методов, основанный на современных системах и технологиях управления, –

¹ Мизаур, Д. Об анализе применения менеджмента качества в государственных службах. Новая революция в государственных службах / Д. Мизаур // Стандарты и качество. Ежеквартальное приложение к журналу. 2015. - № 1. - С. 24-25.

это разработка и внедрение системы менеджмента качества на базе международного стандарта ISO 9000:2015.

Стандарт серии ISO 9001:2015 отражает минимальные требования, предъявляемые к любым мировым организациям, в том числе и органам местного самоуправления.

При разработке новой редакции стандарта была применена новая структура высокого уровня – High Level Structure (HLS), которая была специально разработана для всех стандартов ISO на системы менеджмента. Применение этой структуры позволит свести к минимуму усилия и ресурсы, которые приходится тратить организациям на создание интегрированных систем менеджмента на основании нескольких стандартов.²

Рекомендации IWA 4 «Системы менеджмента качества. Рекомендации по применению ИСО 9001:2000 в местных органах управления» были опубликованы техническим комитетом ТС 176 в 2005 году. Данные рекомендации позволяют обеспечить местные органы управления последовательным подходом к менеджменту качества. Цель данных рекомендаций – переложить технический язык ISO 9001 на язык, более распространённый среди специалистов, которые задействованы в местных органах управления. Требования этого международного стандарта полностью применимы к функционированию муниципальных и государственных служб.

В настоящее время в Российской Федерации действует стандарт ГОСТ Р 52614.4-2007 «Руководящие указания по применению ГОСТ Р ИСО 9001-2001 в органах местного самоуправления».³ В ближайшее время ему на смену придут следующие стандарты:

- ГОСТ Р ИСО 18091-2016 «Руководящие указания по применению ИСО 9001:2008 в местных органах власти» – национальный стандарт Российской Федерации на системы менеджмента качества с датой введения 01.06.2017;

- ГОСТ Р 52614.4-2016 / ISO 18091:2014 «Руководящие указания по применению ИСО 9001 в органах местного самоуправления» – национальный стандарт Российской Федерации на системы менеджмента качества с датой введения 01.12.2017.

Согласно ГОСТ Р 52614.4-2007, потребности и ожидания граждан могут значительно различаться в зависимости от региона их проживания (местонахождения), но независимо от этого органы местного самоуправления стремятся к достижению все более высокого уровня демократии и плюрализма. Необходимыми условиями для этого будут являться

² Придавая блеска ISO 9001 // Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии. Информационный портал по международной стандартизации. - 2017 [Электронный ресурс]. URL: http://iso.gost.ru/wps/portal/!ut/p/c4/04_SB8K8xLLM9MSSzPy8xBz9CP0os3gLHzeXUFNLYwMLgwBXA09vVw-XYJ9gQ5MwE_2CbEdFAPydpn8!/?WCM_GLOBAL_CONTEXT=/wps/wcm/connect/iso/news/news/news241115 (дата обращения: 30.03.2017).

³ ГОСТ Р 52614.4-2007. Руководящие указания по применению ГОСТ Р ИСО 9001-2001 в органах местного самоуправления. Справочно-правовая система «Консультант плюс».

прозрачность и эффективность деятельности данных органов. Что в свою очередь требует обеспечения нормального управления процессами и ресурсами органов местного самоуправления как системой.⁴

Система менеджмента качества является одним из средств, при помощи которых органы местного самоуправления могут планировать и реализовывать свои действия, которые направлены на удовлетворение потребностей, а также ожиданий общества. Система менеджмента качества включает в себя как организационную структуру органа местного самоуправления, так и планирование, а также процессы, ресурсы и документацию, необходимые для достижения целей в области качества и обеспечения постоянного улучшения качества продукции, услуг и других процессов.

Стандарт ИСО 9001:2000 получил широкое распространение как база для развития таких систем. Внедрение данного стандарта в органах местного самоуправления является незаменимым инструментом для постоянного повышения величины доверия граждан, удовлетворения их потребностей, а также и ожиданий.

Внедрение системы менеджмента качества в управленческую деятельность органа местного самоуправления позволит прежде всего:

- навести порядок в организации работы муниципалитета как в части документооборота, так и для построения работы подразделений;
- чётко распределить полномочия и в особенности ответственность между различными подразделениями и их специалистами, а также регулировать взаимодействие между ними;
- выявить и устранить дублируемые функции в системе органа местного самоуправления;
- выработать общие (единые) требования к оформлению различной документации (инструкций, регламентов, положений, правил);
- определить требования к основным процессам, которые оказывают наибольшее влияние на качество, оказываемых услуг и оформить эти требования в виде стандартов;
- уделить наибольшее внимание предупреждению нарушений и ошибок, установленных требований, при этом снизить количество допущенных ошибок, а следовательно и время на их устранение.

Так как основной задачей органов местного самоуправления является безусловная ориентация на потребности и нужды населения города, что может быть достигнуто посредством их наиболее полного удовлетворения и предвосхищения, то необходимо найти действенные меры по их осуществлению. Система менеджмента качества может явиться тем самым рычагом, с помощью которого муниципалитет направит свою деятельность и

⁴ ГОСТ Р 52614.4-2007. Руководящие указания по применению ГОСТ Р ИСО 9001-2001 в органах местного самоуправления. Справочно-правовая система «Консультант плюс».

сможет управлять ею с целью удовлетворения потребностей населения и бизнеса. Применение системы менеджмента качества приведет к следующим положительным моментам:

- повышение прозрачности и открытости деятельности муниципалитета, а также увеличит ответственность по всем видам деятельности перед гражданами, следовательно, значительно возрастет доверие населения к органам власти;

- усиление результативности и эффективности работы органа местного самоуправления за счет использования процессного подхода, который необходимо направить на каждого отдельного гражданина;

- повышение удовлетворенности представителей малого и среднего бизнеса качеством предоставляемых муниципальных услуг;

- повышение качества работы муниципальных служащих за счет их максимального вовлечения в систему менеджмента, а также повышения ответственности руководителей на всех уровнях управления;

- постоянное улучшение деятельности всех отраслевых, территориальных и функциональных органов администрации города.

Исходя из всего вышеперечисленного, можно сделать вывод о возможности стимулировать экономическую активность на территории всего города.

Таким образом, внедрение системы менеджмента качества, в соответствии со стандартом серии ISO 9001:2015, в органах местного самоуправления является своеобразной инвестицией в улучшение качества персонала, оптимизацию процессов использования ресурсов, услуг, работ, и как результат в имидж города в целом.

Внедрение системы менеджмента качества в управленческую деятельность администрации городов повысит открытость и прозрачность деятельности муниципального образования по отношению к населению, а так же повысит доверие к муниципалитету, и позволит вывести качество работы муниципальных служащих на новый уровень.

Перестройка всей системы работы муниципального образования, направленная на достижение главного критерия - удовлетворенности потребителей качеством предоставляемых услуг, постоянное отслеживание их предложений и пожеланий в комплексе со стандартами этих услуг, даст наиболее желаемый результат, как для потребителя, так и для государства в целом.

Список литературы:

1. ГОСТ Р 52614.4-2007. Руководящие указания по применению ГОСТ Р ИСО 9001-2001 в органах местного самоуправления. Справочно-правовая система «Консультант плюс».

2. Мизаур, Д. Об анализе применения менеджмента качества в государственных службах. Новая революция в государственных службах / Д. Мизаур // Стандарты и качество. Ежеквартальное приложение к журналу. 2015. - № 1. - С. 24-25.

3. Смит, Л. Общеввропейская система оценки индексов удовлетворенности потребителей работой частных компаний и государственных учреждений EPSI Rating / Л. Смит // Европейское качество. - 2015. - № 3. - С. 10.

4. Придавая блеска ISO 9001 // Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии. Информационный портал по международной стандартизации. - 2017 [Электронный ресурс]. URL: http://iso.gost.ru/wps/portal!/ut/p/c4/04_SB8K8xLLM9MSSzPy8xBz9CP0os3gLHzeXUFNLyWMLgwBXA09vVw-XYJ9gQ5MwE_2CbEdFAPydpn8!/?WCM_GLOBAL_CONTEXT=/wps/wcm/connect/iso/news/news/news241115