

Экономика и управление

УДК 352.075:65.018

В.З. Григорьева

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА: НЕОБХОДИМОСТЬ ВНЕДРЕНИЯ В ОРГАНЫ МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ

Анализ зарубежной практики государственного управления и нормативно-правовых документов показал необходимость внедрения систем менеджмента качества в органы государственного и местного самоуправления.

Ключевые слова: система менеджмента качества, государственное и муниципальное управление.

QUALITY MANAGEMENT SYSTEM: NECESSITY TO INTRODUCE IT TO THE LOCAL AUTHORITY

Analysis of government administration abroad and regulatory documents has shown that it was necessary to introduce the quality management system in public and local authorities of the Russian Federation.

Key words: quality management system, public administration and municipal government.

В условиях политических, экономических и административных реформ в России по укреплению вертикали власти, развитию инициативы на местах значительно возрастает потребность в повышении эффективности работы базиса всей системы – муниципального управления.

Решение возникающих управленческих проблем муниципального образования (МО) направлено на повышение жизненного уровня и условий проживания населения, а также на успешное развитие предприятий и организаций, осуществляющих свою деятельность на данной территории.

Анализ принятия управленческих решений в муниципальных образованиях показывает, что руководители органов местного самоуправления используют в основном административные методы управления, базирующиеся на директивных предписаниях, поступающих от вышестоящих организаций. Это объясняется сложившимися традициями и принципами управления, незнанием современных методов менеджмента, а порой и неумением правильно применять тот или иной инструмент.

Совершенствование организации государственной службы и повышение эффективности работы государственных служащих невозможны без использования современных технологий управления. В коммерческом секторе механизмы решения подобных проблем давно отработаны. Это, прежде всего, внедрение систем менеджмента качества на основе требований международного стандарта ISO

9001:2008 «Системы менеджмента качества. Требования», отражающего «лучшую практику» организации деятельности в производящих системах. В силу сходства бизнес-систем и органов власти, как «производителей» определенных видов продуктов (услуг), постановка в них систем менеджмента качества базируется на общих подходах. Международный стандарт ISO 9001:2008 «Системы менеджмента качества. Требования» содержит минимальные требования, которые предъявляются во всем мире к любым организациям, в том числе и органам исполнительной власти.

Мировое сообщество активно внедряет системные методы управления качеством в органах исполнительной власти [1]. Органы власти, внедрившие систему менеджмента качества в разных странах по данным IQNet – рис. 1. Выданы сертификаты соответствия в рамках сектора «Государственное управление», среди которых более половины – органы местного самоуправления.

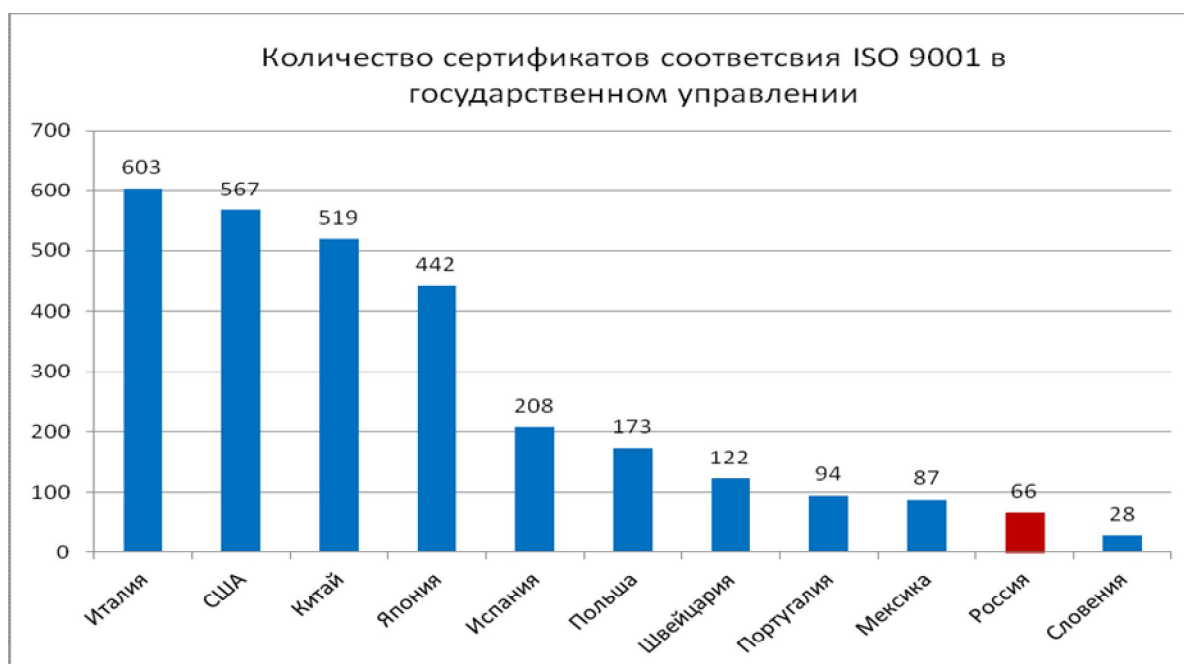


Рис. 1. Количество сертификатов соответствия ИСО 9001 в государственном управлении.

На рисунке приведены сведения из базы данных сертификатов соответствия систем менеджмента, выданных членами Международной сети органов по сертификации – IQNet.

Таким образом, за рубежом внедрение моделей совершенствования в органах местного самоуправления уже давно является нормой. Правительственные и даже межгосударственные союзы и организации уделяют этому вопросу особое внимание. Признано, что первым из органов внедрил систему менеджмента качества и сертифицировал на соответствие стандарту ISO 9001 версии 1994 г. совет города Сент-Августин де Десмонре (округ Квебек, Канада), население которого составляло на тот момент 15 тыс. человек. С этого момента интерес органов местного самоуправления к внедрению системы менеджмента качества в соответствии с ISO 9001 непрерывно рос.

Практика внедрения и сертификации систем менеджмента имеет место и в других государствах. В США сертифицированы на соответствие стандартам в области систем менеджмента большинство муниципалитетов, включая учреждения столиц штатов. Стандарт широко применяется в Японии, где большинство органов местной власти префектур и административных округов сертифицировано. Интересен пример администрации премьер-министра Польши, где с 1999 г. развивается программа «Менеджмент качества в органах власти». Данная программа реализуется совместно с Программой развития ООН (UNDP). За время с начала программы более сотни органов местного самоуправления подали свои заявки на участие в этой программе. Стандарты ИСО серии 9000 активно

внедряются в Израиле. Широкое распространение среди органов местного самоуправления инновационная модель ИСО 9001 получила в Австралии, в муниципалитете г. Силистры (Болгария).

Анализ мировой практики внедрения системы менеджмента качества в органах исполнительной власти показал, что качество государственного управления можно рассматривать как объект проектного управления. В мировой практике органами исполнительной власти активно используются признанные на международном уровне методы построения систем менеджмента качества на основе международных стандартов серии ИСО 9000. Сформированы национальные и международные системы оценки качества государственного управления, отдельных процессов, проектов в системе органов исполнительной власти как в странах Евросоюза, так и США, Юго-Восточной Азии и др. Это позволяет дать оценку результативности реализуемых проектов и применяемых методов управления качеством государственных услуг.

Стандартизация систем управления на основе требований ИСО 9001 уже знакома российским организациям сферы государственного управления, однако Россия значительно отстает от многих стран по объемам их внедрения. Можно привести немало примеров внедрения системы менеджмента качества в органах власти на основе требований международного стандарта ИСО 9001.

Вот некоторые из них:

Федеральная антимонопольная служба стала первым ведомством федерального уровня, внедрившим требования ИСО 9001 во всех подразделениях центрального аппарата службы.

Министерство экономического развития и торговли Российской Федерации сертифицировала программу в рамках одного департамента.

Правительство Калининградской области (в его составе 30 министерств, агентств и служб).

Органы власти Чувашской республики [2].

Есть ряд примеров сертификации администраций городов, округов (г. Ростов на Дону, г. Шахты Ростовской области, г. Новый Уренгой, городской округ Дзержинский Московской области и т.д.).

Нужно отметить, что в 2010 г. процесс управления качеством государственных, муниципальных функций, услуг начал развиваться в России очень активно. Появился Федеральный закон № 210 «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», а к нему – указы Президента Российской Федерации (от 07.05.2012 № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления», 07.05.2012 № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики» и др.). В указах впервые сформулированы качественные показатели деятельности органов власти. Правительству Российской Федерации нужно обеспечить достижение следующих показателей:

а) уровень удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных и муниципальных услуг к 2018 г. – не менее 90%;

б) долю граждан, имеющих доступ к получению государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» по месту пребывания, в том числе в многофункциональных центрах предоставления государственных услуг, к 2015 г. – не менее 90%;

в) долю граждан, использующих механизм получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме, к 2018 г. – не менее 70%;

г) снижение среднего числа обращений представителей бизнес-сообщества в орган государственной власти Российской Федерации (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности, к 2014 г. – до 2;

д) сокращение времени ожидания в очереди при обращении заявителя в орган государственной власти Российской Федерации (орган местного самоуправления) для получения государственных (муниципальных) услуг к 2014 г. – до 15 минут.

Актуальность внедрения системы менеджмента качества в государственных органах управления связана:

с вхождением в обиход в России и в прогрессивных правительствах многих стран термина «государственные услуги»;

одновременным ростом спроса населения на государственные услуги;

административной реформой, проводимой во всех ветвях власти;

необходимостью оптимизации финансовых расходов на государственное управление.

Для органов местного самоуправления становится обязательной система показателей результативности деятельности, включающая:

уровень удовлетворенности потребителей муниципальных услуг;

снижение временных затрат потребителей на получение таких услуг;

удельный вес услуг, для которых утверждены стандарты, в том числе соответствующие стандартам развитых стран.

Предусматриваются обязательное документирование административных процессов, разработка административных и должностных регламентов, открытых карт взаимодействия и других документов внутренней деятельности. Все перечисленное (цели, показатели, подходы, документы) органично совмещается с международным стандартом по системе менеджмента качества.

Таким образом, существующий отечественный опыт внедрения в деятельность органов местного самоуправления СМК свидетельствует, что с внедрением СМК органы местного самоуправления достигают следующих положительных результатов:

наблюдается стремление к улучшению деятельности;

повышается удовлетворенность работников местных администраций результатами своей работы;

деятельность органов власти становится более прозрачной и открытой;

повышается качество предоставляемых местными органами власти услуг;

растет уровень инвестиционной привлекательности муниципальных образований;

снижается уровень коррупции на местах;

меняется мировоззрение руководителей и сотрудников местных органов власти [3].

1. Окрепилов, В.В. Повышение качества государственных услуг посредством внедрения систем менеджмента качества // Известия Санкт-Петербургского университета экономики и финансов». – 2012. – № 6. – С.11.

2. Жданова, Н.С. Отечественный опыт внедрения СМК в деятельность органов местного самоуправления // Век качества. – 2013. – № 3. – С. 26.

3. Келлер, А.Д. Стандарты менеджмента качества для повышения эффективности муниципального управления / А.Д. Келлер, Т.А. Ершова // Практика муниципального управления. – 2009. – № 12. – С. 76.