

**Е. В. Холмогорова** – магистр кафедры инноватики и управления качеством

**Г. Н. Иванова** (канд. экон. наук, доц.) – научный руководитель

## **ВНЕДРЕНИЕ МЕТОДОВ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ НА УРОВНЕ ОРГАНОВ МУНИЦИПАЛЬНОГО УПРАВЛЕНИЯ**

Одной из тенденций развития менеджмента качества сегодня является распространение методов менеджмента качества на более высокие уровни управления. Это должно способствовать решению важнейшей стратегической задачи нашего времени – повышению качества жизни населения [2].

На уровне предприятия управление через качество широко распространено. Разработано методическое обеспечение процесса внедрения, критерии его оценки и эффективности.

Но внедрение систем менеджмента качества только на уровне предприятий не способно привести к повышению качества жизни, поскольку такие мероприятия являются разрозненными, нескоординированными между собой.

Выходом из создавшегося положения могут стать территориальные системы управления.

Необходимо отметить, что в разных странах мира существует разное количество уровней государственного управления – от 2 до 5. В Китае – самой большой стране – их 6. Что же касается России, то в ней законодательно определены четыре уровня – муниципальный, уровень субъектов Федерации, уровень федеральных округов, федеральный уровень [1].

Рассмотрим тот уровень государственного управления, который наиболее близок к населению, – муниципальный.

Наиболее активно процесс внедрения систем менеджмента качества в органах государственного управления ведущих стран мира начался в 1990-х годах. В 1994 году Европейская организация качества в своем документе «Европейское видение качества» отмечала, что оно «касается всех функций и каждого индивидуума в организации». Это относится ко всем секторам (индустриальный, коммерческий, ремесла и обслуживание), всех размеров, а также к организациям коммунального обслуживания, входящим в систему государственной службы. Оценкой внедрения такой системы стало присуждение в 2000 г. Европейской премии в области качества Управлению по налогам и сборам округа Кумберналд (Великобритания).

К концу 2002 г. более 20 местных органов власти Японии внедрили у себя систему менеджмента качества. Более 80% муниципальных служащих считали внедрение системы положительным фактом и отмечали, что благодаря этому муниципалитеты добились более четких взаимоотношений с гражданами [3].

Органы местного самоуправления должны занимать важное место в региональной системе управления качеством. Они являются непосредственными участниками процесса стабилизации общества. Их деятельность позволяет развить все достойные инициативы граждан, придав им нужный масштаб, а с другой стороны – пресечь ненужные, зачастую неадекватные начинания. Проводимая на местах работа способствует формированию и сохранению доверия граждан к государственным институтам.

Кроме того, местное самоуправление обладает рядом признаков, которые позволяют рассматривать его как ячейку системы управления качеством.

Орган местного самоуправления осуществляет свою деятельность на определенной территории. На этой территории расположены как производители товаров и услуг – сам орган местного самоуправления, предприятия и организации, так и потребители – жители. Иными словами, орган местного самоуправления действует не только на определенной территории, но и в экономическом пространстве.

Таким образом, налицо все признаки для построения на этом уровне полноценной системы управления качеством. Причем процесс может быть достаточно простым ввиду немногочисленности участников и малого размера территории, а результаты могут быть получены достаточно быстро, их несложно обработать и интерпретировать.

Первоочередной подготовительной мерой в этом процессе должно стать внедрение системы менеджмента качества в органе местного самоуправления. Эта задача весьма актуальна. Модернизация страны должна начинаться с модернизации системы органов государственной власти [1].

Наличие же системы менеджмента качества позволяет власти на местах осуществлять свою деятельность, направляя ее на удовлетворение нужд и ожиданий граждан. Такая система предусматривает создание организационной структуры наряду с планированием, процессами, ресурсами и документацией, необходимыми для достижения целей в области качества, и обеспечивает непрерывное совершенствование поставляемой продукции и предоставляемых услуг.

В 2005 г. международной группой экспертов, объединенной в Ассоциацию IWA (International Webmasters Association), был разработан документ IWA 4:2005 «Руководящие указания по применению стандарта ИСО 9001:2000 местными органами власти». (International Workshop Agreement 4 «Quality management systems – Guidelines for the application of ISO 9001:2000 in local government»).

Данное международное соглашение предназначено для помощи органам местного самоуправления в деле внедрения ими системы менеджмента качества, соответствующей стандарту ИСО 9001:2000, не дополняя, не корректируя и не видоизменяя базовый стандарт [4].

В 2009 г. опубликован документ IWA 4:2009 «Системы менеджмента качества. Руководство по применению ИСО 9001:2008 в местных органах власти» (Quality management systems Guidelines for the application of ISO 9001:2008 in local government), который является пересмотренной версией IWA 4:2005. IWA 4:2009 не содержит каких-либо изменений или дополнений к ИСО 9001:2008, но предлагает инструментарий для проверки эффективности работы системы менеджмента [5].

Использование руководства IWA 4 стимулирует и облегчает использование стандарта ИСО 9001:2008. Все рекомендации, приведенные в данном документе, носят общий характер и предназначены для применения в любых органах местного самоуправления независимо от их размера, вида или номенклатуры предоставляемых муниципальных услуг.

Пользователи вправе применять данное руководство, по мере необходимости исходя из выбранных целей для достижения максимальной эффективности деятельности органов местного самоуправления.

Речь идет о своеобразном «переводе» концепций менеджмента качества с технического языка на язык, более понятный лицам, вовлеченным в работу органов местного самоуправления. В конечном итоге все процессы органов местного самоуправления, вплоть до повседневной деятельности, должны сформировать единую целостную систему менеджмента качества.

Для местных властей особенно актуально требование прозрачности управления и контроля, то есть открытости и отчетности перед жителями.

Внедрение системы менеджмента качества должно способствовать развитию доверия граждан к органам местного самоуправления, а в дальнейшем и ко всем государственным учреждениям.

Модель системы управления качеством для органа местного самоуправления, основанная на процессном подходе, представлена на рис. 1 [4].

При внедрении данной системы орган местного самоуправления должен определить процессы, установить их последовательность и взаимодействие, рассчитать необходимые ресурсы, критерии оценки для осуществления процессов и управления ими, проводить мониторинг, измерение и анализ процессов, принимать меры для достижения запланированных результатов и постоянно улучшать процессы.

Типовые процессы органа местного самоуправления представлены на рис. 2 [1].

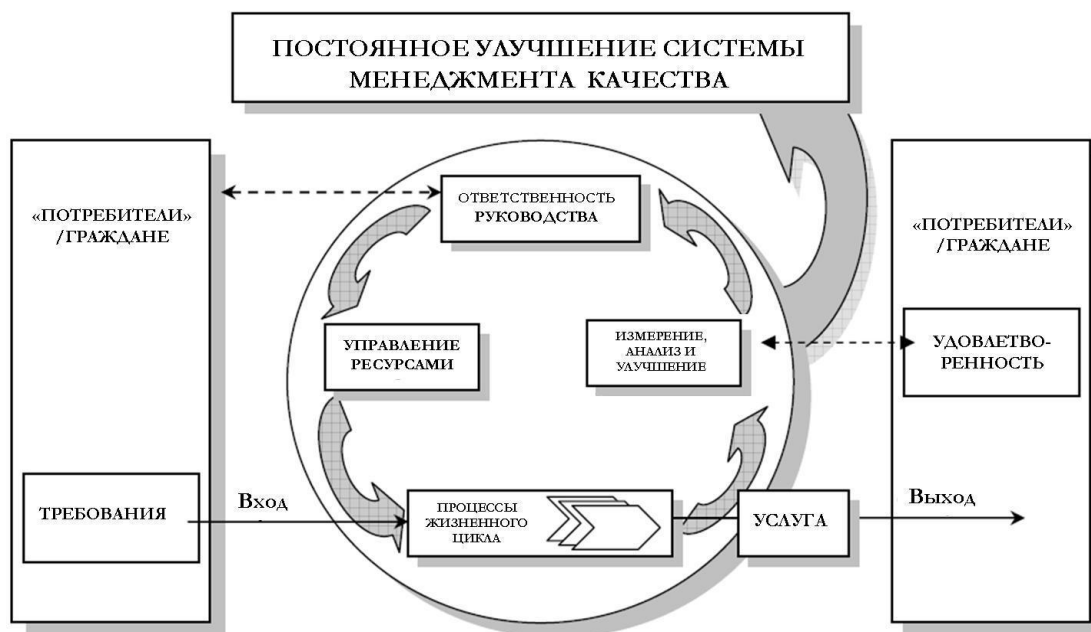


Рис. 1. Модель управления деятельностью органа местного самоуправления



Рис. 2. Типовые процессы управления качеством органа местного самоуправления

Системное мышление позволяет руководству органа местного самоуправления выявлять закономерности изменений и связей между ними. Это важно, поскольку работа органов местного самоуправления отличается повышенной сложностью: очевидные на первый взгляд решения могут иметь непредсказуемые последствия.

В современных экономических, социальных и политических условиях вопросы местного самоуправления в России имеют особую значимость для развития гражданского общества, повышения удовлетворенности жителей, бизнес-сообщества и прочих заинтересованных сторон, повышения, в конечном итоге, качества жизни в России.

Для исполнительной и законодательной власти в России необходимо развитие, совершенствование и улучшение деятельности органов местного самоуправления.

Следует отметить, что в рамках проводимой административной реформы уже предпринят ряд шагов.

В России в 2007 г. был введен в действие национальный стандарт ГОСТ Р 52614.4–2007 «Руководящие указания по применению ГОСТ Р ИСО 9001–2001 в органах местного самоуправления». Этот документ представляет собой инструмент, использование которого обуславливает надежность деятельности органов государственной власти.

Изданы Указ Президента РФ № 607 от 28.04.2008 «Об оценке эффективности деятельности органов местного самоуправления городских округов и муниципальных районов» и Распоряжение Правительства РФ № 1313-р от 11.09.2008.

Со стороны руководство страны осознается важность развития местного самоуправления в России. Органам местного самоуправления оказывается поддержка федерального правительства, что позволяет им предпринимать шаги для развития своей деятельности, тем самым повышая удовлетворенность заинтересованных сторон.

Повышение качества деятельности органов местного самоуправления и удовлетворенности заинтересованных сторон тесно связано с использованием инновационных методов, инструментов и моделей управления.

На основе инновационной модели, представленной в стандарте ИСО 9001, можно предложить модель системы менеджмента качества для органа местного самоуправления, которая будет учитывать законодательную основу местного самоуправления.

Используя получившуюся модель, орган местного самоуправления может максимально полно гармонизировать систему менеджмента качества с существующими законодательной и экономической основами своей деятельности.

Внедрение методов управления качеством на уровне органов муниципального управления позволит проводить постоянный анализ деятельности органов. Наличие постоянной взаимосвязи с потребителями и заинтересованными сторонами, при должном их использовании, предоставляют органам местного самоуправления возможность постоянного совершенствования свою деятельности. При этом важным моментом является получение актуальной информации о потенциальных направлениях развития и возможность создания действенных механизмов обработки поступающей информации и трансформации её в управленческие решения и инновационную деятельность.

#### **Библиографический список**

1. *Окрепилов В.В.* Пространственное развитие и качество. Институт проблем региональной экономики РАН – СПб.: Наука, 2011. 293 с.
2. Отчет о результатах мониторинга качества оказания государственных и муниципальных услуг в электронной форме.// Министерство экономического развития Российской Федерации/ [Электронный ресурс]/ электр. ст. – Режим доступа к ст.: [http://www.economy.gov.ru/minec/activity/sections/inforientedsoc/doc20110224\\_09](http://www.economy.gov.ru/minec/activity/sections/inforientedsoc/doc20110224_09)
3. Официальный сайт Международного института развития управления. Отчет о мировой конкурентоспособности. – The World Competitiveness Yearbook // [www.imd.ch](http://www.imd.ch)
4. IWA 4:2005 “Quality management systems – Guidelines for the application of ISO 9001:2000 in local government”.
5. IWA 4:2009 “Quality management systems – Guidelines for the application of ISO 9001:2008 in local government”.