

ББК У291.823.2

ПРАКТИКА ВНЕДРЕНИЯ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ISO 9001:2000 НА МУНИЦИПАЛЬНЫЕ УСЛУГИ

Ю.В. Овчинников

*Отдел Территориального управления Росимущества
по Тамбовской области*

Рецензент Б.И. Герасимов

Ключевые слова и фразы: международные стандарты системы управления качеством ISO 9001:2000; практика сертификации предоставляемых услуг; предпосылки внедрения международных стандартов управления качеством; управление качеством услуг.

Аннотация: Новым явлением в организации деятельности и управления федеральных и местных органов власти становится внедрение методов управления качеством услуг, в основе которых находится переход на международные стандарты системы управления качеством ISO 9001:2000.

Практика управления современным муниципальным хозяйством, как профессиональная деятельность квалифицированных управленцев, все отчетливее приобретает черты корпоративного менеджмента, основываясь на использовании процессного, операционного, стратегического менеджмента, на управлении изменениями, привлечении совокупных, прежде всего социальных, ресурсов территориальной общины на благо ее развития. Принципиально новым в организации деятельности и управления локальных органов власти становится внедрение прокачественных методов управления, в основе которых находится переход на международные стандарты системы управления качеством ISO 9001:2000 в обслуживании органами местной власти граждан и туристов.

Подобная практика сертификации предоставляемых услуг органами государственной и местной властей получила достаточно широкое рас-

Овчинников Ю.В. – начальник отдела Территориального управления Росимущества по Тамбовской области.

пространение в 80–90-х годах прошлого века в Америке и Европе, в частности в немецких, голландских, швейцарских, австрийских, чешских городах, а затем в польском городском самоуправлении; она усиливает основы гражданского общества и повышает качество функционирования власти как таковой.

В 2006 г. впервые в Украине (г. Бердянск), а затем частично в г. Гусеве (Калининградская область РФ) был адаптирован польский опыт внедрения международных стандартов системы управления качеством на муниципальных услуги ISO 9001:2000. Существует четыре вида предпосылок внедрения международных стандартов управления качеством на услуги.

Первая предпосылка – необходимость инновационного обновления формы и содержания управления в исполнительных органах местного и государственного управления, детерминированного трансформацией местного управления от отраслевого подхода к территориальному на основе сочетания функционального и пространственного развития.

Вторая предпосылка – потребность повышения эффективности работы органов местного самоуправления. Установлено, что при получении стандартной справки при обычном документообороте гражданин на ее получение затрачивает 14–16 часов, а чиновник – 1,5 часа, а при электронном документообороте временные затраты сокращаются в 10–15 раз. Технология обслуживания предпринимателей по принципу «единого окна» и внедрение в органах исполнительной власти внутреннего электронного документооборота – интранета являются подсистемой прокачественного управления администрацией.

Третья предпосылка – прямое влияние на качество жизни жителей путем: а) формирования более этичной и более прозрачной власти; б) принятия обоснованных управленческих решений по интегрированному территориальному развитию; в) установления партнерских отношений власти и граждан. Муниципалитет (мэрия, горисполком, администрация) – можно образно представить как своеобразный магазин, в котором жители определенной территории выбирают главного менеджера-продавца, который и отвечает за организацию предоставления/продажи искомого ассортимента и необходимого качества услуг согласно наличия определенных предписаний, главными из которых являются Конституция страны, соответствующие Законы (Кодексы) в области муниципального развития и решения местных органов власти.

Четвертая предпосылка – потребность «выруливания» муниципального менеджмента на дорогу мирового опыта и естественной адаптации международного опыта самоуправления и международных стандартов управления применительно к молодой демократии постсоветских стран.

Оценочные показатели интегрированного муниципального развития стран с переходной экономикой, рассчитанные специалистами Мирового Банка в трех областях политики – общественные институты, система социальной защиты населения и развитие частного сектора – свидетельствуют, что постсоветские страны меньше других регионов преуспели в создании благоприятной среды жизнедеятельности. Примерно в два и выше раза, уступая европейским странам в прозрачности и экономической эффективности принимаемых решений. Вполне очевидно, что Украине и

России, в первую очередь, необходим значительный прогресс как в сфере социальной защиты населения, так и в развитии частного сектора.

Определяющей целью указанного управленческого метода выступает достижение нового качества предоставления услуг гражданам, обращающимся в органы местной власти. Поставленная цель реализуется на основе разрешения следующих задач. Первая – построение современной системы управления качеством в процессе предоставления муниципальных услуг на основе гибкой организационной системы (организационная структура и культура) управления муниципалитетом. Вторая – повышение уровня квалификации и компетентности управленческих кадров. Третья – разработка информационной системы предоставления услуг в мэрии (управление информацией). Четвертая – применение стандартов ISO 9000 как реализация стратегии повышения конкурентоспособности муниципалитета и города в целом.

Нормы серии ISO 9000 касаются систем качества и управления качеством, очерчивая требования, которые может выполнить система управления качеством в той или иной организации. Однако норма ISO 9001 непосредственно не касается качества изделия или услуги – таковыми они становятся как результат и как следствие системы эффективного управления организацией.

Определение содержательных сторон прокачественного управления в процессе предоставления муниципальных услуг предполагает уточнение самой сути муниципальных услуг. Что собой представляет услуга? Самое распространенное определение – это блага, предоставляемые в форме деятельности. Естественно, что в этой ситуации, особенно в условиях трансформационного общества, административно-территориального реформирования структурировать ассортимент предлагаемых органами местной исполнительной власти услуг крайне важно. Во-первых, потому что местная власть «трудоустраивается» территориальной громадой и должна быть ей подотчетной. Во-вторых, сами граждане в условиях действия демократических норм и принципов должны осуществлять общественный мониторинг действий властей по предоставлению услуг постоянно, а не только во время избирательных кампаний.

В зависимости от формы предоставления можно выделить услуги прямого (выдача справок, разрешительных документов на ведение предпринимательской деятельности (создание системы «одного окна»)) и косвенного характера (услуги общественного потребления: благоустройство, общественная безопасность и т.п.). В более широком плане это деятельность муниципалитета по обеспечению городского развития, характер и формы которого определены национальным законодательством о местном самоуправлении.

По функциональному характеру услуги можно классифицировать на административные и управленческие. К первой группе относятся те услуги, предоставление которых строго регламентируется действующим национальным законодательством либо внутренними нормативно-правовыми актами. К примеру, предоставление ответа по запросу гражданина регламентируется по времени в течение семи рабочих дней. А выдача разрешительных документов на отвод земли под строительство частных строений – в течение 30 дней и т.п.

Управленческие услуги имеют собственную сложную структуру. По функциям можно выделять услуги информационно-аналитического характера (сбор, анализ, предоставление информации для граждан и для принятия решений), планирования и прогнозирования (генеральный план, стратегический план, ориентация предпринимателей на новые территории застройки, стоимость земли, разработка промышленной политики и т.п.), организационные (формирование и реорганизации структуры муниципалитета, разработка регламента по проведению фестивалей, праздников и т.п.). Административные услуги по функциональному назначению подразделяются на услуги регулирующего характера и операционные услуги, реализация которых направлена на формирование заданного качества городской среды. Операционные услуги связаны с внутренним документооборотом в муниципалитете, выполнением работ, связанных с отчетностью в вышестоящие инстанции, перепиской с региональными и центральными властями, с мотивацией персонала муниципалитета. Такого рода деятельность, хотя и является функцией власти, однако «услугой гражданам, живущим в пределах соответствующей юрисдикции», не выступает. Очевидно, не всякая деятельность исполнительных органов власти является процедурой предоставления индивидуальных либо коллективных услуг гражданам, живущим в пределах соответствующей юрисдикции.

Таким образом, построение системы управления качеством муниципальных услуг основывается на выделении трех групп макропроцессов: процессы управления развитием территории; процессы предоставления административных услуг, урегулированных национальным и местным законодательством личным и коллективным потребителям; вспомогательные (обеспечивающие) процессы деятельности муниципалитета, а также процедуры контроля и коррекции действующих процессов.

Introduction of Quality Control System ISO 9001:2000 for Municipal Services

Yu.V. Ovchinnikov

Department of Territorial Board of Rosimushchestvo in Tambov Region

Key words and phrases: international standards of quality control system ISO 9001:2000; certification of services; prerequisites of introduction of international standards of quality control; quality control over services.

Abstract: A new phenomenon in the organization of activity and control over federal and local management bodies is introduction of methods of quality control over services; it is based transmission to international standards of quality control system ISO 9001:2000.

© Ю.В. Овчинников, 2007