

Роман ПОЛКРОВСЬКИЙ  
Збаразька міська рада

## ІМПЛЕМЕНТАЦІЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ В ДІЯЛЬНІСТЬ ОРГАНУ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ

У системі місцевого самоврядування, як показує аналіз практики впровадження систем управління якістю за вимогами міжнародних стандартів, існує ціла низка невирішених проблем, які не дозволяють в повній мірі реалізувати можливості та переваги роботи в умовах орієнтування управління виключно на якість. Розглянемо окремі блоки таких проблем та визначимося з можливими шляхами їх усунення.

Однією з таких проблем, є неефективність підходів до оцінювання роботи конкретного органу місцевого самоврядування (далі – ОМС), його вищого керівництва та посадових осіб, зайнятих процесом надання послуг. Як свідчить аналіз, така оцінка не прив'язана до думки безпосередніх споживачів послуг: громадян, підприємницьких структур, інших установ і організацій. Висновки про результати їхньої роботи, як правило, робляться переважно на статистичних показниках розвитку місцевої економіки та соціальних процесах, але аж ніяк не на оцінці реального споживача послуг, його задоволеності і невирішених питаннях. У рамках розв'язання цієї проблеми з метою орієнтації конкретного ОМС на запити споживача, необхідно, впроваджувати методи прямого моніторингу рівня задоволеності споживача, конкретних заявників, громадян, скаржників, компаній, з прив'язкою до конкретних виконавчих органів та підрозділів органу, їхнього керівництва.

Іншою проблемою в рамках ефективності функціонування систем якості в ОМС є нерозвинена система самоаналізу роботи конкретного виконавчого органу, недосконала система оцінювання та самооцінювання результатів його роботи в т.ч. конкретних службовців та спеціалістів, практично відсутньою є практика публічного звіту органу місцевого самоврядування про виконану роботу територіальній громаді.

Імплементация системи управління якістю в діяльність Збаразької міської ради є першочерговим завданням в контексті підвищення якості діяльності як всіх її структур і служб, так і ради в цілому. Така імплементация передбачає визначення концептуальних напрямів діяльності міської ради в питаннях підвищення якості управління, які можуть бути представленими базовими напрямками, проілюстрованими на рис. 1

Процес імплементации передбачає здійснення в першу чергу організаційних дій щодо її: а) побудови; б) впровадження; та в) забезпечення ефективного функціонування і розвитку.



**Рис. 1. Концептуальні засади впровадження системи якості в Збараській міській раді**

Розроблення і впровадження системи управління якістю та розподіл відповідальності в органі місцевого самоврядування вимагає відповідного організаційного забезпечення цих процесів. В цьому плані доцільним є здійснення таких організаційних заходів:

1) ухвалюється рішення про розроблення та впровадження системи управління якістю в міській раді, що оформляється відповідним розпорядженням її голови;

2) визначається уповноважений з впровадження системи управління якістю, який приймає рішення з питань визначення політики та цілей діяльності міської ради; визначення внутрішніх споживачів послуг; побудови процесної моделі управління та визначення структури всіх процесів; прийняття рішень у випадку конфліктів або неузгодженості між структурними підрозділами; моніторинг виконання графіку впровадження системи управління якістю, аналіз причин відхилень;

3) створюється робоча група координаційний орган (ради) з розроблення системи управління якістю і виділення необхідних ресурсів для її впровадження;

4) складається план-графік впровадження системи управління якістю, функціональні та структурні схем системи управління якістю;

5) проводиться цільове навчання персоналу з проблем управління якістю;

6) розробляються відповідні методики аналізу та оцінювання функціонування системи управління якістю, планування перевірок, корегувальних та запобіжних заходів; проведення аудитів якості.

Особливе місце в забезпеченні якості управління в міській раді є

формування цілей у сфері якості та розроблення відповідної Політики якості. При формуванні політики в сфері якості для Збараської міської ради можемо сформулювати такі базові положення, яких слід дотримуватися при її підготовці:

– політика в сфері якості повинна узгоджуватися з усіма напрямками діяльності міської та її місією;

– міський голова має визначати політику в письмовій формі, оскільки вона ним підписується і доводиться до всього персоналу, а також, є візиткою міської ради;

– міський голова повинен забезпечувати розуміння кожним працівником закладених у політиці якості принципів роботи і гарантувати їх неухильне дотримання;

– політика якості має бути сформульована таким чином, щоб її положення стосувалися кожного працівника, а не тільки якості надання послуги.

Досягнення визначених цілей і завдань політики якості слід здійснювати за такими напрямками:

1) управління та організація - на засадах комплексності, системності, інноваційності у наданні послуг та виконанні функцій міською радою;

2) нормативної складової - створення належної нормативної бази для запровадження та підтримання політики якості, методик оцінки, аналізу, контролю та моніторингу якості послуг;

3) фінансування - створення ефективної фінансової та матеріально-технічної підтримки;

4) інформаційне забезпечення - формування цілісного інформаційного та комунікативного середовища для формування та впровадження політики якості»..

З метою якнайповнішої реалізації політики якості в міській раді доцільно провести такі організаційні дії:

по-перше, оптимізувати управлінські обов'язки голови міської ради з метою більш повного втілення його статусу як головної відповідальної особи за якість управління і діяльності ради та його визначальної ролі в механізмі побудови системи якості;

по-друге, розробити організаційне забезпечення впровадження системи управління якістю; об'єднати в єдиний організаційний блок всі виконавчі органи, що функціонально, змістовно, технологічно тісно пов'язані між собою за видами діяльності;

по-третє, для забезпечення інноваційних процесів в системі управління пропонується використовувати тимчасові об'єднання (служби, групи), що накладаються на традиційну ієрархічну піраміду управління.