

О. Сапко*

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА СТАНДАРТА ИСО 9001:2008 КАК ИНСТРУМЕНТ ПОВЫШЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ МУНИЦИПАЛЬНОЙ СЛУЖБЫ

Достаточно широкое распространение сегодня получает практика внедрения систем менеджмента качества (СМК) в органах государственной власти и местного самоуправления, особенно в муниципалитетах, т.к. они наделены основными полномочиями по предоставлению наиболее необходимых услуг населению (это и образование, и здравоохранение, и транспорт, и коммунальное хозяйство и т.д.). Эти услуги являются жизненно необходимыми и должны быть предоставлены качественно, своевременно и в полном объеме.

Органы государственной и муниципальной власти субъектов РФ призваны играть важную роль в создании устойчиво развивающегося общества, где оказание качественных, экономически эффективных и последовательных услуг помогает поддерживать устойчивое экономическое развитие и социальную справедливость в регионе. Удовлетворение потребностей жителей региона, создание условий для комфортного проживания на данной территории – это ежедневная работа конкретных людей, для которых здоровье, благосостояние многотысячного населения должно стать приоритетом в работе и в принятии значимых для региона решений.

В статье 7 Конституции РФ закреплено, что Российская Федерация является социальным государством, которое обеспечивает свободное развитие человека и при этом устанавливает гарантии социальной защиты, все действия, направленные на ущемление этих гарантий, не законны, поэтому государство в лице своих органов власти, в том числе и в регионах, обязано выполнять свои

обязательства своевременно и качественно. Каждый чиновник на своем месте должен делать свою работу честно, эффективно и заинтересованно.

Из Послания Президента РФ Федеральному собранию РФ следует, что основу нашей политики должна составить идеология, в центре которой – человек, жизненный успех которого зависит от его личной инициативы и самостоятельности, от его способности к новаторству и творческому труду, и сейчас это важно. В связи с чем серьезно повышаются требования к государственным служащим. В частности они обязаны соотносить свои действия с установленными правилами поведения на службе, их невыполнение влечет дисциплинарную, а в необходимых случаях административную и уголовную ответственность. Это еще раз говорит о том, что какие бы идеальные законы не принимались, реализация заложенного в них смысла зависит от конкретных людей, их интеллектуальная энергия, творческая сила – основной ресурс прогрессивного развития.

Все вышесказанное говорит о том, что работа государственно-го и муниципального служащего должна быть сегодня предельно эффективна, законна, а служащий должен быть как никогда заинтересован в результатах своей работы, относиться к работе творчески, использовать максимально свой потенциал и усердие.

Для того чтобы выявить наиболее эффективных сотрудников и определить мотивацию в их работе, необходимо проанализировать рабочий процесс, оценить целостность отдельных производственных процессов, понять мотивацию сотрудников и нацеленность их на результат работы.

Одним из этапов оценки эффективности можно использовать внедрение системы менеджмента качества в органах государственной власти, которая состоит из организационной структуры вместе с планированием, процессами, ресурсами и документацией, необходимыми для достижения целей в области качества и обеспечения постоянного улучшения продукции и услуг, предоставляемыми органами государственной власти. Система менеджмента качества должна рассматриваться как одна из систем управления процессом администрирования. Ее цель: выявить лучшие из применяемых в организации методов, чтобы добиться выполнения требований потребителей и непрерывного повышения эффективности работы организации и степени удовлетворенности потребителя.

Система менеджмента качества – система управления, основанная на применении процессного подхода к управлению, а также на принципах менеджмента качества, установленных в МС ИСО 9001:2008, позволяющая упорядочить и оптимизировать работу органов власти и обеспечить прозрачность и надлежащее качество выполнения функций и предоставления услуг с целью повышения удовлетворенности граждан работой органов власти различных уровней.

Для того, чтобы внедрить систему менеджмента качества на любом предприятии (организации), в нашем случае опять же возвращаемся к муниципалитету (может быть и орган государственной власти либо его отдельное структурное подразделение), надо провести предварительную работу. Необходимо проанализировать всю нормативную базу (от федеральной до локальной), выделить те нормативные акты,

* О.В. Сапко, начальник юридического отдела Центра прикладной экономики (г. Москва).