

ОСОБЛИВА УВАГА – ЯКОСТІ ПОСЛУГ

Днями в Славутському міськвиконкомі завершився сертифікаційний аудит комплексної системи управління якістю соціальних послуг населенню. Як підкреслив міський голова Володимир Удовиченко, це не просто створення системи управління якістю — це створення системи відносин між владою і громадянами. Робота по розробці та впровадженню СУЯ розпочалася рік тому за участю фахівців відділів та служб міськвиконкому, комунальних підприємств міста — Агентства з розвитку бізнесу, Житлово-комунального центру, Управління житлово-комунального господарства та консультуючої організації Центру системи якості "ПРИРІСТ-СИСТЕМА" Української асоціації якості.

І от настав вирішальний час. Ми підійшли до сертифікації всієї системи управління. Позаду вагома підготовчо-аналітична робота, розробка документації СУЯ, підготовка внутрішніх аудиторів, впровадження цієї системи і останній відповідальний етап — сертифікація системи управління якістю відповідно до вимог міжнародного стандарту ISO 9001:2000 відповідно до міжнародного стандарту та українського ДСТУ ISO 9001:2001.

Мої співрозмовники — гості міста аудитор сертифікаційного аудиту, професіонали своєї справи Наталія Попова, Андрій Мормуль і експерт-аудитор Валентина Полтавець.

Цікавлюся у них, як взагалі проходить сертифікаційний аудит у Славутичі?

— Наталія Попова, головний аудитор:

— Славутич на правильному шляху. Я вважаю, що на поточний момент сертифікаційний аудит на місці проходить на дуже високому рівні. Мені хочеться відзначити велику увагу і віддачу всіх керівників управлінь, відділів, відокремлених підрозділів до цієї відповідальної справи. Звісно, робота, яка зараз триває, ще потребує незначних коригувальних дій, у вас є позитивна тенденція і прагнення до постійного вдосконалення системи управління якістю. І я можу сказати, що система, яка сертифікується в Славутському міськвиконкомі, відповідає вимогам, встановленим у стандарті ISO 9001:2000 (ДСТУ ISO 9001-2001).

— Як відомо, стандартизація, до якої ми наближаємося, — це результат інноваційної політики, яку впроваджує багато років упроваджує міська влада Славутича. Чи багато прикладів в Україні, коли сертифікуються органи місцевого самоврядування?

— Особисто я брала участь у сертифікаційному аудиті й у наглядовому аудиті у виконкомі Комсомольської міської ради. Ще є позитивний досвід міст Бердянська та Макеєвки, Коростеня, Чугуєва, Луцька.

— Ми є свідками багатьох конкурсів з якості, які проводяться в Україні. В них беруть участь в основному виробничі підприємства, а муніципальні послуги мало оцінюються на високому рівні. Як ви вважаєте, чи готові ми стати учасником такого заходу?

— Дуже добру тенденцію започаткувала Українська асоціація якості, яка кожного року за підтримки Європейського фонду управління якістю (EFQM) проводить Український національний конкурс якості, який ґрунтується на засадах Моделі досконалості EFQM. Вже багато підприємств на території України є переможцями, лауреатами та фіналістами європейської нагороди з якості.

Два визити, під час яких я перебувала в Славутичі на діагностичному та сертифікаційному аудиті, мені дають впевненість в тому, що вам просто необхідно в ньому брати участь. Якщо ваш орган місцевого самоврядування заявить про себе на конкурсі по моделі ділового вдосконалення з тими послугами, які



він надає, і за тими критеріями, які визначені в ній, я вважаю, ви повністю готові до участі в Українському національному конкурсі якості і це вам просто необхідно з тим рівнем послуг, які надає ваш орган місцевого самоврядування.

— Що дає місцевому самоврядуванню перемога в такому конкурсі?

— Широкий спектр діяльності охоплює модель досконалості, яка дає можливість оцінки і проведення самооцінки своєї діяльності за визначеними критеріями. Це дозволяє залучати працівників усіх рівнів до процесу вдосконалення, проводити пошук вузьких місць з метою подальшого вдосконалення, запроваджувати найкращі світові практики у свою діяльність; планувати, вимірювати та аналізувати показники розвитку із усіма зацікавленими сторонами. Ця робота є позитивною для виконкому і для всієї громади.

Ми впевнилися, що ті соціальні програми, той стратегічний напрямок розвитку, який ви обрали і який ми побачили в системі управління виконавчого комітету і громади міста, свідчить про те, що розвиток міста йде потужно і потенційно. За умови участі в конкурсі по моделі досконалості ви розставите по полицях критерії результатів, і вам буде набагато простіше аналізувати, відстежувати зворотний зв'язок і ефективність роботи виконкому в межах громади міста. Тим більше, що й управління міським бюджетом у вас здійснюється за програмно-цільовим методом.

У вас є що показати. Враховуючи свій досвід, я не побоююся сказати, що ви — одні з найкращих.

— Я звертаюся до експерта-аудитора Валентини Полтавець. Які ваші враження від всього процесу, який проходить упродовж трьох днів у Славутичі?

— Та система управління, яка на сьогодні створена в місті, — одна з кращих, які я бачила в Україні. Не так багато на сьогодні органів місцевого самоврядування, що мають розроблені системи управління якістю відповідно до міжнародного стандарту. Вона є досить повною, перелік тих послуг, які надаються населенню міста, дійсно забезпечує високий рівень якості. Це все є в місті Славутичі.

- Сердечно дякую за ваші щирі слова.

Результати аудитів, ваші рекомендації щодо поліпшення СУЯ, виконання коригувальних та запобіжних дій, і всі ті документи, які розроблялися для результативного та ефективного управління всіма процесами, дозволять Славутичу ще успішніше і стабільніше працювати на благо громади.

Розмову вела Людмила ЛЮБИВА