

# КОМПЛЕКСНА СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ – ШЛЯХ ДО ВИСОКИХ СТАНДАРТІВ РІВНЯ І ЯКОСТІ ЖИТТЯ ГРОМАДЯН

**Виступ міського голови Володимира Удовиченка на Всеукраїнській нараді з питань запровадження системи управління якістю в органах виконавчої влади 31 жовтня 2006 року**

Сьогодні мета України — інтегруватись до європейської спільноти. І не тільки увійти в Європейський Союз, а досягти такого рівня життя українського народу, який би відповідав європейським стандартам.

Виконання цих завдань вимагає прискореного реформування системи державного управління, її децентралізації. Це досягається через механізм розвитку місцевого самоврядування в Україні. Його загальні принципи зафіксовані в Європейській Хартії місцевого самоврядування, яка була ратифікована Верховною Радою України ще в 1997 році. Проблема в тому, що із 14 головних принципів Європейської Хартії на сьогодні Україною реалізовано близько десяти. Потрібно звернути увагу на те, що існує відповідальність за невиконання ратифікованих міжнародних документів. Тому говорити про створення повної системи управління якістю послуг в органах виконавчої влади начебто передчасно.

Але разом з тим ми повинні обов'язково йти до найвищої мети, розпочавши запроваджувати в органах виконавчої влади системи управління якістю на засадах ДСТУ і ISO9001:2001, тому що це дієвий інструмент підвищення не тільки ролі виконавчої влади, рівня роботи виконавчих органів, а й відповідальність перед громадянами за рівень послуг, які надають органи виконавчої влади. Це не просто створення системи управління якістю, це створення системи відносин між владою і громадянами, причому на основі певних стандартів, про які знають і використовуватимуть самі громадяни тих населених пунктів, де ця система буде створена.

Місто Славутич сьогодні має високий рівень соціальних послуг і досвід в розробці комплексної системи управління якістю, діагностичний аудит якої завершуємо в листопаді, а в грудні виходимо на сертифікацію. Думаю, що ці плани ми зможемо реалізувати. Причому стандартизацією ми намагаємося охопити максимально всі сфери життєдіяльності в Славутичі, а це 17 напрямків з відповідними 28 методиками. Заслугує високої оцінки реалізація міської програми "Місто, сприятливе для підрастаючого покоління", яка спрямовується на надання освітніх, інформаційних та естетичних послуг юним славутчанам. Підтвердженням моїх слів є проведення в Славутичі упродовж 13 років Міжнародного фестивалю дитячої творчості, телебачення та преси "Золота осінь Славутича".

З початку розроблення системи управління якістю в місті була проведена низка заходів:

- навчання представників органів місцевого самоврядування, комунальних підприємств та організацій міста сучасних методів управління якістю;
- проведення "круглих столів" з впровадження системи управління якістю соціальних послуг;
- здійснена самооцінка в органах місцевого самовря-

дування, на підприємствах житлово-комунальної сфери та в структурі розвитку бізнесу щодо виконання покладених на них завдань згідно з чинним законодавством та передбаченими видами діяльності;

- проведена інформаційна кампанія в місцевих ЗМІ;

- проведені семінари щодо визначення місії організації, політики якості і стандартів послуг та з питань розробки, впровадження і сертифікації систем управління якістю;

- здійснена підготовка та навчання внутрішніх аудиторів з персоналу органів місцевого самоврядування та підприємств міста;

- ведеться підготовка та навчання зовнішніх аудиторів з персоналу органів місцевого самоврядування та підприємств міста;

- створена система зворотного зв'язку між жителями міста та органами місцевого самоврядування, комунальними підприємствами та організаціями щодо якості соціальних послуг;

- розроблені стандарти якості послуг в міськвиконкомі, на підприємствах та в структурі бізнесу;

- створені міні-бібліотеки методичної літератури з питань якості соціальних послуг.

Удосконалення цієї системи — процес безперервний. На наступний рік планується впровадження її на всіх підприємствах, установах та в організаціях міста всіх форм власності.

Ми вбачаємо систему стандартизації послуг також в тому, щоб зменшити вплив особистості й настрою представника влади на загальні процеси. Особливо це відноситься до органів виконавчої влади. Коли говоримо про настрій чиновника, то маємо на увазі державну відповідальність і необхідність зміни Закону "Про державну службу", рівень оплати праці державного службовця. Треба зрозуміти, що немає нічого дорожчого для держави, ніж дешевий чиновник, і необхідно йти шляхом підвищення рівня престижності роботи в органах державного управління.

У нас чітко відпрацьована система стандарту прийому міського голови. По-перше, вона дозволяє конкретно приймати рішення з того питання, з якого людина звертається; далі — хто це питання повинен розглядати, в який термін, хто готує відповідь. Цей стандарт говорить про те, що навіть у відповіді-відмові треба переконати людину і зробити так, щоб вона мінімально потерпала морально від неї.

Таким чином, через систематизацію процесу підвищуємо відповідальність чиновників органів місцевої влади, покращуємо систему контролю, даємо можливість громадянам мати стандарт, за яким, при потребі, можна звернутися до суду, якщо представник влади не виконує цей стандарт.

Через створення певної системи відносин "влада — громадянин" ми впроваджуємо стандарти для вирішення проблем, які сьогодні є в комунальній, освітній, культурній, медичній сферах, молодіжному середовищі.

Якщо говорити про складності, то найбільшу з них має розробка стандарту медичного обслуговування м. Славутича. З необхідних 24 млн. грн. на ут-



римання СМЧ-5 виділено на наступний рік лише 7 млн. грн. У Славутичі проживає близько 25 тис. населення, з них статус постраждалого внаслідок Чорнобильської катастрофи мають 17,4 тис. осіб, з них понад 5 тис. — учасники ліквідації аварії I, II та III категорій, потерпілих дітей — 5348 чоловік. А забезпеченість бюджету міста Славутича 2006 року знаходиться на рівні 49% від делегованих повноважень. Медико-санітарні частини атомних станцій передані до Міністерства охорони здоров'я. В цій сфері система управління якістю буде працювати на всеукраїнському рівні тільки за умови спільних зусиль держави, органів центральної виконавчої влади, органів місцевого самоврядування.

З приводу цього я дозволив би собі авторське тлумачення того, що таке комплексна система управління якістю соціальних послуг в м. Славутичі: це систематизація правової нормативної бази та практичних досягнень з метою створення ефективного механізму управління соціальними послугами на рівні сучасних стандартів. В ньому доповнений суттєвий елемент — це практичні досягнення, практичні надбання того, що вдалося сьогодні мати в багатьох містах, таких як Комсомольськ Полтавської області, Бердянськ Запорізької області, Кам'янець-Подільськ Хмельницької області, Славутич Київської області, інших. Ще є міста, але, на жаль, їх обмаль, тому що в Україні не реалізований головний стандарт — стандарт Європейської Хартії місцевого самоврядування.

Хочу подякувати Кабінету Міністрів України, і особисто міністру Толстоухову А.В., Генеральному секретарю Європейської організації якості Бертран Жуслін де Норею, Українській асоціації якості на чолі з Калитовою П.Я., представникам європейських інституцій за організацію та проведення цього заходу.

Звертаюсь з проханням внести мою пропозицію до проекту рішення Всеукраїнської наради щодо продовження реформування політичної системи України з метою децентралізації державного управління та розвитку місцевого самоврядування.

Думаю, що ця робота дозволить Україні вдосконалити державне управління, зробити його сучасним і ефективним, реалізувати принципи Європейської Хартії місцевого самоврядування та план дій щодо підняття стандартів рівня життя українського народу до європейського зразка.