# СТАВКА НА КАЧЕСТВО

▲ *Семинар-презентация системы управления качеством для руководителей предприятий и организаций Славутича*

**В условиях конкуренции производители непрерывно ищут способы убедить заказчиков, клиентов, потребителей приобретать именно их продукцию или услуги. К сожалению, быстрый переход к условиям рыночной экономики в Украине не способствовал развитию качества товаров и услуг. Однако, если наша страна хочет не отставать от своих соседей, она должна модернизировать социальные, экономические и политические программы, а внедрение системы качества, в частности, для сферы услуг населению, должно стать приоритетным. С целью повышения эффективности защиты прав потребителя правительство Украины создало государственный комитет по вопросам технического регулирования и потребительской политики. Более того, было предоставлено финансирование региональных бюджетов для создания систем качества в местных администрациях.**

В Славутиче за годы после закрытия ЧАЭС интенсивно развивалась сфера услуг для населения. Не последнюю роль в этом сыграли донорские программы, в том числе - финансируемые Министерством торговли и промышленности Великобритании (DTI). В социальном и экономическом секторах основан ряд новых видов услуг для жителей города, однако качество некоторых из них все еще оставляет желать лучшего. Поэтому при поддержке DTI в рамках проекта "Повышение потенциала сообщества" были определены главные задачи развития сферы услуг в коммерческом и неприбыльном секторах. Центр развития сообщества, который является ведущим партнером в данном проекте, организовал конкурс на лучшие услуги для населения, победителей которого определяли горожане путем голосования. Этот конкурс выявил разницу в уровне предоставления услуг, а также показал, что существует необходимость в разработке инструментов повышения их качества.

## Результаты голосования

Голосование и его результаты легли в основу нового проекта, который стартовал в апреле 2006 года. Разработка путей и методик для внедрения механизма управления качеством, повышение уровня предоставляемых услуг во всех сферах жизни города и стало целью данного начинания. Но центр развития сообщества в этом не одинок. Работа в области качества идет и в местном муниципалитете, результатом которой должно стать создание Бюро по разработке систем управления качеством. Эта консультационная служба будет работать с документацией для дальнейшего развития данной системы в славутичских организациях.

Для представителей 33 компаний города, работающих в сфере коммунальных услуг, связи, телекоммуникаций, строительства, проектирования, образования, медицины, общественного сектора была организована серия семинаров-презентаций системы управления качеством. Их проводили руководители организации "Партнер - ISO", которая сотрудничает с Центром развития сообщества по данному проекту. Из общего количества участников было отобрано 3 компании из сферы частного бизнеса, общественных организаций и социальных услуг, в которых началась разработка и внедрение системы управления качеством:

1. ЗАО "Укратомиздат", которое специализируется на разработке проектной и проектно-сметной документации, а также на выполнении строительных и монтажных работ.

2. "Центр развития сообщества" - одна из наиболее активных неприбыльных организаций Славутича.

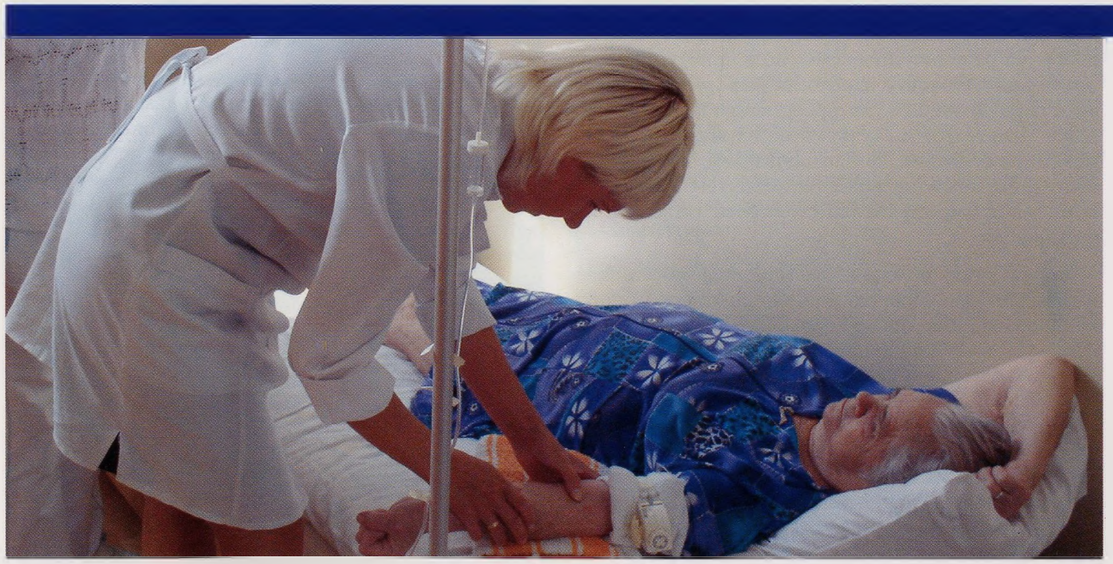
3. Амбулатория семейной медицины СМСЧ-5 г. Славутича (представитель сферы социальных услуг).

Сегодня на отобранных предприятиях в рамках проекта собрана и проанализирована документация и проведен диагностический аудит, по результатам которого для каждого предприятия составлен перечень документации, которую необходимо разработать по управлению качеством услуг. В скором времени предприятия получат предварительные варианты Руководства и Методик по качеству стандарта ISO 9001:2000, в разработке которых участвуют сотрудники данных организаций.

## Качество – очевидное преимущество

Большой объем работы предстоит выполнить в короткие сроки. Это и разработка политики и целей в области качества; руководств по качеству для данных организаций и соответствующих методик, инструкций, подготовка внутренних аудиторов. Итогом этой кропотливой работы станет внедрение системы управления качеством и сертификация на соответствие стандарту ISO 9001:2000. Этот сертификат признан во всем мире, как один из самых эффективных показателей управления качеством. Его наличие является необходимым условием равноправной конкуренции отечественных и иностранных фирм. Для зарубежных предпринимателей наличие данного сертификата - обязательное правило; перед любыми деловыми переговорами представители фирм обмениваются информацией о наличии сертифицированной системы управления качеством. Наличие сертификата соответствия стандарту ISO 9001 означает рост престижа и авторитета фирмы в глазах потребителя, дает абсолютный приоритет перед конкурентами при участии в конкурсах и тендерах, помогает привлекать инвестиции и дает возможность участия в престижных государственных и международных проектах.

На сегодняшний день во всем мире количество предприятий, сертифицированных на соответствие требованиям стандарта ISO 9001, намного превышает 500 тысяч. Среди лидеров - Китай, Япония, страны западной Европы, США. Последние годы активную работу по внедрению системы менеджмента качества на своих предприятиях ведут страны Восточной Европы и СНГ, в том числе и Украина. При этом если еще несколько лет назад сертификаты соответствия стандарту ISO 9001 получали исключительно предприятия-гиганты, то сейчас такая возможность есть у средних и малых предприятий. Так в феврале 2005 года система менеджмента качества Чернобыльского центра (Славутич, Украина) сертифицирована международной организацией BVQI (Бюро Веритас) на соответствие международному стандарту ISO 9001-2000.

Следует учитывать, что сертификация на соответствие стандарту ISO 9001 - процесс серьезный и достаточно длительный. В рамках проекта три славутичские организации начали путь к получению сертификата. Однако в результате реализации проекта выиграют не только эти три компании. Представители как минимум 30 городских организаций ознакомятся с системой управления качеством и с последней версией международного стандарта ISO 9001; четыре представителя из Славутича пройдут обучение на консультантов и внешних экспертов по качеству для успешного применения системы на предприятиях. Будет создано общее методическое руководство по разработке и внедрению системы качества, а весь опыт, полученный на протяжении проекта, будет обобщен и распространен среди заинтересованных организаций.

▼ *Амбулатория семейной медицины – одно из предприятий города, где начались работы по внедрению системы управления качеством услуг*