

## ПРИМЕНЕНИЕ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА В ОРГАНАХ ГОСУДАРСТВЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ

Обобщен опыт внедрения систем менеджмента качества в органах государственного управления в сопоставлении с внедрением подобных систем в бизнесе. Сделан вывод, что внедрение этих систем позволяет повысить эффективность работы органов государственного управления в рамках административной реформы.

*Ключевые слова:* менеджмент качества, качество государственных услуг, устойчивость, эффективность работы государственных органов.

G.P. Kotikova

## QUALITY MANAGEMENT IN GOVERNMENT BODIES

The article generalizes the experience of applying quality management systems in government bodies in comparison to that in business organizations. It is inferred that using these systems in public services control helps to improve government bodies' work efficiency, which is required by the administrative reform.

*Keywords:* quality management, public services quality, stability, government bodies' work efficiency.

Одной из главных целей осуществляемой сегодня в стране административной реформы государственной власти является существенное повышение качества, результативности и эффективности государственных и общественных услуг, предоставляемых органами исполнительной власти на всех уровнях.

Актуальность темы определяется тем, что разрабатываемые сейчас в центре и регионах административные регламенты исполнения государственных функций, стандарты на государственные услуги и регламенты их предоставления, безусловно, нацелены на повышение качества государственных услуг, удовлетворенности их пользователей. Но, они никак не решают вопросы повышения результативности и эффективности работы государственных органов.

В настоящее время муниципалитеты сталкиваются с большими проблемами при реализации ФЗ № 131 «Об общих принципах организации местного самоуправления в РФ». Главная задача реализации закона — это достижение экономической устойчивости муниципального образования. На сегодняшний день не все администрации муниципальных образований готовы к решению таких задач.

Местные органы управления во всех странах чувствуют все более высокий уровень демократии, который требует от них увеличения их способности результативно и четко выполнять указы избирателей. Это, в свою очередь, требует разумного управления различными ресурсами и процессами, доступными местным органам управления для того, чтобы они работали вместе согласованно и результативно, как система.

В данной статье обобщен опыт внедрения систем менеджмента качества в органах государственного управления в сопоставлении с внедрением подобных систем в бизнесе.

Проблему можно сформулировать таким образом, что внедрение стандартов услуг в форме административных регламентов в настоящее время без перестройки работы самого государственного учреждения малоэффективно. Перестройка же всей системы работы государственного учреждения, направленная на достижение главного критерия — удовлетворенности потребителей качеством предоставляемых услуг, постоянное отслеживание и учет их пожеланий и предложений в комплексе со стандартами этих услуг, даст наиболее желательный результат, как для государства, так и для потребителя.

Высокое качество продукции и услуг является показателем устойчивости и превосходства не только в производственной сфере. Во всем мире менеджмент качества, успешно стартовав в промышленности, распространившись на сферу обслуживания, здравоохранение, образование, коммунальные услуги, все шире применяется в органах власти. К такому положению должны стремиться и органы государственного и муниципального управления, деятельность которых рассматривается как предоставление высококачественных управленческих услуг для населения региона, области. Для этого существуют различные методы и технологии. Одним из таких методов, основанном на современных системах и технологиях управления, является разработка и внедрение тотального менеджмента качества, системы менеджмента качества на базе международных стандартов ISO 9000.

По нашему мнению, система менеджмента качества является способом, с помощью которого местные органы управления могут направлять свою деятельность и управлять ею с целью удовлетворения потребностей и ожиданий местного населения и бизнеса.

Стандарт ISO 9001:2008 отражает минимальные требования, которые предъявляются во всем мире к любым организациям, в том числе и органам местного управления. В 2005 г. техническим комитетом ТС 176 опубликованы рекомендации IWA 4 «Системы менеджмента качества. Рекомендации по применению ИСО 9001:2000 в местных органах управления». Они были подготовлены для того, чтобы обеспечить местные органы управления по всему миру последовательным подходом к менеджменту качества. Цель IWA 4 — «перевести» технический язык ISO 9001 на язык, который более удобен для специалистов, задействованных в местных органах управления.

Требования международного стандарта ИСО 9001 полностью применимы к функционированию государственных и муниципальных служб. Во Франции на соответствие требованиям ISO 9001 сертифицировано около 85% государственных органов власти. Внедрение систем управления на принципах всеобщего менеджмента в государственные аппараты позволило: в США сократить порядка 250 тыс. госслужащих, в Великобритании — сэкономить 2 млрд фунтов стерлингов.

Можно обобщить основные цели и задачи проекта внедрения СМК в государственных учреждениях, муниципальных образованиях:

- оптимизация управления качеством жизни территории;
- повышение эффективности деятельности областных органов исполнительной власти и органов местного самоуправления области;

- разработка и внедрение результативной системы управления органов местного самоуправления;
- выявление и устранения дублирующих и избыточных функций в органах местного самоуправления;
- помощь в развитии муниципального бизнеса как инструмента увеличения доходной части муниципального бюджета;
- повышение удовлетворенности населения и предпринимателей качеством государственных услуг;
- повышение доверия населения к органам власти;
- повышение компетенции работников администрации;
- стимулирование экономической активности на территории области.

В настоящее время в России растет число примеров внедрения СМК в органах власти: Администрация Ярославской области, органы власти Чувашской республики, Администрация Ростова-на-Дону, Администрация Нового Уренгоя, Администрации муниципального образования «городской округ Дзержинский» (Московская область), Администрации города Батайска (Ростовская область), городской Думы г. Шахты Ростовской области, Администрация города Тюмени, Некрасовский район г. Ярославля, город Гусев Калининградской области, Дзержинский район Калужской области, Ступинский муниципальный район Московской области, Министерство экономического развития и торговли Российской Федерации.

Таким образом, внедрение СМК согласно ISO 9001 в органах государственного управления, в муниципальных образованиях — это инвестиция в качество персонала, оптимизацию процессов использования ресурсов, услуг, работ, в имидж города, региона.

Обобщим результаты внедрения. Внедрение системы менеджмента качества в управленческую деятельность администрации регионов, городов позволит повысить открытость и прозрачность (понятность) деятельности муниципального образования для населения, повысит доверие к муниципалитету, обеспечит качество работы муниципальных служащих.

Внедрение СМК позволяет навести элементарный порядок в организации (в части ведения документации, выполнения обязательных для исполнения требований, организации работы служб и подразделений), четко распределить полномочия и ответственность, отрегулировать взаимодействие между различными подразделениями и специалистами; выработать единые требования к оформлению документации (инструкций, регламентов, положений, правил), определить требования к важнейшим процессам, влияющим на качество оказываемых услуг, и формировать эти требования в виде стандартов организации, методик, сконцентрировать внимание на предупреждении ошибок и нарушений, установленных требований, а не заниматься только исправлением допущенных ошибок, постоянно улучшать качество предоставляемых услуг, качество работы сотрудников организации.

Можно обобщить и выделить положительные результаты внедрения систем менеджмента качества в управленческую деятельность администраций регионов и городов:

- сформулирована стратегия деятельности администрации, утверждены политика и цели в области качества;
- оптимизирована организационная структура администрации, улучшено взаимодействие между структурными подразделениями;

– разработана документация СМК, задокументированы процессы основной деятельности, которые унифицируют порядок оказания государственных и муниципальных услуг, позволяют проанализировать каждый процесс и найти пути улучшения;

– механизмы предоставления услуг стали более открытыми, услуги доступными;

– сокращены контрольные сроки исполнения служебных документов в 2–3 раза; рассмотрения запросов граждан города с 30 дней до 7–10 дней;

– повышена прослеживаемость и прозрачность документооборота, унифицирована система процесса делопроизводства;

– повышена исполнительская дисциплина и ответственность, появились инициативы по улучшению своей работы и администрации в целом;

– разработан порядок ускоренного прохождения документов по принципу «Зеленый коридор».

Таким образом, вопросы повышения результативности и эффективности работы государственных органов в настоящее время не будут решены только внедрением административных регламентов. Предлагается использовать опыт промышленности, других сфер деятельности, опыт передовых регионов для повышения качества государственных услуг, обеспечения доверия потребителей и других заинтересованных сторон.

### Информация об авторе

*Котикова Галина Павловна* — кандидат экономических наук, доцент, Кемеровский государственный университет, г. Кемерово, e-mail: lavrov@kemsu.ru.

### Author

*Kotikova Galina Pavlovna* — PhD in Economics, Associate Professor, Kemerovo State University, Kemerovo, e-mail: lavrov@kemsu.ru.