

Олена БОРТНІК,
провідний спеціаліст із сертифікації
ТОВ «Технічні і управлінські послуги»,
здобувач кафедри менеджменту
та управління проектами ДРІДУ НАДУ

НОВАЦІЇ 2014–2015 РОКІВ У СФЕРІ СТАНДАРТИЗАЦІЇ ТА ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ ДІЯЛЬНОСТІ ОРГАНІВ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ

Одним із бажаних напрямів вдосконалення та найцікавіших тем для подальшого підвищення компетентності працівників органів муніципального управління уповноважені з якості міст, що впровадили системи управління якістю, визначають «Можливості інтеграції вимог різних стандартів» [1].

15 лютого 2014 було офіційно опубліковане перше видання нового міжнародного стандарту ISO 18091 «Quality management systems – Guidelines for application of ISO 9001:2008 in local government» на заміну IWA 4:2009. Документ був підготовлений Технічним комітетом ISO/TC 176 «Quality management and quality assurance». ISO 18091 є першим стандартом ISO, який надає рекомендації для місцевого самоврядування.

Мета нового стандарту – забезпечити місцеве самоврядування настановами щодо досягнення надійних результатів через застосування ISO 9001:2008. Всі рекомендації стандарту є загальними та прийнятними до застосування для всіх установ місцевого самоврядування незалежно від їх типу, розміру та продукту/послуги що надається. Користувачі можуть використовувати настанови ISO 18091:2014 цілком або частково виходячи з нагальної потреби.

На думку експертів, установи місцевого самоврядування – це найбільш важливі постачальники у світі. Їх діяльність може включати транспортування, освіту, постачання води, збір відходів, цивільний захист тощо. Якщо ці види діяльності ненадійні або неякісні, це призводить до великих проблем значної кількості людей [5].

Стандарт використовує термінологію, на яку необхідно звернути увагу при його застосуванні [2], наприклад:

Споживач/громадянин (customer/citizen) – організація чи особа, що отримує продукт/послугу. У примітках зазначено, продукт/послуга може бути надано від установи місцевого самоврядування на платній чи безоплатній основі. Важливо визначити різних споживачів та досягти збалансованого реагування на всі потреби та очікування. Тому що, категорія громадяни, які сплачують податки і таким чином фінансують продукти/послуги може відрізнитись від тієї категорії, що отримує максимальну користь від наданих продуктів/послуг.

Хартія громадянина (Citizen's charter) – документ, що декларує наміри та зобов'язання організації надавати ефективні та результативні продукти/послуги, беручи до уваги очікування споживача та мінімально

прийнятний рівень продукту/послуги, таким чином гарантуючи що організація відповідає стандартам якості продукту/послуги. Цей документ як зазвичай включає перелік продуктів/послуг, що надає місцеве самоврядування та відповідні специфікації, показники та стандарти.

Він також включає загальну інформацію стосовно громади, такі як історичні факти, організації місцевого самоврядування, права громадянина, інформацію щодо туристичних об'єктів, часи роботи муніципальних установ тощо. У стандарті цей документ згадується наприклад у розділі 5.6. Аналізування з боку вищого керівництва та розділі 7.2. Процеси, що пов'язані з громадянином/споживачем.

Місцеве самоврядування (local government) – частина уряду в країні чи нації яка найбільше наближена до населення, та відповідає за управління, врядування та сприяння розвитку місцевості, і несе відповідальність за визначення, дизайн, розробку та інституціоналізацію громадської політики, вираженої в наданні продуктів/послуг для своїх споживачів/громадян.

Процес місцевого самоврядування (local government process) – набір взаємопов'язаних або взаємодіючих діяльностей місцевого самоврядування, які перетворюють входи (наприклад, державні політики, ресурси, потреби та очікування громадян/споживачів) в виходи (наприклад, продукти/послуги для громадян).

Продукт/послуга (product/service) – результат процесу.

Стандарт визначає чотири загальні категорії продуктів/послуг, а саме:

- послуги (наприклад, транспорт, освіта, поліція безпеки);
- програмне забезпечення (наприклад, доступ до інформації);
- матеріальна частина (hardware) (наприклад, паспорти, сертифікати щодо народження, водійські права);
- оброблені матеріали наприклад, розміщення відходів).

У Додатку В до стандарту наведена методика діагностики/самооцінки для визначення операційних умов, процесів та досягнутих результатів та для посилення адміністративних структур та впровадження дій для покращення продуктів/послуг для споживачів/громадян.

Методологія визначає чотири аспекти вимірювань:

1. Моніторинг задоволеності споживача/громадянина.
2. Аудити (внутрішні та/або зовнішні).
3. Моніторинг та вимірювання процесів місцевого самоврядування (KPI's).
4. Моніторинг та вимірювання продуктів/послуг, що надаються.

Система оцінювання налічує 39 показників менеджменту, що розподілені за чотирма категоріями: інституційний розвиток для належного врядування, сталий економічний розвиток, соціальний розвиток, сталий екологічний розвиток.

Початкова оцінка повинна виконуватись за участю вищого керівництва установи. За результатами оцінки необхідно створити план дій для вдосконалення слабих сторін в діяльності установи.

Стандарт є безперечно корисним і з точки зору більш ефективного запровадження систем якості на відповідність ISO 9001 і для проведення регулярної самооцінки своєї діяльності.

Але необхідно зауважити, що 15 вересня 2015 року було видано нову версію стандарту ISO 9001, яка має значні відмінності з попередньою [4]. Наприклад, структура змісту складається з 10 замість 8 розділів, введено контекст, більше уваги приділено зацікавленим сторонам, необхідно визначення зовнішніх та внутрішніх факторів, що впливають на діяльність організації та ризиків і можливостей, які необхідно мати на увазі при плануванні діяльності та вдосконаленні. Видання нової редакції призведе до наступних змін у всіх пов'язаних стандартах, зокрема у стандарті ISO 9004, що спрямований на вдосконалення систем управління якістю.

Говорячи про стандарти для місцевого самоврядування необхідно відмітити стандарт ISO 37120:2014 Sustainable development of communities -- Indicators for city services and quality of life «Сталий розвиток для громад – Показники міських послуг та якості життя», виданий ISO/TC 268 Сталий розвиток суспільства [3]. Це перший міжнародний стандарт, що забезпечує ключові показники результативності (KPI's) для міст, що може використовуватись для порівняння. Він включає 100 метрик, з яких 46 є ключовими та 54 підтримуючими в таких аспектах як: економіка, освіта, енергетика, екологія, фінанси, протипожежний та аварійний захист, врядування, охорона здоров'я, дозвілля, безпека, житло, тверді відходи, комунікації та інновації, транспорт, міське планування, каналізація, водопостачання та санітарні служби. Стандарт може бути використаний будь-яким містом, муніципальним округом чи органом місцевого самоврядування для вимірювання ефективності незалежно від розмірів та місця розташування.

Список використаних джерел

1. Бортнік О. В. Освітньо-консультативні проекти «5S» як складова інноваційного розвитку території / О.В.Бортнік // Інноваційні підходи менеджменту у практиці публічного управління : матеріали наук.-практ. конф. за міжнар. участю, м.Дніпропетровськ, 21 лист. 2014 р. / за заг. ред. Ю. П. Шарова. –Д. : ДПІДУ НІДУ, 2014. – 252 с.
2. ISO 18091:2014 Quality management systems -- Guidelines for the application of ISO 9001:2008 in local government. – Access mode : <http://www.iso.org>.
3. ISO 37120:2014(en) Sustainable development of communities — Indicators for city services and quality of life. – Access mode : <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:37120:ed-1:v1:en>.
4. ISO 9001:2015 Quality management systems -- Requirements. – Access mode : <http://www.iso.org>.
5. Gadsden C. ISO 9001 and the public sector: Two new documents, one big benefit and millions of happy citizens / Carlos Gadsden// The International

Organization for Standardization. – 28 February 2014. – Access mode :
http://www.iso.org/iso/home/news_index/news_archive/news.htm?refid=Ref1825.