

**Касаткина Элла Феликсовна**

канд. техн. наук, доцент

**Зобанова Юлия Евгеньевна**

студентка

ФГБОУ ВО «Владимирский государственный  
университет им. А.Г. и Н.Г. Столетовых»

г. Владимир, Владимирская область

**РЕАЛИЗАЦИЯ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА  
В ОРГАНАХ ИСПОЛНИТЕЛЬНОЙ ВЛАСТИ АДМИНИСТРАЦИИ  
ВЛАДИМИРСКОЙ ОБЛАСТИ**

*Аннотация: в данной статье рассматриваются возможные методы по-  
строения системы менеджмента качества в органах исполнительной власти.  
Такой подход обеспечивает перспективное планирование качества оказания  
услуг населению органами исполнительной власти.*

*Ключевые слова: системы менеджмента качества, органы исполнитель-  
ной власти, контролирование удовлетворенности потребителей.*

Для реализации системы менеджмента качества в органах исполнительной власти губернатором должно быть принято решение о внедрении этой системы. Необходимо принять нормативно-правовой акт, в котором должно быть определено:

- цель внедрения данной системы (эффективный контроль качества предоставляемых услуг, и как следствие, дальнейшее развитие ИОВ);
- указаны процессы, которые являются предпосылками внедрения СМК (снижение качества оказания услуг населению, большой объем обращений и жалоб, низкий уровень доверия граждан к органам власти и т. д.);
- выделены процессы СМК, которые необходимо контролировать (организация руководителями ОИВ работы в области качества; внутренний аудит; поиск и контроль несоответствий, корректирующие и предупреждающие действия);

оценка удовлетворенности населения; управление нормативной документацией и т. д.);

- назначен сотрудник, ответственный за качество. Он же является руководителем рабочей группы по разработке и внедрению СМК;
- определена группа (команда) по разработке и внедрению СМК. Команда должна состоять из представителей всех подразделений ОИВ (административно-хозяйственного отдела, отдела обращения граждан, архивного отдела, бухгалтерии и т. д., согласно структуре ОИВ).

Для дальнейшей успешной работы СМК служащие ОИВ должны изучить стандарты ISO серии 9000:

1. Обучение руководителя ОИВ и руководителей подразделений требованиям МС ИСО 9001:2015.
2. Обучение членов команды по разработке СМК требованиям МС ИСО 9001: 2015 и методологии создания СМК.

Затем проводится анализ сильных и слабых сторон ОИВ в области качества

рис. 1.



Рис. 1. Процесс представления государственных услуг ОИВ АВО

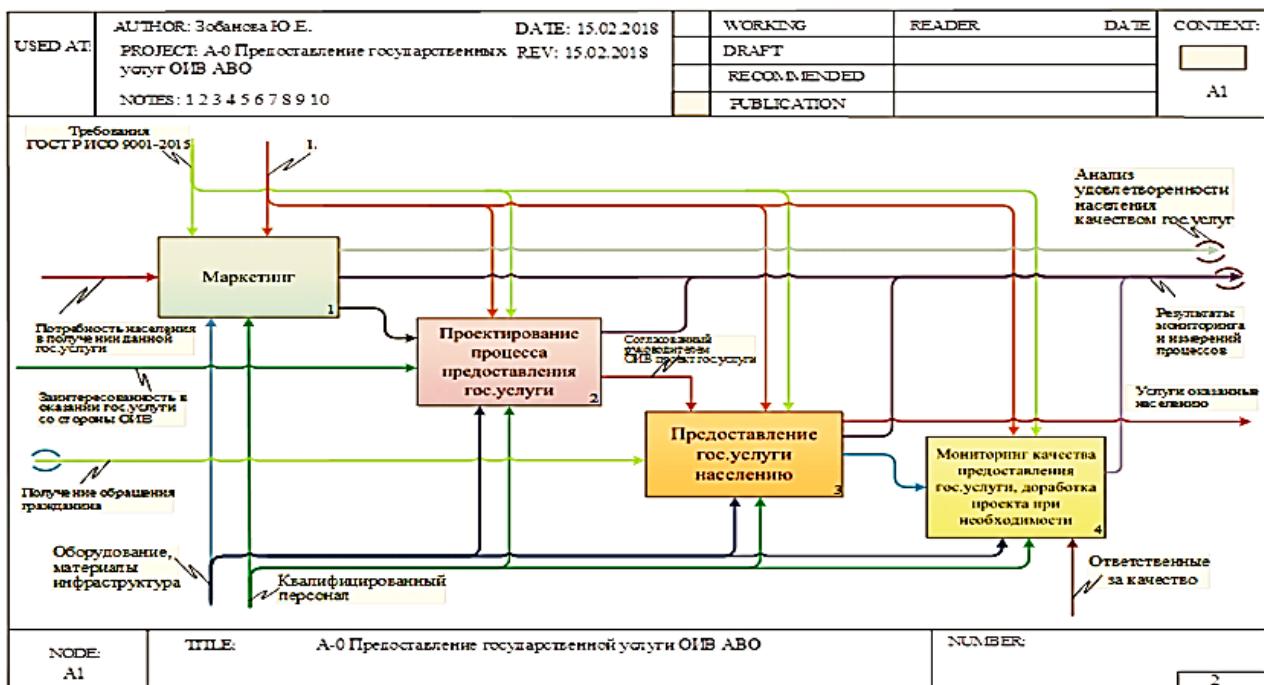
К сильным сторонам можно отнести: наличие программы защиты населения, открытые данные о деятельности ОИВ, периодическое проведение приема граждан.

Слабыми сторонами ОИВ в области качества являются: отсутствие СМК в ОИВ, низкий уровень взаимодействия ОИВ с населением, увеличение числа жалоб, нарушение сроков рассмотрения обращений граждан.

Проводится анализ организационной структуры и используемых методов контроля качества предоставления услуг, а также оценка соответствия фактического состояния управления качеством в ОИВ Политике в области качества и требованиям стандарта ИСО 9000 осуществляется по следующим направлениям:

- уточнение методов предоставления услуг населению;
- организация контроля качества в процессе оказания услуг гражданам.

К проведению анализа привлекаются рабочая группа во главе с руководителем группы и представители сторонней консультационной организации. Для анализа руководство ОИВ должно предоставить следующие документы: положение об органе исполнительной власти; утвержденная организационная структура органа; положения о подразделениях, должностные регламенты, определяющие распределение ответственности и полномочий и т. д. (рис. 2).



*Рис. 2 Декомпозиция процесса представления государственных*

Затем проводится описание и оптимизация бизнес-процессов необходимо описать те бизнес-процессы, управление которыми руководство считает наиболее важным для СМК.

***Список литературы***

1. Разработка системы менеджмента качества на примере ООО НОВУС Л [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://works.doklad.ru/view/jPjXDqM8omE/7.html> (дата обращения: 07.05.2018).