

## **Впровадження Комплексної системи управління якістю – шлях до досконалого управління містом 2004-2012 роки**

**Основною метою** діяльності виконавчого комітету Славутицької міської ради є забезпечення високих стандартів послуг, що надаються мешканцям міста та створення добротних і якісних умов життя, зміцнення доброзичливих взаємин славутичан, здійснення добросовісного і ефективного управління.

**Впровадження системи управління якістю** - це дієвий інструмент підвищення не тільки ролі виконавчої влади, а й відповідальності перед територіальною громадою за рівень послуг, які вона отримує.

З метою покращення управління процесами виконавчого комітету, врахування потреб та підвищення рівня задоволеності споживачів послуг було прийнято рішення про удосконалення системи менеджменту якості відповідно до МС ISO 9001 та опанування самооцінки своєї діяльності за Моделлю досконалості EFQM.

**29.12.2004** - рішенням Славутицької міської ради затверджена «Програма впровадження комплексної системи управління якістю послуг на підприємствах, установах та організаціях м. Славутича на 2004-2006 роки».

**07.10.2005** - проект «Впровадження комплексної системи управління якістю соціальних послуг в м. Славутичі» став переможцем та виграв грант на Всеукраїнському конкурсі проектів та програм розвитку місцевого самоврядування.

**10.03.2006** – укладена угода з Фондом сприяння місцевому самоврядуванню України щодо реалізації даного проекту.

**31.05.2006** – створена координаційна рада з питань розробки та впровадження системи управління якістю соціальних послуг.

**11.05.2007** – сертифіковані послуги. Отримані сертифікати: ISO 9001:2000 (міжнародний) та ДСТУ ISO 9001:2001 (національний). Цими сертифікатами засвідчується, що система управління якістю стосовно надання територіальній громаді міста послуг у виконавчій, соціально-економічній та житлово-комунальній сферах, що здійснює виконавчий комітет Славутицької міської ради, відповідає національному та міжнародному стандартам. Впроваджена система управління якістю охоплює структурні підрозділи виконавчого комітету та комунальні підприємства міста.

**2007 рік** – за критеріями оцінки моделі досконалості EFGM виконавчий комітет вперше в Україні, як орган самоврядування, став переможцем **12-го Українського національного конкурсу якості** у номінації «Малі та середні підприємства».

**2006 – 2007 роки** – участь в Європейському проекті «Моделювання та механізм розвитку громадської етики», результатом чого стала розробка Кодексу етики, честі, порядності, добросовісного та ефективного управління Славутицької територіальної громади.

**2008 рік** – виконавчий комітет стає переможцем **IV-го Міжнародного турніру з якості країн Центральної та Східної Європи** у номінації «Малі та середні підприємства». На підставі оцінки результатів діючої системи управління якістю за моделлю досконалості ЄФУЯ встановлюються пріоритетні напрямки її удосконалення. Участь в тематичних семінарах та конференціях дає цінну інформацію про існуючі найновіші світові методи управління, на підставі вивчення яких приймається рішення про доцільність їх впровадження в діяльність виконавчих органів влади. В разі прийняття такого рішення вносяться відповідні зміни до діючої СУЯ та проводиться навчання персоналу. Інформація про шляхи удосконалення системи надається всім зацікавленим сторонам, а також територіальній громаді в цілому.

**21.01.2009** – створена та активно діє Координаційна рада з питань функціонування системи управління якістю, до складу якої входять особи, уповноважені з якості, від апарату та структурних підрозділів виконавчого комітету, комунальних підприємств, а також внутрішні аудитори. Голова Координаційної ради - уповноважений з якості, заступник голови - керуючий справами виконкому. Координаційна рада координує діяльність, здійснювану в рамках процесів, які визначають порядок надання соціальних послуг; аналізує їх виконання; вносить пропозиції до керівництва виконавчого комітету про прийняття коригувальних і запобіжних дій; надає рекомендації при виникненні спірних або проблемних питань при виконанні процесів СУЯ. Протягом 4-х років проведено **12 засідань Координаційної ради.**

**07.04.2009** – отриманий сертифікат ISO 9001:2008 «Системи управління якістю. Вимоги».

**2010 рік** - проведений ресертифікаційний аудит системи управління якістю, який підтвердив її відповідність Міжнародному стандарту ISO 9001 -2008.

**2011 рік** - Міжгалузевим центром якості «Приріст» було здійснено сертифікацію системи управління якістю **Славутицького ліцею** на відповідність вимогам міжнародного стандарту ISO 9001:2008. Ліцей став першим в Україні, хто отримав сертифікат відповідності. Славутицький ліцей – це успішна освітня установа, лідер якості освітньої системи міста. За підсумками 2011 року якісний показник результативності навчання учнів складає 70%. Заклад відзначено Подякою голови Київської обласної адміністрації А.Й. Присяжнюка.

**2011 рік** - виконавчий комітет прийняв участь в конкурсі **Європейського державного сектора ( в режимі он-лайн), що відбувся у Брюсселі.** Досвід Славутича занесений до каталогу проекту EPSA 2011.

**2011 рік** – впровадження енергозберігаючої моделі енергоефективного управління об'єктами бюджетної сфери

м.Славутич шляхом енергозбереження технологічних рішень для автоматичного реагування системи опалення.

**2012 рік** - створення інформаційної системи фінансових послуг. Реалізація проекту «Впровадження комплексної автоматизованої системи розрахунку за житлово-комунальні послуги в м.Славутичі».

**2012 рік** - реалізація проекту комплексної інформаційної системи громадського партнерства між органами місцевого самоврядування та громадськістю «Влада плюс громада» (соціальна мережа депутата).

Система управління якістю виконавчого комітету Славутицької міської ради ґрунтується на процесному підході, в основу якого покладено цикл Демінга: «заплануй-зроби-перевір-поправ». Побудована вона у вигляді сукупності процесів, які будуються переважно на принципах загального управління якістю і відповідають цілям, політиці та обраній стратегії. У виконавчому комітеті розроблено **9** загальних процесів, які стосуються всіх напрямків діяльності та обов'язкові для застосування в роботі всіх структурних підрозділів виконкому та **35** процесів надання послуг у виконавчій, соціально-економічній та житлово-комунальній сферах (**54** послуги).

**«Відповідальність керівництва»** — визначений порядок розробки політики та цілей у виконавчому комітеті. Показники результативності по процесам встановлюються у відповідності до пріоритетів та принципів діяльності виконавчого комітету, які, в свою чергу, відповідають політиці.

**«Моніторинг діяльності та удосконалення»** — керівництвом виконавчого комітету постійно проводиться оцінка ефективності і результативності діючої системи управління через аналіз ефективності процесу за визначеними параметрами.

**«Підготовка та виконання розпорядчих документів»** — визначений порядок підготовки, прийняття розпорядчих документів та контроль за їх виконанням.

**«Розгляд звернень громадян»** — визначає порядок прийняття, забезпечення вчасного і якісного розгляду та вирішення питань, піднятих у зверненнях громадян.

**«Управління персоналом»** — визначений пошук спеціалістів, підвищення кваліфікації, атестація персоналу, оцінка виконання особами місцевого самоврядування обов'язків. Реалізація цього процесу забезпечує наявність необхідної кількості компетентного персоналу.

**«Інформування громадськості»** — реалізація процесу дозволяє вчасно та в повній мірі доводити до відома територіальної громади інформацію про діяльність міської влади.

**«Інформаційно-технічне обслуговування діяльності виконавчого комітету Славутицької міської ради»** - визначає порядок інформаційно-технічного обслуговування діяльності виконавчого комітету Славутицької міської ради.

**«Внутрішній аудит»** — ефективність виконання процесів забезпечує проведення щорічних внутрішніх аудитів. З метою оптимізації визначених процесів здійснюється аналіз взаємодії між суміжними процесами та вимірювання задоволеності внутрішніх споживачів процесів. За час функціонування системи управління якістю пройшли навчання 10 працівників виконавчого комітету. На сьогоднішній день активно працює 8 внутрішніх аудиторів.

**«Страхування територіальної громади м. Славутича від помилок посадових осіб місцевого самоврядування»** — це створення ефективної системи взаємовідносин посадових осіб місцевого самоврядування для уникнення помилок при виконанні посадових обов'язків.

Діюча система управління якістю постійно удосконалюється, оптимізуються процеси надання послуг.

При цьому вивчається досвід європейських країн із розробки, впровадження і вдосконалення системи менеджменту. Кращий досвід світової практики адаптується до міста Славутича.

**За громадським моніторингом розроблені нові методики процесів щодо видачі путівок, надання компенсації виплат та допомоги громадянам, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи. Центром реабілітації дітей-інвалідів відпрацьована методика організації виконання комплексного соціально-реабілітаційного процесу.**

Створена і постійно функціонує система зворотного зв'язку між територіальною громадою і органами місцевого самоврядування, через засоби преси, телебачення, гарячих ліній, скриньок, сайту, тощо.

Аналіз функціонування системи управління якістю надання послуг проводиться керівництвом виконавчого комітету на рівні сучасних стандартів за показниками якості кожного процесу, які відображаються у підсумках соціально-економічного та культурного розвитку міста. За результатами аналізу робиться висновок про досягнення поставлених цілей та реалізації Політики в цілому. У разі необхідності визначаються шляхи удосконалення системи, а також необхідність включення до неї інших процесів діяльності виконкому.

З політикою та загальною стратегією узгоджена і фінансова стратегія. Ведеться моніторинг фінансування бюджетних програм, аналіз результатів і порівняння з результатами попередніх років.