

Внедрение системы менеджмента качества на государственной службе сложно, но возможно

Совершенствование организации государственной службы и повышение эффективности работы государственных служащих невозможны без использования современных технологий управления. В коммерческом секторе механизмы решения подобных проблем давно отработаны. Это прежде всего внедрение систем менеджмента качества на основе требований международного стандарта ISO 9001:2015 «Системы менеджмента качества. Требования» (далее - ISO 9001:2015), отражающего «лучшую практику» организации деятельности в производящих системах и содержащего минимальные требования, которые предъявляются во всем мире к любым организациям, в том числе и органам исполнительной власти.

Внедрение системы менеджмента качества (далее - СМК) в органах государственной власти направлено на решение одной из проблем современного общества - повышение качества жизни граждан и их доверия к правительству и государственным учреждениям. Кроме того, актуальность внедрения СМК связана с вхождением в обиход в России и в прогрессивных правительствах многих стран термина «государственные услуги», одновременным ростом спроса населения на государственные услуги и необходимостью оптимизации финансовых расходов на государственное управление.

Планом мероприятий («дорожной картой») «Повышение качества государственных услуг в сфере государственного кадастрового учета недвижимого имущества и государственной регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним», утвержденным распоряжением Правительства Российской Федерации от 01.12.2012 № 2236-р, предусмотрено внедрение в Росреестре ведомственной СМК. Работа по реализации данного мероприятия начата в 2015 году в центральном аппарате Росреестра и Управлении Росреестра по Пермскому краю. В 2016 году работа продолжена и СМК внедрена уже в 20 территориальных органах Росреестра. В прошлом году внедрение СМК организовано в оставшихся 60 территориальных органах, в число которых вошло и Управление Росреестра по Волгоградской области (далее - Управление).

Область применения СМК территориального органа Росреестра - оказание государственных услуг Росреестра, осуществление государственного геодезического и земельного надзора, государственного мониторинга земель, контроля и надзора за деятельностью саморегулируемых организаций.

Исключительно важную роль в работе по внедрению СМК играет принцип «Лидерство руководства». Руководству Управления было важно определить место и роль данной системы в деятельности государственного органа, основные принципы ее организации, а также оценить результаты внедрения. С этой целью приказом Управления утвержден список лиц, ответственных за разработку СМК, и из числа заместителей руководителя

Управления назначен представитель руководства по качеству. Для успешной и рациональной организации внедрения СМК представителем руководства по качеству составлена Программа разработки и внедрения СМК в Управлении, в соответствии с которой выполнены все основные этапы внедрения СМК.

В рамках СМК в Управлении были определены основные процессы, процесс управления, вспомогательный процесс и владельцы (руководители) этих процессов, утверждены обязательные документы СМК.

Основным документом, описывающим СМК Управления, является Руководство по качеству, которое обязывает сотрудников Управления при осуществлении функций государственного органа действовать в соответствии с требованиями ISO 9001:2015.

Кроме того, документация СМК Управления включает: Политику в области качества, Кадровую политику Управления, Цели в области качества и управления персоналом Управления, документированные процедуры, требуемые стандартом, карты основных процессов «Осуществление государственного геодезического и земельного надзора, государственного мониторинга земель», «Осуществление контроля и надзора в сфере деятельности саморегулируемых организаций», «Оказание государственных услуг»; карту процесса управления «Управление персоналом» и карту вспомогательного процесса «Документационное обеспечение управления».

Во всех структурных подразделениях назначены сотрудники, ответственные за качество в отделе, в должностные регламенты которых внесены соответствующие обязанности, предусмотренные Руководством по качеству.

На информационных стендах в территориальных отделах и в занимаемых структурными подразделениями аппарата Управления помещениях размещены Миссия и Базовые ценности Росреестра, Политика в области качества и Кадровая политика Управления. Указанные документы также размещены в блоке региональной информации Управления официального сайта Росреестра.

Создана группа внутренних аудиторов и назначен главный аудитор. Разработана Программа внутреннего аудита Управления СМК на 2017 год, основной целью которой являлась проверка и оценка внедрения и реализации документов СМК. В 2017 году проведено 38 аудитов во всех структурных подразделениях Управления, в том числе во всех территориальных отделах. В целом деятельность проверенных подразделений соответствует требованиям. Вместе с тем, в ходе аудитов в ряде отделов выявлен недостаточный уровень знаний основных документов СМК сотрудниками, рекомендовано их дополнительное изучение.

Немаловажным этапом внедрения системы стало проведение анализа СМК со стороны руководства с целью подтверждения соответствия действующей СМК требованиям стандарта, определения степени реализации принятой Политики в области качества и достижения поставленных Целей в

области качества, необходимости внесения изменений в СМК и выработки предложений по улучшению качества функций и процессов.

Результаты проведенного анализа в марте текущего года рассмотрены на заседании рабочей группы по внедрению и развитию СМК под председательством руководителя Управления. Перед коллективом Управления поставлены новые задачи в области качества, которые легли в основу Плана развития СМК Управления на 2018 год.

Внедрение СМК согласно международному стандарту ISO 9001:2015 в органы исполнительной власти - это инвестиции в качество персонала, оптимизация процессов использования ресурсов, услуг, работ, повышение «прозрачности» системы формирования и принятия решений, улучшение имиджа территориального образования.

Подводя итог, можно сказать, что внедрить СМК в орган государственной власти пусть и достаточно сложно, но возможно. Ключевым компонентом в достижении цели является эффективное лидерство руководства, поскольку руководитель обеспечивает единство цели и направления деятельности организации.

Главный специалист-эксперт отдела
организации и контроля Управления
Росреестра по Волгоградской области

З.М. Лотарева