



Сабік Тадеуш

ПОЛЬСЬКО-УКРАЇНСЬКА ГРУПА „СИСТЕМИ ЯКОСТІ”
21021, Україна, м. Вінниця, просп. Космонавтів, 34/5,

ДІАГНОЗ для Миколаївської міської ради в сфері існуючої системи управління якістю у виконавчих органах

Автор:

Сабік Тадеуш Казимирович

Миколаїв, 20.06.2011р.

Зміст

- I. Вступ.
- II. Вступний аудит в організаційних підрозділах Миколаївської міської ради.
- III. Вказівки, які виникають із вступного аудиту.
- IV. Перегляд існуючих програм, методик, інструкцій.
- V. Структура документації.
- VI. Ідентифікація процесів у виконавчих органах Миколаївської міської ради.
- VII. Встановлення вартості процесів.
- VIII. Методи вимірювання процесів.
- IX. Оцінка актуальної системи управління якістю.
- X. Користі, які виникають з впровадження і сертифікації системи управління якістю.
- XI. Додатки.

Додаток 1. Організаційна структура.

Додаток 2. План вступного аудиту місцевого самоврядування.

Додаток 3. Проект розпорядження Миколаївського міського голови щодо впровадження системи управління якістю.

Додаток 4. Проект постанови (розпорядження) щодо встановлення політики якості.

Додаток 5. Проект розпорядження про визначення уповноваженого в справах управління якістю у виконавчих органах Миколаївської міської ради.

Додаток 6. Перелік виконавчих органів Миколаївської міської ради.

Додаток 7. Реалізація процесу (проект).

Додаток 8. Список норм системи управління якістю.

Додаток 9. Схема процесів.

Додаток 10. Записи з аудиту.

Додаток 11. Зразок картки заходів.

Додаток 12. Оцінювальна анкета послуг у виконавчих органах Миколаївської міської ради.

I. Вступ

Самоврядування міста Миколаїва діє на підставі:

Конституції України, яка визначає систему та гарантії місцевого самоврядування в Україні, засади організації та діяльності, правового статусу і відповідальності органів та посадових осіб в органах місцевого самоврядування.

Органи місцевого самоврядування у місті Миколаїв:

- Рада
- Виконавчий комітет
- Районні адміністрації, департаменти та управління, вказані у додатку № 6.

II. Вступний аудит в організаційних підрозділах Миколаївської міської ради.

Вступний аудит в організаційних підрозділах Миколаївської міської ради проведений на підставі плану проведення вступного аудиту згідно з вимогами європейських норм EN ISO 9001:2008 „Системи управління якістю. Вимоги” в період 13-25.06.2011р (Додаток №2 до Діагнозу)

Розмови під час аудиту проводились на українській мові.

Під час проведення аудиту були зібрані зразки функціонування системи управління якістю у Миколаївської міській раді.

Аудит проводився на підставі зібраних зразків у формі розмов, спостережень, перегляду документів у представників департаментів, управлінь та і відділів. Записи з аудиту знаходяться у додатку №10 до Діагнозу.

На підставі проведеного аудиту і отриманих вхідних даних було створено перелік вказівок, які необхідно взяти до уваги під час планування, проектування, впровадження, проведення аудиту, аналізування з боку керівництва та вдосконалення системи управління якістю згідно з європейською нормою EN ISO 9001:2008. Вказівки представлені в пункті III у подальшій частині опрацювання. Список норм, пов'язаних із вимогами системи управління якістю, міститься у Додатку № 8 до Діагнозу.

I. Вказівки, які виникають із вступного аудиту

Пояснення:

З – згідність із вимогами норми

Ч – часткова згідність із вимогами норми

Н – невідповідність до вимог норми

НС – не стосується

ММР - Миколаївська міська рада

Таблиця 1. Перелік вказівок, що відносяться до вимог норми

EN ISO 9001:2008 у виконавчих органах Миколаївської міської ради.

Відношення до пункту норми EN ISO 9001:2008	Вказівки, які виникають із вступного аудиту	Згідність із вимогами норми
4.1	<p>Застосувати „процесний підхід” у системі управління якістю у виконавчих органах ММР. Установити критерії і методи нагляду за процесами, забезпечити необхідними засобами для їх функціонування. Проводити вимірювання та моніторинг цих процесів, опираючись на прийнятих критеріях та методах.</p> <p>У випадку робіт, що замовляються зовні, а особливо у територіальному самоврядуванні міста Миколаїв такі явища зустрічаються дуже часто, поводити нагляд над роботами, які замовляються назовні, в організаційних підрозділах, які проводять нагляд. Пропонується визначити конкретних осіб. Такий підхід до процесів, що замовляються назовні, зобов'язує особу, яка проводить нагляд від імені виконавчих органів ММР, перевіряти якість робіт, що приймаються. Хоча використовується так званий «Акт виконаних робіт», однак необхідно взяти під увагу, що цей документ має більш формальний характер.</p>	Ч
4.2.1	<p>Опрацювати, затвердити і впровадити до застосування у виконавчих органах ММР документацію системи управління якістю, що охоплює: Настанову щодо Якості, процедури, які вимагаються</p>	Н

	<p>нормою, документи, необхідні для ефективного планування і функціонування процесів. Проводити записи згідно вимог норми. Визначити в процедурах методи нагляду за документами і записами.</p> <p>Пропонується там, де це можливо, використовувати існуючу документацію з метою запобігання утворенню надмірної кількості документації по відношенні до потреб виконавчих органів ММР. Прикладом можуть бути Посадові Інструкції, Положення управлінь та відділів.</p>	
4.2.2	<p>Повинна бути встановлена та актуалізована Настанова щодо Якості.</p> <p>Досвід вказує, що Настанова щодо Якості має бути коротким та практичним документом, який являється гідом по системі управління якістю.</p>	Н
4.2.3	<p>Повинна бути розроблена задокументована методика управління документацією.</p> <p>Пропонується, щоб методика брала під увагу вже існуючі форми управління документацією в паперовій, електронній формі або функціонуючі у культурі, тобто не записані.</p>	Н
4.2.4	<p>Повинна бути розроблена задокументована методика управління протоколами (записами).</p> <p>Вказується, що записи можуть мати різні форми, наприклад записи від руки, електронний запис у комп'ютері. Щоразу запис має бути читабельний та простий для ідентифікації для осіб, що займаються цим записом та його використовують.</p>	Н
5.1	<p>Повідомити працівників виконавчих органів ММР про значення виконання вимог клієнта, вимог чинного законодавства України та інших вимог, які мають своє використання у виконавчих органах міської ради.</p>	Ч
5.2	<p>Скерувати дії виконавчих органів ММР на виконання вимог клієнта.</p>	Ч

	Вказуються вимоги клієнтів, які щоразу мають братися під увагу так само при прийнятті рішень відносно справ, як при відкликанні. Також у випадках, якщо право не дозволяє, клієнту повинна надаватись відповідь.	
5.3	Керівництво має встановити політику якості та ознайомити з цією політикою працівників підрозділів усіх рівнів. Пропозиція політики якості у формі проекту знаходиться у Додатку №4 до Діагнозу.	Н
5.4	Встановити цілі якості для окремих процесів та рівнів управління у виконавчих органах ММР. Переглянути цілі, визначені в існуючих документах. Запланувати систему управління якістю. Забезпечити інтегральність з іншими системами управління та внутрішню інтегральність системи управління якістю. Пропонується, щоб цілі якості були інтегральною частиною „Програми економічного і соціального розвитку м.Миколаєва на 2011-2014 роки”.	Ч
5.5.1	Найвище керівництво запевнить, що про відповідальність і уповноваження повідомлені усі працівники виконавчих органів. Провести перегляд існуючих посадових інструкцій, які функціонують у виконавчих органах ММР. Сфери відповідальності та повноваження мають вказувати між іншим на виконання працівником завдань для досягнення закладених цілей щодо якості.	Ч
5.5.2	Призначення найвищим керівництвом ММР уповноваженого до справ якості. Визначити сферу його відповідальності та повноважень щодо якості. Проект надання повноважень додається у Дод.№5 до Діагнозу.	Н
5.6.	Має проводитись з боку керівництва аналіз системи управління якістю в заплановані періоди часу	Н

	<p>і записуватись результати цього аналізу.</p> <p>Пропонується, щоб перший аналіз з боку керівництва було проведено після внутрішнього аудиту, хіба що виникнуть інші обставини необхідності проведення аналізування з боку керівництва.</p>	
6.1	<p>Визначення та забезпечення засобів, необхідних для впровадження і підтримки системи управління якістю та постійного вдосконалення результативності функціонування.</p> <p>Пропонується, щоб по мірі впровадження системи управління якістю брати під увагу забезпечення компетентним персоналом. З огляду на факт, що Уповноважений до справ якості зазвичай виконує ще інші завдання, з'являється необхідність визначення Спеціаліста, або Спеціалістів до справ якості з метою підтримки діяльності, пов'язаної з якістю.</p>	Ч
6.2	<p>Визначити вимоги у сфері компетенції для персоналу, який впливає на якість послуг, що охоплює: освіту, професійну підготовку, кваліфікації, досвід.</p> <p>Проводити оцінку результативності навчання.</p> <p>Пропонується проведення навчання з вимог норми ISO 9001 для представників Управлінь та Відділів.</p>	Ч
6.3	<p>Визначити, забезпечити та підтримувати інфраструктуру, необхідну для досягнення відповідності послуг. Провести перегляд технічної інфраструктури, яка надає можливість легкого доступу і контакту з клієнтами при вирішенні питань.</p> <p>Рекомендується обладнати приміщення першого швидкого доступу клієнтів для отримання інформації щодо послуг виконавчих органів та отримання консультаційної допомоги.</p> <p>Рекомендується зібрати інформацію від клієнтів щодо якості послуг виконавчих органів (додаток до Дігнозу № 12).</p>	Ч

6.4	Середовище праці, в якому працюють службовці виконавчих органів ММР не вказувало на існування невідповідностей.	3
7.1	<p>Запланувати процеси, необхідні для реалізації продукції/послуг. Переглянути цілі якості для процесів та їх актуалізувати. Для нових ідентифікованих процесів встановити цілі якості. Переглянути засоби, необхідні для реалізації виробів (послуг). Переглянути сферу діяльності організаційних підрозділів, матеріальних засобів, обладнання і програмного забезпечення.</p> <p>В пункті VI Діагнозу вказано ідентифіковані процеси у виконавчих органах ММР.</p> <p>Рекомендується, щоб в доступних для клієнтів місцях в приміщеннях першого контакту була доступна інформація щодо документів, необхідних для отримання послуг від виконавчих органів ММР.</p>	4
7.2.1	У подальшому необхідно постійно проводити планування реалізації послуг, пов'язаних з виконанням власних та замовлених завдань. У випадку відсутності можливості надання послуг населенню міста, необхідно інформувати про це відповідних осіб, в тім мешканців міста.	4
7.2.2	Вести записи з переглядів, що стосуються виконання вимог визначених чинним законодавством України та вимог клієнта відносно послуг, які надаються виконавчими органами ММР. Вести записи з перегляду вимог, на приклад зібрання додаткових характеристик (часткові резолюції) відносно даної справи.	3
7.2.3	Удосконалювати знаряддя і методи спілкування з клієнтом. Проводити перегляд доступності інформації для клієнтів про надання послуг виконавчими органами. Установити методи отримання	4

	зворотної інформації від клієнта, в тому числі також рекламачії (звернень).	
7.3	<p>Проектування та розробка</p> <p>З огляду на факт, що підчас аудиту не ідентифіковано проектування та розвитку продукції та послуг у розумінні норми. Пропонується в подальших фазах впровадження Системи Управління Якістю вилучити пункт 7.3.</p> <p>Такі дії правомірні, адже:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Миколаївська Міська Рада виконує завдання у сфері державної адміністрації, доручені чинним законодавством завдання, власні завдання органу місцевого самоврядування. - Миколаївської Міська Рада не виконує проектування та розробки виробів та послуг, які являються предметом постачання споживачам (клієнтам) з огляду на завдання, визначені чинним законодавством України для органів місцевого самоврядування. <p>Пропонується, щоб рішення у цій справі було прийняте на етапі схвалення Настанови з Якості.</p>	НС
7.4	<p>Удосконалювати записи, що стосуються оцінки постачальників. Удосконалювати оцінку постачання і вести записи. Удосконалювати перевірку закуплених товарів та послуг.</p> <p>Необхідно визначити методу повторної оцінки постачальника у випадку, коли постачальник проводив постачання для ММР незалежно від методи первинної оцінки постачальника на етапі проведення тендеру. У кожному випадку вимагається виконання вимог чинного законодавства України.</p> <p>Пропонується, щоб підчас заключення договорів на доставку товарів та послуг, в умовах з постачальником послуг визначити конкретні вимоги</p>	Ч

	напр. Застосування обладнання, кваліфікації персоналу.	
7.5.1	Удосконалювати нагляд за процесами надання послуг. Для сфер, в яких відбувається реалізація послуг для клієнта проводити вимірювання і моніторинг та визначити умови нагляду. Особливо необхідно провести перегляд засобів, обладнання, вимірів, а також дій, пов'язаних з дозволом на використання виробу або послуги для надання клієнтам, наприклад чи є визначена особа.	4
7.5.2	Проводити затвердження (валідації) кожного процесу надання послуги з метою виявлення здатності цих процесів отримати заплановані результати. Вести записи. Особливо має проводитись затвердження кваліфікованого персоналу, обладнання, методів, необхідних записів в цих процесах.	4
7.5.3	Ідентифікувати реалізовані послуги та вдосконалювати ідентифікацію. Вести записи.	3
7.5.4	Визначити обсяг і методи здійснення опіки над власністю клієнта в період, коли вона знаходиться під наглядом виконавчих органів ММР. Вести записи.	3
7.5.5	Удосконалювати методи забезпечення послуг (виробів). Особливо звернути увагу на зберігання документів у відповідних умовах. Доповнити записи, констатуючі придатність вогнегасників в приміщеннях де вони повинні знаходитись, наприклад в архіві.	4
7.6	Визначити моніторинг і вимірювання, а також обладнання для моніторингу і вимірювань, необхідних для доказу згідності виробів та послуг з вимогами. Там, де використовуються пристрої до вимірів потрібно забезпечити повірку, легалізацію, проводити калібрування. Потрібно зберігати документи і записи з повірки, такі як свідоцтва з повірок, сертифікати та	4

	інше. Особливо це стосується вимірювальних пристроїв, що використовуються геодезичними службами. Там, де роботи проводяться зовнішніми геодезичними службами обов'язково вимагати актуальні докази щодо виконання робіт сертифікованими вимірювальними пристроями.	
8.1.	<p>Планувати і впроваджувати процеси моніторингу, вимірювання, аналізу і вдосконалення, необхідних для отримання виробів, відповідних до вимог, забезпечення відповідності системи управління якістю та її постійного вдосконалення.</p> <p>Звертається увагу на те, що формуляри, які використовуються згідно з діючим законодавством України не завжди надають дані, що дозволяють провести докладний аналіз, особливо це стосується даних щодо якості, хоча формуляри складання звітів дуже добре аналізують питання, пов'язані з виконанням бюджету.</p>	Ч
8.2.1	<p>Визначити методи вимірювання задоволення клієнта та проводити дослідження щодо задоволення клієнта. Визначити методи використання цієї інформації.</p> <p>Вказується, що метод повинен надати можливість надання вимірювальних даних. Відсутність вимірювальних даних може призвести до серйозних ускладнень, пов'язаних з проведенням їх аналізу та прийняттям рішення як результат проведених досліджень задоволення клієнта. Особливо проведення досліджень напр. в структурі Департаменту житлово-комунального господарства, де обслуговується значна кількість клієнтів, або Єдиного дозвільного центру, тощо.</p>	Н
8.2.2	Запланувати внутрішні аудити з метою отримання доказів, що система управління якістю відповідає вимогам. Установити методику внутрішніх аудитів	Н

	<p>згідно з вимогами норми. Проводити внутрішні аудити і упорядковувати записи із проведених аудитів.</p> <p>В наступних етапах впровадження провести підготовку для персоналу, який вестиме внутрішні аудити.</p>	
8.2.3	<p>Визначити методи моніторингу процесів і впроваджувати їх.</p> <p>Вказується, щоб методи моніторингу процесів базувалися на існуючих даних, які знаходяться в системі управління виконавчими органами ММР.</p>	Ч
8.2.4.	<p>Проводити моніторинг і вимірювання відповідності послуг з метою перевірки достовірності, чи були виконані вимоги.</p> <p>Вказується, щоб використати існуючі дані в системі електронного документообігу (у формі e-mail та іншій) для проведення вимірів відповідності послуг, наприклад своєчасності реалізації виконавчими органами ММР послуг для потреб мешканців міста.</p>	Ч
8.3	<p>Установити і впровадити Методику управління невідповідною продукцією (послугою).</p> <p>Особливо звертається увагу на те, що поняття невідповідності має ширше розумітися, ніж невідповідна продукція чи послуга. Наприклад спосіб зберігання та забезпечення баз даних, які мають відношення до управління органів ММР.</p>	Н
8.4.	<p>Визначати, збирати і аналізувати дані з метою виявлення здатності і ефективності системи управління якістю.</p> <p>Вказується, що повніший аналіз даних із точки зору якості буде можливий після впровадження системи управління якістю.</p>	Ч
8.5.1	<p>Вдосконалювати процес постійного поліпшення шляхом використання політики якості, цілей якості, результатів аудитів, аналізів даних, коригувальних дій,</p>	Ч

	запобіжних дій, аналізування з боку керівництва.	
8.5.2	<p>Установити і впровадити документальну процедуру коригувальних дій.</p> <p>Особливо звертається увагу на різницю між коригуваннями і коригувальними діями. Коригування стосується усунення самої невідповідності – неправильної продукції або неправильної послуги. Коригувальні дії полягають на усуненні причини виникнення невідповідності. Звертається увагу, щоб при застосуванні коригувальних дій перевіряти їх дієвість, чи приносять вони заплановані результати.</p>	Н
8.5.3	<p>Встановити і впровадити документальну процедуру запобіжних дій.</p> <p>Особливо звертається увагу, щоб установлені процедури запобіжних дій, час від часу перевірялися з метою затвердження можливості їх виконання. Можуть це бути процедури на випадок пожежі, необхідності швидкої медичної допомоги, на випадок зараження середовища, або інше, що вважаються ймовірними.</p>	Н

II. Перегляд існуючих програм, процедур, інструкцій

А.Процедури

Вказується використання існуючих методик, процедур та інструкцій після попереднього їх перегляду.

Приклад використання методик:

Департамент ЖКГ виконкому Миколаївської міської ради – Надання висновку щодо попереднього погодження місць розташування об'єктів у м. Миколаєві, резервування земельних ділянок на термін виконання проектно-вишукувальних робіт.

В. Програми

„Програма економічного і соціального розвитку м.Миколаєва на 2011-2014 роки ”.

С. Інструкції

Посадові інструкції працівників.

Д. Записи існуючих програм, процедур, інструкцій

Записи існуючих програм, процедур, інструкцій додається у Дод.№10 до Діагнозу

V. Структура документації

Загальна структура документації, яка функціонує у ММР:

- Закони України,
- Рішення ММР,
- Розпорядження міського голови,
- Процедури,
- Інструкції,
- Програми,
- документи поточної діяльності.

VI. Ідентифікація процесів у Миколаївській міській раді

В результаті проведеного вступного аудиту ідентифіковано наступні процеси, які було поділено на три групи з огляду на мету їх функціонування.

Процеси управління допомагають правильному функціонуванню головних процесів з метою забезпечення відповідних засобів.

Допоміжні процеси підтримують головні процеси та процеси управління, з метою їх удосконалення і виконання вимог законів, клієнтів і інших вимог, прийнятих для застосування у ММР.

Головні процеси істотно служать реалізації цілей і завдань для виконання місії органів місцевого самоврядування, яка виникає із законів України, вимог власних і клієнтів.

Таблиця 2. Ідентифікація процесів у ММР

Група процесів	символ	Ідентифікований процес
ПРОЦЕСИ УПРАВЛІННЯ	П1	Процес управління засобами виконавчих органів
	П2	Процес управління бюджетом і фінансами
	П3	Процес управління інформацією
	П4	Процес управління закупівлею товарів та послуг
	П5	Процес управління та удосконалення системи якості
ГОЛОВНІ ПРОЦЕСИ	П11	Процес адміністративних послуг для населення та звернень громадян
	П12	Процес заспокоєння соціальних потреб мешканців міста
	П13	Процес заспокоєння потреб мешканців міста у гуманітарній сфері
	П14	Процес стимулювання розвитку міста і співпраці із закордоном
	П15	Процес управління майном міста, комунальним і житловим господарством
	П16	Процес управління земельними питаннями
	П17	Процес управління натуральним середовищем
	П18	Процес управління з питань охорони історичного середовища
ДОПОМІЖНІ ПРОЦЕСИ	П21	Процес підтримки розвитку сектора асоціації та об'єднань
	П22	Процес управління з питань надзвичайних ситуацій та цивільного захисту

VII. Установлення вартості процесів

Для бюджетного підрозділу приймається, що додана вартість є результатом суми наступних складників:

Додана вартість = бюджетний надлишок + амортизація + кредитні відсотки + повні кошти праці.

Таблиця 3. Визначення вартості процесів у ММР

Сим- вол	НАЗВА ПРОЦЕСУ	ВАРТІСТЬ ПРОЦЕСУ
П1	Процес управління засобами виконавчих органів	<ol style="list-style-type: none"> 1. Досягнений рівень компетенції працівників виконавчих органів ММР. 2. Досягнення громадського схвалення стосовно функціонування організаційних підрозділів ММР. 3. Досягнення наміченого рівня функціонування будівельної, технічної, комп'ютерної інфраструктури виконавчих органів. 4. Досягнення наміченого рівня безпеки зберігання актів і даних.
П2	Процес управління бюджетом і фінансами	<ol style="list-style-type: none"> 1. Отримання громадського схвалення 2. „Програма економічного і соціального розвитку м.Миколаєва на 2011-2014 роки ”. 3. Досягнення намічених рівнів доходів і витрат в бюджеті міста.
П3	Процес управління інформацією	<ol style="list-style-type: none"> 1. Досягнення наміченого рівня доступу до вимог закону в організаційній структурі ММР. 2. Досягнення задовільного рівня функціонування системи внутрішньої і зовнішньої інформації. 3. Досягнення терміновості, рецензування, затвердження, публікації та реалізації рішень органів ММР.
П4	Процес управління закупівлею товарів і послуг	Господарювання громадськими засобами шляхом проведення планових і згідних з вимогами закону громадських замовлень.
П5	Процес управління та удосконалення системи якості	<ol style="list-style-type: none"> 1. Отримання сертифікату якості. 2. Покращення образу міста в Україні та за кордоном.

		3. Досягнення наміченого рівня схвалення клієнта.
П11	Процес адміністративних послуг для населення та звернень громадян.	1. Додана вартість. 2. Досягнутий рівень терміновості і фаховості при обслуговуванні клієнтів.
П12	Процес заспокоювання соціальних потреб мешканців міста.	1. Додана вартість. 2. Досягнення намічених цілей у сфері заспокоювання соціальних потреб міста.
П13	Процес заспокоювання потреб мешканців міста в гуманітарній сфері.	1. Додана вартість. 2. Досягнення намічених цілей у сфері заспокоювання гуманітарних потреб міста.
П14	Процес стимуляції розвитку міста і співпраці із закордоном.	1. Додана вартість. 2. Досягнення намічених цілей у сфері розвитку міста і встановлення співпраці із закордоном.
П15	Процес управління майном міста, комунальним і житловим господарством.	1. Додана вартість. 2. Отримання громадського схвалення у сфері загального господарювання у місті. 3. Досягнення намічених цілей у сфері приватизації, управління майном міста і господарювання житловими засобами міста.
П16	Процес управління земельними питаннями.	1. Додана вартість. 2. Вирішення проблем власності землі. 3. Земельна приватизація.
П17	Процес управління натуральним середовищем.	1. Додана вартість. 2. Досягнення намічених цілей, зв'язаних з натуральним середовищем. 3. Введення в дію освітніх програм, завдань для сфери покращення натурального середовища. 4. Отримання фінансових засобів на покращення натурального середовища.
П18	Процес управління з питань охорони історичного	1. Додана вартість. 2. Досягнення намічених цілей, зв'язаних

	середовища.	з охороною історичного середовища.
П21	Процес підтримки розвитку сектора асоціації та об'єднань.	1.Залучення місцевої громадськості до проблематики управління в місті. 2.Допомога в отриманні коштів на реалізацію статутних завдань асоціацій та об'єднань.
П22	Процес управління з питань надзвичайних ситуацій та цивільного захисту.	Підтримка цивільної безпеки та захисту населення у місті у випадку надзвичайних ситуацій.

VIII. Методи вимірювання процесів

Методи вимірювання процесів повинні виникати із реальних технічних і організаційних можливостей, які використовують виконавчі органи.

Методи вимірювання процесів повинні опиратись на:

- існуючі методи вимірювання процесів, що виникають із розпоряджень закону,
- існуючі методи, які мають застосування в паперовому або електронному варіанті,
- отримувані бухгалтерські і статистичні дані та отримана інформація від клієнтів і зацікавлених сторін.

Таблиця 4. Методи вимірювання процесів у ММР.

СИМ-ВОЛ	НАЗВА ПРОЦЕСУ	МЕТОД ВИМІРЮВАННЯ
П1	Процес управління засобами виконавчих органів	1.Оснований на кадрових даних виконавчих органів. 2.Аналітичний, показниковий.
П2	Процес управління бюджетом і фінансами	1. Метод, який вимагається законами України. 2. Аналітичний, показників.
П3	Процес управління інформацією	1. Кількісний та якісний. 2. Показниковий.
П4	Процес управління закупівлею товарів і послуг	1. Кількісний та якісний. 2. Аналітичний, фінансово-економічний.

П5	Процес управління та удосконалення системи якості	1. Кількісний і якісний. 2. Аналітичний, фінансово-економічний.
П11	Процес адміністративних послуг для населення та звернень громадян	1. Якісний. 2. Статистичний. 3. Аналітичний. 4. Анкета.
П12	Процес заспокоювання соціальних потреб мешканців міста	1. Аналітичний, показниковий. 2. Статистичний. 3. Анкета.
П13	Процес заспокоювання потреб мешканців міста в гуманітарній сфері	1. Аналітичний, показниковий . 2. Статистичний. 3. Анкета.
П14	Процес стимуляції розвитку міста і співпраці із закордоном.	1. Кількісний і якісний. 2. Аналітичний, показниковий. 3. Анкета.
П15	Процес управління майном міста , комунальним і житловим господарством	1. Кількісний. 2. Аналітичний, фінансово-економічний. 3. Анкета.
П16	Процес управління земельними питаннями	1. Кількісний і якісний. 2. Аналітичний, показниковий. 3. Анкета.
П17	Процес управління натуральним середовищем	1. Кількісний і якісний. 2. Вимірювання приладами. 3. Статистичний.
П18	Процес управління з питань охорони історичного середовища	1. Кількісний і якісний. 2. Аналітичний, показниковий.
П21	Процес підтримки розвитку сектора асоціації та об'єднань	1.Кількісний. 2. Аналітичний, показниковий. 3. Звітність.
П22	Процес управління з питань надзвичайних ситуацій та цивільного захисту	1. Звіт у письмовому вигляді.

IX. Оцінка актуальної системи управління якістю

Вимоги, які ставить перед MMP, міжнародна норма EN ISO 9001:2008, визначають обсяг дій, які повинні бути здійснені організацією.

Вступний аудит, проведений в організаційних підрозділах показав, що :

- На даний момент MMP не виконує у повному обсязі вимог норми EN ISO 9001:2008,
- З метою виконання вимог норми належить:
 - розпочати дії, які дозволять усунути невідповідності, вказані в таблиці 1 цього опрацювання,
 - запланувати систему управління якістю,
 - виконати перевірку достовірності ідентифікованих процесів,
 - установити документацію, яка вимагається нормами системи управління якістю,
 - впровадити систему,
 - проводити корекції та інші дії в системі,
 - проводити навчання внутрішніх аудиторів,
 - запланувати і проводити внутрішні аудити,
 - здійснювати коригувальні і запобіжні заходи,
 - давати оцінку ефективності заходів,
 - проводити аналіз з боку керівництва згідно вимог норми,
 - здійснювати можливі коригувальні та запобіжні заходи,
 - підготувати систему управління якістю до сертифікації.

Рекомендується, щоб найвище керівництво виконавчих органів прийняло рішення в справі підготовки та впровадження системи управління якістю, проект рішення – Додаток №3 дл Діагнозу.

X. Користі, які виникають з впровадження і сертифікації системи

- Покращення внутрішніх і зовнішніх комунікацій.
- Краще зрозуміння і прозорість процесів, які відбуваються всередині організації.
- Зрозуміння впливу зовнішніх вимог на організацію, а також клієнтів.
- Ясна відповідальність, а також повноваження.

- Об'єктивний доказ для клієнтів, які шукають довіри і думки, що запропонована якість буде утримана – а збільшення задоволення клієнтів – це їх лояльність по відношенню до організації, а на майбутнє – ріст доходів.
- Направлення дій на запобігання помилкам, а не їх викриття – що дозволяє заощадити фінансові засоби, а також затрати праці.
- Запобігання помилкам збільшує задоволення від праці самих працівників, що веде тим самим до посилення їх мотивації, а також кращої продуктивності в досягненні результатів.
- Сертифікована система – це незалежний доказ і маркетингова перевага, а також можливість конкуренції на тих самих засадах як і для інших організацій – це краща можливість для проведення заходів по розвитку та встановленні співпраці. Проведення зовнішніх аудитів висококваліфікованими аудиторами, які мають досвід у проведенні аудитів, що дає можливість постійної обсервації організації, виявлення її сильних сторін та недоліків, вказування сфер покращення, що тим самим створює умови для підвищення рівня успішності організації у сфері обслуговування мешканців міста Миколаєва, його клієнтів та зацікавлених інвесторів.