

Чугуївська міська рада Харківської області



Чугуївська міська рада є одним із небагатьох органів місцевого самоврядування, в якому запроваджено систему менеджменту якості на основі міжнародного стандарту ISO 9001:2015.

Безпосередня робота щодо розробки системи управління якістю почалася в квітні 2006 року під час реалізації Проекту "Розробка ефективної системи надання послуг населенню міста Чугуєва органами місцевого самоврядування на основі міжнародного стандарту ISO 9001:2000 і створення Центру муніципальних послуг".

Розпорядженням міського голови була створена Координаційна рада з питань впровадження системи управління якістю, затверджений персональний склад групи внутрішніх аудиторів та комплекс заходів із розробки, документування, впровадження та сертифікації системи управління якістю у виконавчому комітеті міської ради.

Також було затверджено основні документи системи управління якістю, а саме: Політика та цілі в сфері якості; Настанова з якості; процедури якості; оновлені посадові інструкції працівників та Положення про структурні підрозділи.

Відтак щорічно здійснювався технічний нагляд за системою управління органом сертифікації, а також проводився внутрішній аудит працівниками виконкому-аудиторами. За результатами аналізу роботи системи управління якістю вживалися корегувальні та запобіжні заходи, спрямовані на постійне поліпшення як самої системи, так і окремих її процесів.

У результаті впровадження системи управління якістю:

- проведено інвентаризацію послуг, що надаються виконавчим комітетом;
- впорядковано інформаційні потоки;
- створено Центр надання муніципальних послуг та Службу швидкого реагування, а потім і ЦНАП;
- сформовано критичну масу службовців, ознайомлених із сучасними підходами в управлінні та мотивованих до впровадження змін;
- здійснено зміну поглядів працівників на організацію виконання своїх обов'язків і своє місце в досягненні загального результату роботи установи.

Водночас було запроваджено систему електронного документообігу, що дозволило реалізувати на практиці принципи законності, доступності, прозорості та підзвітності, а також систему SMS-інформування, метою якої є покращення та вдосконалення роботи зі зверненнями громадян.

Комунальний диспетчер – це програмне забезпечення, що дозволяє в режимі on-line простежити весь шлях проходження звернення. Завдяки цьому мешканці можуть самостійно контролювати як здійснюється хід розгляду поданої ними заяви, скарги чи звернення.

Запровадження системи управління якістю має низку переваг, беззаперечними з-поміж яких є:

- спрощення системи надання послуг завдяки вдосконаленню процесів та підвищення якості цих послуг;
- налагодження зворотного зв'язку зі споживачами послуг;
- формування базових цінностей в трудовому колективі, покращення його соціально-психологічного клімату;
- забезпечення стабільної роботи структурних підрозділів виконавчого комітету в умовах плинності персоналу;
- створення умов для прийняття раціональних та ефективних рішень на основі фактів;
- покращення прозорості та розуміння діяльності органу місцевого самоврядування;
- встановлення можливості чіткого розподілу відповідальності;
- покращення рівня внутрішньої організованості;
- зниження кількості помилок.

23 травня 2018 року Чугуївській міській раді вперше в Україні було вручено сертифікат міжнародного рівня ISO 9001:2015 «Надання послуг з управління на рівні міст».

{gallery}/krashi-praktiki/upravlinnya-yakostu{/gallery}

Контакти:

Чугуївська міська рада

Адреса: Харківська область., м. Чугуїв, вул. Старонікольська, буд.35-а

Тел./факс: (057) 462-23-05.

Електронна адреса:

info@chuguev-rada.gov.ua

Адреса веб-сайту:

<http://chuguev-rada.gov.ua>