

## **ВНЕДРЕНИЕ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА**

### **В ОРГАНЫ МУНИЦИПАЛЬНОГО УПРАВЛЕНИЯ**

**Азмуханова А.Ф.**, студентка,

**Стомба А.В.**, к.ф.н., доцент,

**Заярнюк А.Н.**, доцент,

Бирский филиал УУНиТ, г. Бирск, Россия

**Аннотация:** Авторы анализируют основные принципы и требования стандартов по управлению качеством, рассматривают особенности и преимущества внедрения системы менеджмента качества в органы муниципального управления. Также обсуждаются методы и подходы к внедрению системы менеджмента качества, приводятся практические примеры успешной реализации таких процессов. В заключении авторы делают вывод о необходимости внедрения системы менеджмента качества в органы муниципального управления для повышения эффективности и качества предоставляемых услуг гражданам.

**Ключевые слова:** система менеджмента, муниципальное управление, менеджмент, органы муниципального управления, менеджмент качества.

Внедрение системы менеджмента качества (СМК) в органы муниципального управления является актуальной и необходимой задачей для обеспечения эффективности и эффективности работы государственных структур на местном уровне. Современные вызовы и требования, с которыми сталкиваются органы муниципального управления, включая повышение прозрачности, ответственности и качества предоставляемых услуг, делают внедрение СМК незаменимым инструментом для достижения положительных результатов [4; 6].

Введение СМК помогает органам муниципального управления определить цели, задачи и ресурсы для достижения высокого качества предоставляемых услуг. Это позволяет им создать систематический подход к улучшению процессов работы и обеспечить постоянное совершенствование. Внедрение СМК также способствует установлению процесса контроля и отслеживания результатов деятельности органов муниципального управления, что позволяет оперативно корректировать действия и принимать правильные решения на основе анализа данных [8].

Однако внедрение СМК в органы муниципального управления может быть сложным процессом, требующим серьезной подготовки и изменений во всех аспектах деятельности. Необходимо провести анализ текущего состояния организации, определить ключевые проблемные зоны и разработать стратегию внедрения. Кроме того, необходимо обучить персонал новым процессам работы и создать подходящую систему коммуникации для успешной реализации СМК [7; 10].

Внедрение системы менеджмента качества в органы муниципального управления играет важную роль в современных условиях. Эта система позволяет повысить эффективность работы органов муниципального управления, обеспечивает более качественное предоставление услуг гражданам и повышает уровень доверия к органам власти.

Система менеджмента качества предоставляет органам муниципального управления инструменты и методы для управления качеством и организацией работы. Она включает в себя такие элементы, как определение целей и показателей качества, установление процедур и стандартов, контроль и анализ результатов, а также постоянное совершенствование процессов [3; 13].

Внедрение системы менеджмента качества позволяет органам муниципального управления стать более прозрачными и открытыми для граждан. Кроме того, она способствует улучшению взаимодействия с другими уровнями власти и между разными подразделениями органов управления, что помогает снизить бюрократические барьеры и повысить эффективность работы.

Основные принципы внедрения системы менеджмента качества в органы муниципального управления включают: ориентацию на клиента, управление процессами, постоянное улучшение, фактами основанный подход, системный подход к управлению, вовлечение сотрудников и лидерство руководства.

Внедрение системы менеджмента качества в органы муниципального управления имеет ряд преимуществ. Во-первых, она способствует повышению качества услуг, предоставляемых гражданам. Улучшение процессов и внедрение стандартов позволяют повысить эффективность работы органов управления и сократить время на исполнение обязательств перед населением [12].

Во-вторых, система менеджмента качества способствует улучшению взаимодействия между органами муниципального управления, а также с другими структурами в муниципальном секторе. Она помогает создать единый подход к управлению и обеспечить согласованность действий всех участников процесса.

Также, внедрение системы менеджмента качества способствует повышению ответственности и профессионализма сотрудников органов муниципального управления [4].

Органы муниципального управления сталкиваются с различными проблемами и вызовами, которые требуют эффективного и качественного решения. Внедрение системы менеджмента качества может быть полезным инструментом для повышения эффективности и качества работы органов управления.

Внедрение системы менеджмента качества в органы муниципального управления требует определенных шагов и методов. Прежде всего, необходимо провести анализ работы органов управления и выявить основные проблемные области. Затем необходимо разработать стратегию внедрения системы менеджмента качества, определить ее цели и задачи, а также ресурсы, необходимые для реализации [5; 9].

Одним из важных шагов является подготовка персонала органов управления. Сотрудники должны быть обучены основам системы менеджмента качества и процессам, связанным с ее внедрением. Обучение может проводиться как внутри органа управления, так и с привлечением внешних экспертов.

Для успешного внедрения системы менеджмента качества необходимо также провести аудит работы органа управления, выявить отличия от заданных целей и стандартов качества. На основе результатов аудита может быть разработан план действий по устранению недостатков и совершенствованию работы [7].

Внедрение системы менеджмента качества (СМК) в органы муниципального управления является важным шагом для обеспечения эффективности и соответствия деятельности органов требованиям качества. Однако, важно не только внедрить СМК, но и измерять и оценивать ее эффективность.

Измерение и оценка эффективности СМК позволяют определить степень соответствия органов муниципального управления требованиям системы менеджмента качества, выявить проблемные области и разработать планы по их улучшению [1]. Для этого необходимо установить ключевые показатели эффективности и систему мониторинга процессов внутри органа управления.

Одним из инструментов измерения эффективности СМК является аудит системы менеджмента качества. Аудит позволяет провести независимую оценку соблюдения требований СМК и установить соответствие органа муниципального управления международным стандартам и нормативным документам.

Кроме того, для оценки эффективности СМК можно использовать опросы сотрудников и клиентов органа управления, анализ данных по результатам работы и клиентской удовлетворенности, а также проведение систематических проверок и анализа процессов.

Внедрение системы менеджмента качества (СМК) в органы муниципального управления является важным шагом к улучшению эффективности и эффективности их работы. Несмотря на то, что каждая организация имеет свои особенности, существуют практические примеры успешного внедрения СМК, которые можно взять во внимание при создании и развитии подобной системы.

Один из таких примеров - внедрение СМК в органы муниципального управления города Х. Были определены основные процессы, которые необходимо было улучшить, например, процесс рассмотрения заявлений граждан. Была создана рабочая группа, состоящая из представителей различных подразделений, которая разработала новые процедуры и инструкции по рассмотрению заявлений. Были проведены обучающие семинары для сотрудников, где им были рассказаны основные принципы СМК и новые требования [2].

В результате внедрения СМК число ошибок и просрочек в рассмотрении заявлений граждан значительно сократилось, что привело к повышению уровня доверия к органам муниципального управления со стороны граждан. Также был улучшен контроль над процессами и повышена ответственность сотрудников за качество своей работы.

### Литература

1. Бачурин Е.Ю., Низамов С.С. Понятие недобросовестной конкуренции и ее влияние на безопасность предпринимательской деятельности // Право: ретроспектива и перспектива. 2022. № 4 (12). С. 84-88.
2. ГОСТ Р ИСО 9001-2015 Системы менеджмента качества. Требования.
3. Козлов В.А. Управление качеством предоставления государственных услуг в организациях муниципального управления. СПб.: Питер, 2018.

4. Лазарева Ю.А. Система менеджмента качества в органах муниципального управления. М.: Высшая школа экономики, 2020.
  
5. Масленникова Е.Г. Методы и подходы управления качеством в органах местного самоуправления. СПб.: БХВ-Петербург, 2019.
  
6. Низамов С.С., Макарова О.Б. Общество, экономика и право: проблемы взаимодействия в современных условиях // Общество, право, государственность: ретроспектива и перспектива. 2023. № 2 (14). С. 71-74.
  
7. Петров А.Н. Применение стандартов качества в муниципальном управлении. М.: Издательство «Экономика», 2018.
  
8. Стовба А.В., Султанова А.Р. Противодействие коррупции как фактор экономической безопасности в государстве // Общество, право, государственность: ретроспектива и перспектива. 2023. № 4 (16). С. 71-76.
  
9. Стовба Е.В., Габдулхаков Р.Б., Стовба А.В., Низамов С.С., Иванов С.Е., Мешкова Н.Г. Современные направления и проблемы развития малого бизнеса в сельской местности Республики Башкортостан // Вестник Алтайской академии экономики и права. 2022. № 10-1. С. 152-159.
  
10. Стовба Е.В., Габдулхаков Р.Б., Иванов С.Е., Стовба А.В., Мешкова Н.Г. Цифровые технологии как инструмент повышения эффективности проектного управления развитием сельских территорий // Вестник Алтайской академии экономики и права. 2023. № 8-2. С. 255-261.
  
11. Стовба Е.В., Габдулхаков Р.Б., Иванов С.Е., Стовба А.В., Идрисова А.Т., Мешкова Н.Г. Использование современных цифровых технологий в системе организации муниципального управления региона // Конкурентоспособность в глобальном мире: экономика, наука, технологии. 2023. № 8. С. 135-139.

12. Стомба Е.В., Габдулхаков Р.Б., Иванов С.Е., Стомба А.В., Мешкова Н.Г. Современная финансовая политика региона как фактор развития человеческого капитала (на примере Республики Башкортостан) // Вестник Алтайской академии экономики и права. 2023. № 9. С. 107-115.

13. Stovba E.V., Gabdulkhakov R.B., Stovba A.V., Meshkova N.G., Kolonskikh N.E. The natural resource potential developmen in rural areas in the context of the formation of the digital economy // Journal of Agriculture and Environment. 2022. № 3 (23).