

ИННОВАЦИОННЫЕ РЕШЕНИЯ В СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА НА ПРЕДПРИЯТИЯХ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОГО ХОЗЯЙСТВА

Стрельченко В. В.

НОУ ВПО «Балтийская академия туризма и предпринимательства», Санкт-Петербург, Россия (197110, г. Санкт-Петербург, ул. Петрозаводская, 13), e-mail: mail@batp.ru

В статье обосновывается необходимость внедрения системы менеджмента качества на предприятиях жилищно-коммунального хозяйства, показаны преимущества управления качеством жилищно-коммунальных услуг на основе стандартов системы ИСО 9000. Предложены этапы формирования системы менеджмента качества жилищно-коммунальных услуг на основе стандартов ИСО 9000. Разработаны содержание и последовательность работ в рамках инновационного проекта по разработке и внедрению системы менеджмента качества ИСО 9000 на предприятиях жилищно-коммунального хозяйства. Предложен пакет документов, которые могут быть использованы руководителями предприятий жилищно-коммунального хозяйства в качестве базового варианта при создании системы управления качеством по стандартам ИСО 9000.

Ключевые слова: инновации, качество, жилищно-коммунальное хозяйство, жилищно-коммунальные услуги, система менеджмента качества, управление, мониторинг качества.

INNOVATIONS IN QUALITY MANAGEMENT SYSTEM AT THE ENTERPRISES OF HOUSING AND COMMUNAL SERVICES

Strelchenko V. V.

Baltic academy of tourism and business, St.-Petersburg, Russia (197110, St.-Petersburg, street Petrozavodsk, 13) e-mail: mail@batp.ru

In the article the necessity of introduction of the quality management system into enterprises of housing and communal services is proved, advantages of quality management of housing-and-municipal services on the basis of standards of system ISO 9000 are shown. The formation stages of the quality management system of housing-and-municipal services on the basis of standards ISO 9000 are offered. The maintenance and sequence of works within the limits of the innovative project on working out and introduction of the quality management system ISO 9000 into housing and communal services enterprises are developed. The package of documents which can be used by enterprise's heads of housing and communal services as a base variant at creation of a control system by quality under standards ISO 9000 is offered.

Keywords: innovations, quality, housing and communal services, housing-and-municipal services, quality management system, management, quality monitoring.

Управление качеством жилищно-коммунальных услуг (ЖКУ) представляет собой систему государственного и внутрипроизводственного контроля над безопасностью, надежностью и соответствием техническим и санитарным требованиям предоставляемых потребителям услуг [1]. Важность данного направления только начинает осознаваться в жилищно-коммунальном комплексе, а соответствующие инновационные проекты разрабатываются пока еще в весьма ограниченных масштабах. Последнее обстоятельство связано, во-первых, со значительной новизной проблемы, во-вторых, с уровнем квалификации кадрового состава в отрасли и, в-третьих, с необходимостью довольно значительных затрат на разработку, внедрение и эксплуатацию данных систем.

Одним из наглядных примеров простейшей системы менеджмента качества может служить разработанная и внедренная в жилищно-коммунальном хозяйстве (ЖКХ) Тверской области система мониторинга качества предоставляемых населению ЖКУ. В соответствии с Постановлением Администрации Тверской области от 23 марта 2005 г. № 114-ПА ежедневно органы местного самоуправления на территории области проводят мониторинг качества ЖКУ по следующим показателям: 1) количество домов с центральным отоплением, всего ед.; 2) количество домов с горячим водоснабжением, ед.; 3) температура воздуха в жилом помещении; 4) температура горячей воды; 5) количество нарушений за отчетный период на внутридомовых инженерных системах (всего, в т.ч. устранено), в том числе: а) отопления (всего, в т.ч. устранено); б) горячего водоснабжения (всего, в т.ч. устранено); в) холодного водоснабжения (всего, в т.ч. устранено); г) канализации (всего, в т.ч. устранено); д) на электрических сетях (всего, в т.ч. устранено); 6) количество поступивших заявок от населения на выполнение различного вида работ, связанных с содержанием жилищного фонда и инженерной инфраструктуры за отчетный период, всего; 7) количество устраненных нарушений по заявкам населения за период, всего.

Простейшие решения, конечно, представляют интерес для накопления опыта соответствующих нововведений в российском ЖКХ. Однако если экономика нашей страны реформируется на рыночных основах, то ориентирами следует считать подходы, принятые в странах с устоявшимися рыночными отношениями [8]. Постановлением Правительства Российской Федерации от 12 февраля 1994 г. № 100 определены задачи гармонизации и интеграции качества услуг ЖКХ в систему международных стандартов качества серии ИСО 9000, реализующих концепцию всеобщего (глобального) менеджмента качества (Total Quality Management – TQM). В настоящее время становится все более очевидным, что внедрение систем менеджмента качества в ЖКХ целесообразно основывать на использовании международно-признанных стандартов серии ИСО 9000. Данная серия была утверждена в 1987 году Международной организацией по стандартизации (ИСО), изучившей и обобщившей для этого опыт многих предприятий в ряде стран.

Следует указать на важные преимущества управления качеством на основе стандартов системы ИСО 9000, которая: 1) в полной мере соответствует рыночным отношениям в сфере ЖКУ; 2) получила мировое признание; 3) обеспечивает формирование целостной системы менеджмента качества, допуская интеграцию со всевозможными системами «контроля качества», которые в настоящее время начинают распространяться в российском ЖКХ; 4) имеет в России аналоги в виде утвержденных национальных стандартов ГОСТ Р ИСО 9000-2001; 5) может опираться в России на собственный, пока еще очень небольшой опыт инновационных разработок [2].

Для иллюстрации последнего положения приведем следующие примеры:

1. Концепция Департамента жилищно-коммунального хозяйства и благоустройства города Москвы предусматривает инновационные разработки по внедрению систем менеджмента качества на предприятиях ЖКХ. В этой связи и в соответствии с планом мероприятий Региональной системы добровольной сертификации ЖКУ в городе Москве в 2004 году на 5 пилотных предприятиях были начаты работы по подготовке и внедрению систем менеджмента качества ИСО 9000, а в 2005 году количество таких предприятий увеличено до двенадцати. На сегодня три из пяти первых предприятий завершили внедрение систем менеджмента качества и подали заявки в органы по сертификации на проведение сертификационного аудита.

Постановлением Правительства Москвы № 665 – ПП от 28.09.2004 года установлено, что для участия в различных конкурсах и тендерах необходимо наличие сертификата соответствия, который входит как обязательный документ в пакет конкурсной документации, представляемый организациями, претендующими на получение городского государственного заказа, в конкурсные комиссии разных уровней [5].

2. В I квартале 2008 года ОАО «Пермэнерго» заканчивает третий этап создания системы менеджмента качества на основе системы ИСО 9000. Внедрение в энергокомпаниях систем менеджмента качества, соответствующих требованиям международных и российских стандартов ИСО серии 9000, является одним из приоритетных направлений стратегии по обеспечению надежности, безопасности и эффективности работы энергокомпаний и предусмотрено «Программой действий по повышению надежности ЕЭС России» [9].

3. Постановлением главы администрации Краснодарского края от 17 августа 2006 г. № 714 определен механизм государственной поддержки субъектов хозяйственной деятельности, внедряющих системы качества на основе требований международных стандартов. В частности, субсидии предоставляются посредством частичного возмещения претендентам их затрат на разработку и внедрение систем менеджмента качества по стандартам серии ИСО 9000, при этом максимальный размер государственной поддержки составляет 500 тыс. руб. [6].

В связи с высокой значимостью проблемы качества в России был разработан и утвержден постановлением Госстандарта РФ от 15 августа 2001 г. № 332-ст государственный стандарт РФ ГОСТ Р ИСО 9000-2001 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь» [3].

Обобщая пока еще небольшой опыт имеющихся в стране наработок, следует, прежде всего, выделить основные этапы формирования системы менеджмента качества ЖКУ на основе стандартов ИСО 9000 [4, 7].

Первый этап – предварительный анализ деятельности предприятия в области качества, определение вида продукции и модели качества. В рамках реализации данного этапа производят оценку: ассортимента продукции и услуг, подлежащих обязательной сертификации; организационной структуры предприятия; технологических процессов производства продукции и услуг, на которые распространяется система менеджмента качества; комплекта технической документации на систему менеджмента качества, ее привязки к конкретным видам продукции и услуг и ее соответствия стандартам ИСО 9000; готовности персонала предприятия ЖКХ к новым подходам в обеспечении качества продукции и услуг.

Второй этап – оценка деятельности предприятия ЖКХ по документированию всех элементов системы менеджмента качества. В рамках этого этапа проводится: оценка общего руководства и реализации политики в области качества; оценка полноты и правильности документирования системы обеспечения качества, а также выполнения установленных в ней требований; проверка соблюдения технологической дисциплины, обеспечения необходимых условий производства, контроля и испытаний; оценка квалификации персонала, участвующего в функционировании системы качества, и полноты выполнения ими своих обязанностей.

Результаты оценки оформляются актом и доводятся до сведения высшего руководства предприятия ЖКХ.

Третий этап – разработка программы по развитию системы менеджмента качества на предприятии ЖКХ. Указанная программа является главным документом по подготовке системы к сертификации. Данная программа доводится до исполнителей приказом по предприятию с закреплением контроля над ее выполнением за ответственным исполнителем.

Четвертый этап – подготовка системы менеджмента качества к сертификации: разработка (уточнение) организационной структуры управления предприятием, разработка (уточнение) организационной структуры, осуществляющей менеджмент качества на предприятии, постановка задач перед руководителями служб и подразделений по доработке системы менеджмента качества; конкретизация (детализация) и доведение политики предприятия в области качества до каждого конкретного подразделения; индивидуальная работа руководителей подразделений с подчиненными по разъяснению требований ИСО 9000; разработка проекта «Руководства по качеству»; разработка проектов новых и корректирование действующих стандартов предприятия, положений, инструкций и т.п. с учетом «Руководства по качеству»; разработка и внедрение статистических методов контроля; обеспечение подразделений необходимыми средствами измерений; обучение персонала работе в соответствии с документацией по системе качества; формирование и

подготовка экспертной группы по внутреннему аудиту системы менеджмента качества на предприятии ЖКХ.

По результатам реализации программы совершенствования системы менеджмента качества проводится экспериментальное внедрение с оценкой эффективности ее функционирования.

Пятый этап – проверка готовности системы менеджмента качества к сертификации, осуществляемая как силами предприятия, так и с привлечением консалтинговой организации. По мере готовности системы менеджмента качества к сертификации консалтинговой организацией проводится контрольный аудит.

Шестой этап – подготовка заявки и необходимых сопроводительных документов для проведения сертификации системы качества.

Приведенные этапы подготовки системы качества к сертификации не регламентируют жесткой привязки проводимых работ. Содержание работ определяется самим предприятием и зависит от имеющегося опыта и степени готовности системы качества к сертификации. Для большей наглядности содержание и последовательность работ в рамках инновационного проекта по разработке и внедрению системы менеджмента качества ИСО 9000 на предприятии ЖКХ показаны на рисунке.

Один из самых трудоемких этапов проекта (особенно в связи с его новизной для российского ЖКХ) состоит в подготовке обширного перечня объемных и достаточно сложных документов. Предлагается перечень таких документов, содержащий 17 позиций: 1) руководство по качеству предприятия жилищно-коммунального комплекса; 2) схема управления; 3) схема документооборота; 4) функциональная схема системы качества (петля качества); 5) реестр документации по системе качества; 6) программа качества; 7) протокол качества; 8) стандарты оказания жилищно-коммунальных услуг; 9) положение о дирекции по системе качества; 10) положение о финансовой дирекции; 11) положение о юридической

дирекции;

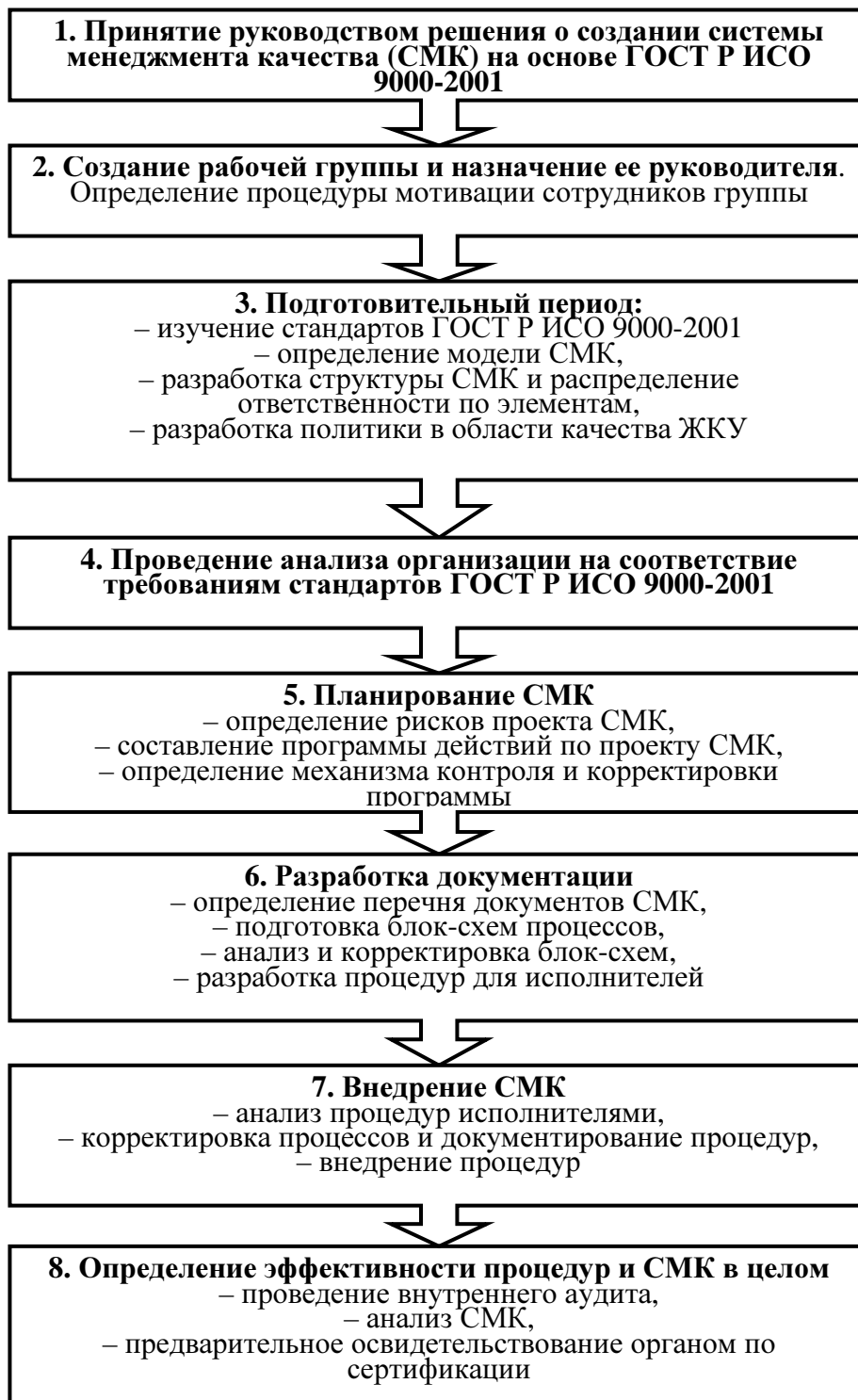


Рисунок. Основные этапы разработки и внедрения системы менеджмента качества на основе ГОСТ Р ИСО 9000-2001

12) положение о дирекции по маркетингу; 13) положения о других подразделениях (бухгалтерия, АХЧ и т.п.); 14) приказ о введении в действие «Руководства по качеству»; 15) должностные инструкции; 16) журнал учета договоров; 17) анкета по изучению качества

жилищно-коммунальных услуг), которые могут быть использованы руководителями предприятий ЖКХ в качестве базового варианта при создании системы управления качеством по стандартам ИСО 9000.

Среди наиболее существенных результатов инновационных разработок на основе стандартов ИСО 9000 в ЖКХ можно считать следующие:

- оптимизация бизнес-процессов, повышение исполнительской и финансовой дисциплины;
- создание имиджа надежной организации, завоевание авторитета среди партнеров и потребителей услуг;
- минимизация потерь, связанных с некачественными услугами, либо с нарушением стандартов оказания ЖКУ;
- оптимизация затрат рабочего времени на оказание жилищно-коммунальных услуг;
- улучшение взаимодействия между подразделениями и персоналом организаций жилищно-коммунального хозяйства в вопросах качества услуг.

Проблема качества ЖКУ в условиях рыночных отношений приобретает существенно иное содержание по сравнению с административно-командной системой. Граждане, платившие чисто символические деньги за услуги советского ЖКХ, не могли, конечно, требовать решения вопроса о том, насколько качественны «дармовые» услуги коммунального комплекса. Однако в экономической системе, где потребители оплачивают практически 100 % стоимость услуг, граждане вправе предъявлять и предъявляют к органам государственной власти и местного самоуправления требования по обеспечению надлежащего качества ЖКУ. В этом состоит принципиальное отличие современных отношений граждан России с предприятиями ЖКХ с точки зрения проблемы качества жилищно-коммунальных услуг.

Предприятиям жилищно-коммунального хозяйства следует обратить внимание на разработку и внедрение системы стандартов качества ЖКУ, используя для этого достаточно простые методы, опробованные на практике. Подобного рода инновационные разработки имеют соответствующую законодательную базу, которая дает максимум возможностей для рассматриваемого направления предпринимательской инновационной деятельности. Следует обратить внимание на то, что стандарты качества услуг выступают в качестве образцов (эталонов), которые принимаются за 100 % и являются естественными относительными единицами измерения для данных показателей качества в данных конкретных условиях. В силу одинаковости содержания такие оценочные показатели становятся полностью сопоставимыми для предприятий ЖКХ различного типа, расположенных на разных территориях, что, в свою очередь, позволяет выделить предприятия жилищно-

коммунального хозяйства наиболее «продвинутые» в инновационном решении проблем качества ЖКУ, рекомендуя их опыт в других организациях жилищно-коммунального комплекса.

Следующей ступенью в становлении системы управления качеством является сертификация предприятий ЖКХ на их соответствие тем или иным стандартам качества в органах по сертификации. В данном направлении на практике накоплен пока еще небольшой опыт, что позволяет рекомендовать сертификацию качества услуг как одно из важных направлений инновационной деятельности предприятий жилищно-коммунального хозяйства.

И, наконец, ориентиром для всех инновационных разработок по проблеме качества ЖКУ является формирование на предприятиях жилищно-коммунального хозяйства системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000. Преимущества данной системы признаны во всем мире, для нее существует российский аналог ГОСТ Р ИСО 9000-2001. Наиболее существенными препятствиями к более широкому внедрению системы ИСО 9000 являются неквалифицированность персонала предприятий ЖКХ, трудности в разработке обширного перечня необходимых документов и определенные затраты на сертификацию системы менеджмента качества по стандартам ИСО 9000.

Список литературы

1. Аксенов П. Н. Информационные технологии в ЖКХ как инструмент повышения эффективности и результативности управления жилищно-коммунальным хозяйством города Москвы. – М.: Юго-Восток-сервис, 2009. – 243 с.

2. Бухонова С. М., Дорошенко Ю. А. Методика оценки инновационной активности организаций // Экономический анализ: теория и практика. – 2011. – № 1. – С.2-8.

3. Государственный стандарт РФ ГОСТ Р ИСО 9000-2001 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь» (принят постановлением Госстандарта РФ от 15 августа 2001 г. № 332-ст) (с изменениями и дополнениями) // Гарант-Максимум. 2010. 1 января.

4. Мусихин Г. П. Системы качества: учебное пособие. – Йошкар-Ола: МарГТУ, 2010. – 200 с.

5. Павлов Н. Сертификация жилищно-коммунальных услуг // Доркомстрой. – 2011. – № 2. – С. 2-5.

6. Постановление главы администрации Краснодарского края от 17 августа 2006 г. № 714 «Об утверждении Порядка государственной поддержки субъектов хозяйственной деятельности, внедряющих системы качества на основе требований международных стандартов, посредством частичного возмещения затрат на их разработку и внедрение» (с

изменениями и дополнениями) // Гарант-Максимум. 2010. 1 января.

7. Савин К. Н. Экономический анализ качества жилищно-коммунального предприятия на основе концепции стандартов ИСО: (руководство по качеству): [В 2 ч.]. – Тамбов: Изд-во ТГТУ, 2007. – Ч. 1: Стандарты качества жилищно-коммунального предприятия. 2007. – 226 с.; Ч. 2: Система управления качеством. 2007. – 307 с.

8. Фатехетдинова А. И., Шишкин И. Ф. Оценка качества жилищно-коммунальных услуг // Жилищно-коммунальное хозяйство. – 2010. – № 7. – С. 170-20.

9. www.nr2.ru (дата обращения 27.11.2011).

Рецензенты:

Горенбургов М. А., д.э.н., профессор, зав. кафедрой гостиничного и ресторанного бизнеса НОУ ВПО «Балтийская академия туризма и предпринимательства», г. Санкт-Петербург.

Гаврильчак И. Н., д.э.н., профессор, профессор кафедры управления предпринимательской деятельностью НОУ ВПО «Балтийская академия туризма и предпринимательства», г. Санкт-Петербург.