

СЕКЦІЯ 8. МІКРОПРОЦЕСОРНА ТЕХНІКА В АВТОМАТИЦІ ТА ПРИЛАДОБУДУВАННІ

РОЗРОБКА СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ДЛЯ ОРГАНІВ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ

АДОНІНА А.В.

**Національний Технічний Університет
«Харківський Політехнічний Інститут», м. Харків**

ISO 9001:2001 – універсальна основа для побудови системи управління якістю в будь-якій організації, незалежно від області діяльності, вживаних технологій, кваліфікації і кількості співробітників.

Для того, щоб успішно керувати організацією і забезпечувати її функціонування, необхідно направляти і контролювати її діяльність систематично і відкрито.

Зараз застосування цього стандарту в органах виконавчої влади для створення ефективних систем управління, а також для цілей сертифікації отримало найширше, в порівнянні з іншими аналогами, розповсюдження в рамках світової спільноти.

Управління якістю, відповідно до ISO 9001:2001, припускає застосування «процесного підходу», коли моделюється і впроваджується найбільш оптимальна послідовність «перетворень – процесів», що гарантує, що потреби споживачів сприймаються і втілюються в послуги без змін.

Які послуги ми хочемо отримати від органу місцевого самоврядування? Ми хочемо отримати управлінські послуги від структури, яка наділена для цього повноваженнями і несе відповідальність за результати. У доповіді мова піде про розробку і можливість функціонування системи управління якістю на основі ДСТУ ISO 9001-2001 в органах місцевого самоврядування.

Система менеджменту якості повинна забезпечити реалізацію всіх повноважень органів місцевого самоврядування (ОМС), тобто забезпечити отримання головної послуги – комфортне мешкання і знаходження в місті, селищі, селі.

Стандарт оперує поняттям процес, процесний підхід. У доповіді буде розказано, які чинники необхідно враховувати при визначенні процесів, про розуміння призначення процесу і очікувані результати, включаючи споживачів процесу.

Будуть приведені приклади з досвіду застосування стандарту ISO 9001-2001 в деяких містах України.