

Координація роботи з впровадження системи управління якістю відповідно до вимог європейського стандарту ISO 9001:2015 у виконавчих органах Рівненської міської ради

Впровадження системи управління якістю в діяльність органів місцевого самоврядування – стандартна практика для європейських країн. Метою впровадження системи ISO є розробка цілісного ефективного механізму надання якісних послуг громадянам.

Система управління якістю відповідно до вимог ISO 9001:2015 орієнтована на потреби клієнтів, в даному випадку містян, які отримують адміністративні послуги від органів місцевого самоврядування.

Впровадження системи ISO не лише сприятиме підвищенню рівня надання послуг мешканцям, а й привертатиме увагу інвесторів, які прагнуть мати справу із владою найвищих європейських стандартів.

Управління з питань стратегічного розвитку та інвестицій (далі – Управління) розпочало підготовчу роботу щодо впровадження системи управління якістю у виконавчих органах Рівненської міської ради розпочалась у 2015 році.

Першочергово, працівниками Управління був здійснений аналіз стану впровадження системи управління якістю відповідно до міжнародного стандарту ISO 9001 у виконавчих органах по обласних центрах в Україні.

Наступним кроком, у грудні 2015 року, стала участь представників Управління у внутрішньому аудиті Прозорого офісу в м. Вінниця. Після ряду організаційних заходів, міським головою було прийнято рішення щодо впровадження системи управління якістю у виконавчих органах Рівненської міської ради.

Управління є ініціатором рішення Рівненської міської ради №2266 від 29.12.2016 «Про внесення змін та доповнень до Програми соціально-економічного розвитку міста Рівного на 2015 – 2019 роки, затвердженої рішенням Рівненської міської ради від 26.02.2015 № 4904», відповідно до якого передбачено впровадження системи управління якістю в роботі виконавчих органів Рівненської міської ради відповідно до міжнародного стандарту ISO 9001:2015.

У червні 2016 року проведено вступний аудит у виконавчих органах Рівненської міської ради.

У результаті проведених дій окреслено контекст діяльності Рівненської міської ради, проведено ідентифікацію зацікавлених сторін по відношенню до Рівненської міської ради, процесів у виконавчих органах Рівненської міської ради та ризиків у процесах, здійснено оцінку актуальної системи управління якістю щодо відповідності вимогам ISO 9001:2015.

Надано рекомендації щодо проведення подальших заходів у сфері виконання вимог ISO 9001:2015.

У період з 19 по 22 вересня 2016 року здійснено професійну підготовку спеціалістів за напрямком «Система управління якістю. Вимоги відповідно до стандарту ISO 9001:2015». 31 працівник пройшов навчання і отримав відповідний сертифікат.



Проведено консультації у сфері будування системи управління якістю в структурних підрозділах РМР відповідно до вимог європейського стандарту ISO 9001:2015.

У жовтні 2016 року проведено консультації у сферах: управління ризиком, управління змінами, управління знаннями, окреслення цілей в сфері якості, управління документацією, визначення форм задокументованої інформації, описи процесів надання послуг.