УДК 930.25(477.53)

В. В. ГУДИМ*

ІЗ ДОСВІДУ РОБОТИ ДЕРЖАВНОГО АРХІВУ ПОЛТАВСЬКОЇ ОБЛАСТІ ЩОДО ВПРОВАДЖЕННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ

Розглянуто передумови та основні етапи впровадження системи управління якістю у Державному архіві Полтавської області, а також основні результати впровадження інноваційного процесу.

Ключові слова: система управління якістю; задоволення потреб споживачів; методики; політика; цілі у сфері якості.

Українське суспільство не може бути задоволене якістю послуг, що надають органи державної влади, непрозорістю і невизначеністю адміністративних процедур, недостатньою відповідальністю державних службовців, фактами корупції і хабарництва, зволікання і тяганини. Залишається проблемним прогнозування наслідків прийнятих рішень; механізми контролю не набули характеру наскрізного моніторингу, а головне – вчасної запобіжної корекції з метою досягнення результату.

У країнах Європейського Союзу критерії якості надання послуг увійшли в практику на початку 90-х років минулого століття і зафіксовані в урядових постановах. Розроблені Міжнародні стандарти ISO серії 9000 містять набір загальновизнаних практик, які забезпечують ефективність системи управління якістю (СУЯ) та її спрямованість на реалізацію стратегії. Як свідчить європейський досвід, запровадження процесного підходу, пропонованого стандартом ISO в рамках системи управління якістю, забезпечує процес постійного самовдосконалення інституції, що для нас є як новацією, так і необхідністю. Система управління якістю – це вектор на створення продукту (послуги) із знаком якості, що відповідає очікуванням замовника.

Посилення євроінтеграційних процесів в Україні є одним з головних аспектів впливу системи управління якістю на діяльність органів виконавчої влади. 11 травня 2006 року Кабінет Міністрів України прийняв рішення про запровадження системи управління якістю відповідно до Міжнародних стандартів ISO серії 9000 в органах виконавчої влади України, схваливши відповідну Програму постановою за № 614. І хоча цей нормативний документ втратив чинність згідно з постановою Кабінету Міністрів України від 22 червня 2011 р. № 704, проте упродовж

* *Гудим Валентина Володимирівна* – заступник директора Державного архіву Полтавської області.

© В. Гудим, 2011

останніх років Державний архів Полтавської області здійснив чималу роботу на цьому важливому напрямку. Отож і виникла потреба розповісти своїм колегам про набутий досвід на шпальтат нашого журналу.

Впровадження Державного стандарту ISO 9001-2000 у Державному архіві Полтавської області було викликане як зовнішньою, так і внутрішньою мотивацією. Найбільш ефективною є внутрішня мотивація, оскільки стандарт використовує загальновизнані принципи та практики успішного управління, а їх застосування дає змогу підвищити загальну ефективність роботи держархіву області, підвищити гнучкість, керованість системою, посилити орієнтацію на задоволення потреб споживача та зменшити неефективні витрати. Наявність сертифіката є знаком якості послуг, що надаються споживачам, додатковою гарантією надійності, професійної компетентності.

Що стосується зовнішньої мотивації, то наявність сертифіката, який підтверджує відповідність системи управління якістю, стає обов'язковою вимогою або одним із критеріїв вибору організації з боку споживачів, а також інвесторів та кредиторів. З точки зору споживача наявність сертифіката є доказом спроможності організації стабільно виконувати прийняті на себе зобов'язання.

Відповідаючи на питання: "Навіщо СУЯ держархіву області?", ми з впевненістю можемо стверджувати, що її впровадження дозволило нам за три роки вирішити суттєві проблеми, а саме:

– швидше адаптувати працівників до потреб споживачів, оскільки людина починає діяти за інструкціями, які гармонізовані з іншими процесами архівної установи;
– посилити керованість виробничими процесами, можливість управляти ними, їх удосконалювати і тим самим уникнути "неприємних сюрпризів" на кшталт "виконується подвійна робота, оскільки не розподілено чітко відповідальність між працівниками" або "робота виконана невірно, бо до виконавця чітко не доведені вимоги" тощо;
– покращити якість послуг, які надаються споживачам, забезпечити їх стабільний рівень;
– посилити мотивацію та задоволеність персоналу за рахунок кращої організації його роботи;
– інформувати керівництво про виконання всіх процесів, що дає можливість оперативно приймати управлінські рішення.

Для створення системи управління якістю у 2007 році пройдено такі етапи:

1. Проведено обстеження діяльності структурних підрозділів, у рамках якого визначено рівень виконання вимог стандарту ISO 9001-2000 та перелік послуг, що надаються держархівом області, виявлено неузгодженості і дублювання функцій між різними відділами.

2. За підсумками обстеження розроблено заходи з приведення практичної діяльності організації у відповідність до вимог стандарту ISO 9001-2000, призначено уповноважених з питань системи управління якістю в держархіві.

3. Визначено політику у сфері якості – "кодекс законів", який визначає напрямок діяльності держархіву області. Політика у сфері якості була сформована після визначення стратегічних цілей, оскільки давня мудрість говорить: "Якщо не знаєш, куди треба йти, усі дороги будуть тупиком".

4. Визначено, узгоджено та затверджено документи системи управління якістю, що описують порядок виконання процесів (методики процесів). Система управління якістю держархіву області охоплює такі основні процеси: процеси управління (відповідальність керівництва; розподіл відповідальності і повноважень); загальні процеси (управління документацією; управління протоколами); процеси забезпечення (управління персоналом); бізнес-процеси (8 методик з основних напрямків діяльності архіву); процеси вимірювання, аналізу та поліпшення (внутрішній аудит; управління невідповідними послугами; управління коригувальними діями; управління запобіжними діями).

5. Проведено внутрішній аудит, у ході якого було оцінено функціонування системи управління якістю та встановлено її відповідність вимогам стандарту.

6. Проведено діагностичний аудит та аналіз за підсумками аудиту побудованої системи управління якістю.

7. Пройдено сертифікацію системи управління якістю в уповноваженому органі (ДП "Полтавастандартметрологія") , за підсумками якої 11 лютого 2008 року Державний архів Полтавської області отримав сертифікат, що підтверджує виконання вимог стандарту ISO 9001-2000.

Отже, система управління якістю держархіву області – це сукупність організаційної структури, документованих методик, процесів та ресурсів, необхідних для загального управління якістю – від планування до надання послуг.

Функціонування СУЯ контролюється шляхом проведення регулярних внутрішніх перевірок (аудитів), які дають матеріал для проведення запобіжних і коригувальних дій, тобто запобігання надання послуг невідповідної якості. Програми аудитів розроблялися з урахуванням статусу і важливості процесів та ділянок, що підлягають аудиту, а також результатів попередніх перевірок. Визначалися критерії, сфера охоплення та методи проведення аудиту. Вибір аудиторів проводився таким чином, щоб вони об'єктивно і неупереджено забезпечували виконання поставлених завдань. Тому керівник аудиторської групи та її члени не здійснювали аудит своєї роботи. Внутрішні аудити проводилися щомісячно відповідно до затвердженої програми. Вони визнача-

ли, не чому виник брак (постфактум), а від чого він може виникнути. Тобто аудит за своєю суттю – це джерело інформації для керівництва установи, яке забезпечує оперативне прийняття рішень. Суть філософії якості в управлінні установою полягає в тому, що краще запобігти, аніж виправляти, робити добре з першого разу, аніж переробляти, постійно вдосконалювати методи та процеси роботи.

Наприклад, аудиторська група проводила перевірку розпорядчої діяльності архіву і встановила, що процедура подання на державну реєстрацію нормативно-правових актів покладена на розробника проекту наказу (за відсутності юридичної служби суб'єкта нормотворення). Одноосібно, без юридичного супроводу розробник не може подавати відповідний розпорядчий акт на реєстрацію до Головного управління юстиції у Полтавській області. На пропозицію аудиторської групи була створена комісія з перегляду нормативно-правових актів (із залученням юриста юридичного відділу апарату облдержадміністрації), яка на своїх засіданнях приймає рішення про подання на державну реєстрацію цих документів. Ця запобіжна дія дала можливість проходити процедуру реєстрації наказів директора держархіву області без зауважень, з юридичним супроводом та у встановлені терміни.

У ході перевірки виконання генеалогічних запитів були виявлені причини, що уповільнюють темпи підготовки довідок генеалогічного характеру, а саме: метричні книги декількох населених пунктів сформовані у справи без внутрішніх описів, через те пошук інформації ускладнювався. Члени аудиторської групи запропонували скласти географічний покажчик до метричних книг, що зберігаються у держархіві області, з тим, аби більш оперативніше задовольняти потреби споживачів. Така робота була запланована і виконана у 2009 році.

З метою оцінки результативності, адекватності і ефективності СУЯ керівництво держархіву області щорічно проводить аналіз її функціонування на колегії. Аналізується також можливість поліпшення і необхідність змін СУЯ, у тому числі політики і цілей в сфері якості. Даними для аналізу є звіти, що надаються керівниками структурних підрозділів спеціалісту з СУЯ для узагальнення. Результати аналізу з боку вищого керівництва оформляються документально у вигляді протоколів. Рішення, прийняті на колегії, реалізуються відповідним наказом директора.

Головним результатом запровадження системи управління якістю у Державному архіві Полтавської області є зміна способу дій та мислення працівників, яке сьогодні спрямоване не лише на формальне виконання посадових обов'язків та поточних завдань, а на прагнення якісно задовольнити очікування споживачів.

Отримання сертифіката є не кінцевим результатом, а лише важливим кроком до постійного самовдосконалення держархіву області як інституції, що орієнтується не тільки на виконання нормативних вимог

до своєї роботи, але й на досягнення найкращого результату у сфері обслуговування споживачів.

ЗАТВЕРДЖЕНО
Наказ директора Державного архіву
Полтавської області
14 листопада 2007 року №96

Політика в сфері якості Державного архіву Полтавської області

Державним архівом Полтавської області вирішено встановити, задокументувати, впровадити та підтримувати систему управління якістю відповідно до ДСТУ ISO 9001 та поліпшувати результативність її процесів.

Роль в суспільстві

Державний архів Полтавської області – це установа, яка є вагомим сегментом в інформаційній системи як Полтавщини, так і Української держави, забезпечує ретроспективною інформацією суспільство, органи державного управління та пересічних громадян. Документальні масиви, що зберігаються в держархіві області – це скарбниця історико-культурної пам'яті народу.

Державний архів Полтавської області є інформаційною системою, де застосовуються сучасні технології під час опрацювання, класифікації, зберігання та використання документів. Водночас він є установою державного управління і реалізує державну політику у сфері інформаційних відносин.

Наші цінності

***Архівна інформація** – це відомості, які підлягають зберіганню з огляду на значущість для суспільства, особи та держави, відображають історію духовного та матеріального життя українського народу, мають цінність і є надбанням української нації.*

***Люди** – це інтелектуальна сила. Творчий підхід до роботи кожного члена колективу дає можливість в повній мірі забезпечити громаду Полтавської області, споживачів інших регіонів України та зарубіжних споживачів інформаційними ресурсами. Наші співробітники створюють репутацію та престиж архівної установи.*

***Послуги** – надання відомостей, що містяться в архівних документах, дає змогу в повній мірі задовольнити інформаційні потреби юридичних та фізичних осіб.*

Пріоритети діяльності

Формування Національного архівного фонду *– комплекс організаційних, методичних і практичних заходів, спрямованих на систематичне поповнення Національного архівного фонду цінними для суспільства архівними документами та вилучення з нього документів, що втратили свою історичну і культурну цінність.*

Забезпечення обліку та збереженості документів Національного архівного фонду *– визначення і відображення в облікових документах кількості, складу і стану документів в облікових одиницях, створення і дотримання оптимальних умов та режимів зберігання документів з метою підтримання фізико-хімічних характеристик їх матеріальної основи.*

Використання інформації Національного архівного фонду *– регульоване нормативно-правовими актами ознайомлення з архівними документами, довідковим апаратом архіву, задоволення інформаційних потреб юридичних та фізичних осіб.*

Кадрове забезпечення архівних установ *– комплекс заходів, спрямованих на підбір кадрів, їх розстановку, підвищення рівня знань та удосконалення професійних навичок.*

Рассмотрены предпосылки и основные этапы внедрения системы управления качеством в Государственном архиве Полтавской области, а также основные результаты внедрения инновационного процесса.

Ключевые слова: система управления качеством; удовлетворение запросов потребителей; методики; политика; цели в сфере качества.

The article describes the background and main stages of implementation of System of Management of Quality in the State Archives of Poltava Region and the main results of implementation of innovative process.

Keywords: System of Management of Quality; the meeting of users' requirements; methods; politics; the aims in the field of quality.