

быть выведена из-под проверки. Во-вторых, являясь инструментом улучшения, аудит призван не выявлять нерадивых работников и наказывать их за некачественную работу, а определять несоответствия и причины их появления. Формируется атмосфера взаимосоотрудничества проверяющих и проверяемых, обе стороны мотивированы на решение проблемы. В-третьих, аудитор не диктует алгоритм поведения в проблемных ситуациях, а изучая состояние дел, предлагает руководителям совместно определить пути решения проблем, наиболее подходящие для данного подразделения [2].

Бесспорно, что существуют силы и факторы, противодействующие внедрению аудиторского контроля в практику управленческой деятельности. В первую очередь, к ним, относятся стереотипы мышления сотрудников организации. Во-вторых, большинство производителей на сегодняшний день, не видят проблем, возникающих внутри подразделений, и считают оценку их деятельности кем-либо со стороны излишней. И наконец, третья проблема заключается в подборе аудиторов.

Таким образом, плановое, систематическое проведение внутренних проверок системы ХАССП способствует своевременному принятию адекватных управленческих решений направленных на устранение и предупреждение возникновения нарушений, что способствует повышению качества предоставляемой продукции, и как следствие, удовлетворенности как внутренних, так и внешних потребителей.

Список информационных источников

1. ТР ТС 021/2011. О безопасности пищевой продукции: УТВЕРЖДЕН Решением Комиссии Таможенного союза от 9 декабря 2011 г. №880.-2011. –242 с.

2. Особенности внутреннего аудита системы менеджмента: [Электронный ресурс] режим доступа: <http://biglibrary.ru/category38/book135/part9/>. дата обращения: 16.12.14

АКТУАЛЬНОСТЬ ВНЕДРЕНИЯ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА НА ПРЕДПРИЯТИЯХ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОГО КОМПЛЕКСА

Буреева М.С.

Томский политехнический университет, г. Томск

Научный руководитель: Редько Л.А., к.т.н., доцент кафедры физических методов и приборов контроля качества

Жилищно-коммунальная сфера - наиболее сложная и важная часть городского хозяйства, деятельность которой направлена на предоставление жителям региона услуг по техническому и санитарному обслуживанию зданий, проведение необходимых ремонтных и профилактических работ, обеспечение необходимыми ресурсами (вода, газ, электрическая и тепловая энергия) для создания комфортных условий проживания и работы. Даже незначительный сбой в их работе сразу становится социальной проблемой в жизни области, города, района или отдельного многоквартирного дома.

В настоящее время ненадлежащее качество оказываемых жилищно-коммунальных услуг вызывает недовольство значительной части населения нашего государства.

Для определения степени удовлетворенности граждан нашей страны услугами, оказываемыми управляющими компаниями, было решено обратиться в аналитический центр Юрия Левады «Левада-центр» [1]. Опрос был проведен 23-26 августа 2013 года по репрезентативной всероссийской выборке городского и сельского населения среди 1601 человека в возрасте 18 лет и старше в 130 населенных пунктах 45 регионов страны. Распределение ответов приводится в процентах от общего числа опрошенных вместе с данными предыдущих опросов (рис. 1). Статистическая погрешность данных этих исследований не превышает 3,4%. Респондентам был задан вопрос: «Как бы вы оценили работу жилищно-коммунальных служб, обслуживающих ваш дом?»

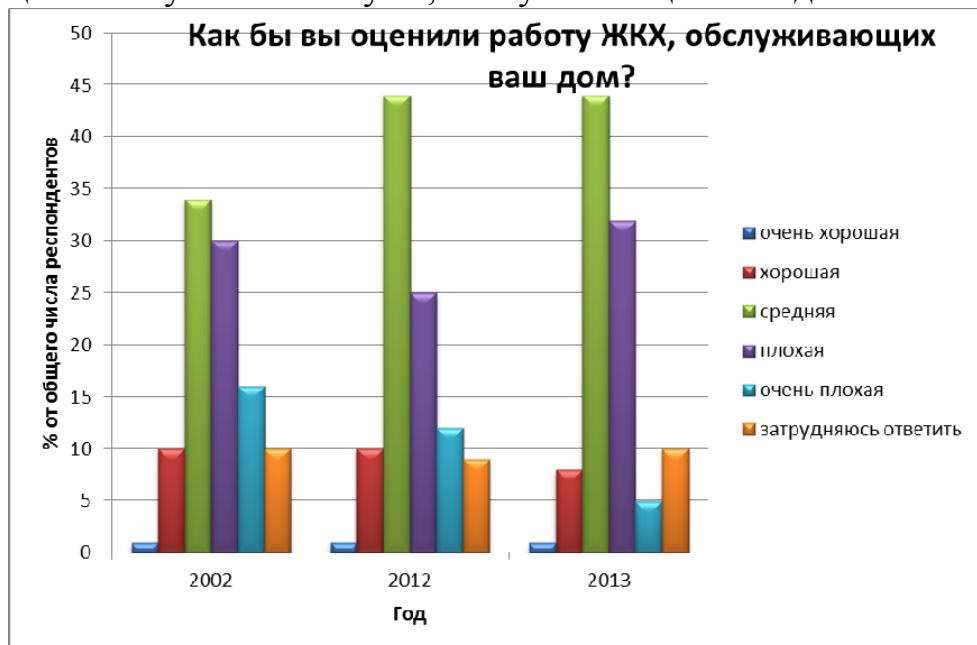


Рис. 1. Степень удовлетворенности граждан РФ услугами ЖКХ

Как видно из опроса, удовлетворенность услугами жилищно-коммунальных служб падает с каждым годом.

Аналогичные выводы можно сделать и из выступления на заседании организованного "Единой Россией" форума "ЖКХ – новое качество" председателя правительства РФ Дмитрия Медведева: «Число россиян, недовольных услугами ЖКХ, за последние годы значительно возросло, составив 60%. Судя по данным социологических опросов, более чем для половины наших граждан недовольны качеством жилищно-коммунальных услуг – одна из основных проблем, по всем социологическим замерам, главный вопрос, который задается, – это качество ЖКХ. Постепенно рождается и прагматичное отношение владельцев жилья к потреблению коммунальных услуг, люди не довольны такой системой, которая обеспечивает только минимум для выживания, которая способна ликвидировать аварию, и то непонятно, в какие сроки, а не предотвратить эту аварию», – сказал Медведев [2].

Что касается Томской области, согласно данным удовлетворенность услугами ЖКХ на 2012 год составляет 20,9 % [3]. Динамику степени удовлетворенности томичей услугами жилищно-коммунальных компаний представим ниже (рис. 2).

Степень удовлетворенности потребителей хотя и не является единственным показателем, характеризующим качество оказываемой услуги, но представляет собой наиболее значимый критерий. Приемлемость услуги, в конечном счете, устанавливает потребитель.



Рис. 2 – Степень удовлетворенности жителей Томской области услугами ЖКХ

Одним из способов решения проблемы удовлетворенности потребителей является разработка и внедрение системы менеджмента качест-

ва. Под данной системой понимается совокупность организационной структуры, методик, процессов и ресурсов, необходимых постоянного улучшения деятельности и повышения конкурентоспособности организации.

В России в настоящий момент отмечается тенденция к увеличению числа предприятий, СМК которых сертифицирована на соответствие стандарту ГОСТ ISO 9001-2011 (11764 сертификата в 2013 [4]).

Чем обусловлена необходимость внедрения системы менеджмента качества на предприятиях жилищно-коммунального комплекса?

Во-первых, внедрение действенной системы менеджмента качества позволит повысить эффективность процессов, выполняемых организацией, благодаря согласованному взаимодействию процессов и функций и четкому распределению ответственности и полномочий. При эффективном внедрении ГОСТ ISO 9001-2011 должен быть установлен баланс процессов и функций, позволяющий скоординировать работу всего предприятия и направить ее в русло достижения поставленных целей. На основе достигнутого баланса процессов и функций строятся внутренние связи между подразделениями, являющиеся основой системы менеджмента. Неопределенность в распределении ответственности и полномочий негативно сказывается на эффективности работы компании, вызывая постоянные сбои в протекании производственных процессов и создавая конфликтные ситуации в коллективе. Четкое распределение ответственности и полномочий является основой системы менеджмента качества и создает предпосылку для вовлечения всех сотрудников в процесс менеджмента качества на предприятии.

Во-вторых, эффективная система менеджмента может помочь в достижении главной цели общества – удовлетворенности потребителя (жильца). Важным требованием СМК при взаимодействии с собственниками домов является обратная связь. Именно это требование позволяет реагировать на жалобы и обращения жильцов своевременно, выяснять устроил ли жильцов вариант решения проблемы, что в свою очередь положительно влияет в целом на имидж компании. Кроме того, СМК предполагает обеспечение доступа к нормативно-правовым документам, а также возможность получения квалифицированных консультаций по интересующим вопросам.

В-третьих, по результату разработки и внедрения СМК на предприятии, возможно проведение ее сертификации. Сертификация системы менеджмента предполагает не только единовременную выдачу сертификата ISO, но и контроль за деятельностью управляющей компании, в ходе которого производится оценка санитарно-технического, экологи-

ческого и прочего состояния жилых и нежилых помещений. Например, в рамках данных проверок анализируется деятельность по проведению сезонных осмотров общего имущества, составлению актов состояния имущества и формированию затрат на устранение выявленных дефектов

Наконец, немаловажным преимуществом является получение сертификата ISO. Наличие данного документа подтверждает, что управляющая компания располагает всеми техническими и кадровыми возможностями для оказания услуг, а также подтверждает качество и безопасность оказываемых услуг, что повышает конкурентоспособность организации.

Внедрение системы менеджмента качества подразумевает анализ соответствия деятельности управляющих компаний требованиям Жилищного кодекса, других нормативных документов, результативность системы охраны труда, пожарной безопасности, подомового учета.

Сертификация способствует повышению знаний работников и руководителей предприятий о своих должностных обязанностях, предоставляя пакет нормативно-правовых, методических и иных документов.

Главная задача СМК предприятия сферы жилищно-коммунальных услуг - организация работы, исключая ошибки персонала, снижающие качество оказываемых услуг. СМК призвана обеспечивать соответствие качества работ ожиданиям потребителей (заказчиков).

Список информационных источников

1. Левада-центр. Аналитический центр Юрия Левады. Медицина, образование и ЖКХ в представлении россиян. - [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.levada.ru/10-09-2013/meditsina-obrazovanie-i-zhkhkh-v-predstavlenii-rossiyan/>. Загл. с экрана

2. РИА НОВОСТИ. Медведев: более половины россиян недовольны услугами ЖКХ. - [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://ria.ru/society/20140606/1010989900.html/>. Загл. с экрана

3. Томская область: статистика изменения основных показателей региона в абсолютных значениях. - [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://regionstat.ru/region.php?region=69/>. Загл. с экрана

4. ИСО - Международная организация по стандартизации. Разработчик и издатель международных стандартов. - [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.iso.org/iso/ru/home/standards/certification/iso-survey.htm?certificate=ISO%209001&countrycode=SV#countrypick/>. Загл. с экрана