

УДК 005

***ВЛИЯНИЕ ИНТЕГРАЦИИ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА НА  
ПОВЫШЕНИЕ РЕЗУЛЬТАТИВНОСТИ И ЭФФЕКТИВНОСТИ  
ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО УПРАВЛЕНИЯ***

***Травкина Е.А.***

*старший преподаватель кафедры экономической теории,*

*Санкт-Петербургский государственный университет промышленных  
технологий и дизайна,*

*Санкт-Петербург, Россия*

**Аннотация**

В статье исследуется роль системы менеджмента качества в повышении эффективности деятельности муниципальных органов власти. Рассматриваются основные принципы внедрения СМК в муниципальное управление, анализируется нормативно-правовое регулирование, определяющее условия адаптации СМК к специфике муниципального управления. Выявляются ключевые преимущества использования СМК в органах местного самоуправления. Делается вывод о необходимости комплексного подхода к внедрению СМК с учетом специфики муниципального сектора для достижения устойчивого развития и повышения удовлетворенности граждан. Подчеркивается значение постоянного мониторинга и адаптации к изменяющимся условиям для обеспечения высокого качества предоставления муниципальных услуг.

**Ключевые слова:** управление качеством, система менеджмента качества, эффективность, муниципальные органы власти, местное самоуправление, социальная инфраструктура.

***THE IMPACT OF THE INTEGRATION OF THE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM ON IMPROVING THE EFFECTIVENESS AND EFFICIENCY OF MUNICIPAL GOVERNMENT***

***Travkina E.A.***

*senior lecturer at the Department of Economic Theory,  
St. Petersburg State University of Industrial Technology and Design,  
Saint Petersburg, Russia*

**Abstract**

The article examines the role of the quality management system in improving the efficiency of municipal authorities. The basic principles of the QMS implementation in municipal management are considered, the legal regulation defining the conditions for the QMS adaptation to the specifics of municipal management is analyzed. The key advantages of using QMS in local government bodies are identified. It is concluded that there is a need for an integrated approach to QMS implementation, taking into account the specifics of the municipal sector, in order to achieve sustainable development and increase citizen satisfaction. The importance of continuous monitoring and adaptation to changing conditions is emphasized in order to ensure high-quality provision of municipal services.

**Keywords:** quality management, quality management system, efficiency, municipal authorities, local government, social infrastructure.

Муниципальная власть является одним из уровней публичной власти, наряду с федеральной и региональной. Конституция Российской Федерации определяет муниципальное управление как самостоятельную форму реализации власти, которая призвана решать вопросы местного назначения и обеспечивать интересы населения на территории соответствующих муниципальных образований [1]. В ст. 12 Конституции РФ упоминается о том, что органы

местного самоуправления не входят в систему органов государственной власти, что, в свою очередь, обеспечивает им определенную автономию в рамках своих полномочий [1].

Важность муниципальных органов власти (далее МОВ) заключается в их близости к населению и способности быстро реагировать на местные потребности и проблемы. МОВ являются важной составляющей в развитии социальной инфраструктуры муниципального образования, обеспечении жилищно-коммунальных услуг, благоустройстве территории, а также в реализации ряда социальных программ.

Деятельность МОВ регламентируется рядом нормативно-правовых актов, среди которых можно выделить Конституцию РФ и Федеральный закон № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» [1, 2]. Кроме того, МОВ выполняют свои функции, основываясь на принципах законности, гласности и ответственности перед населением. В первую очередь:

– МОВ несут ответственность за решение вопросов, которые имеют отношение к жизнеобеспечению населения посредством управления коммунальным хозяйством, обеспечения общественного порядка, организации и развития локальной инфраструктуры (дороги, электроснабжение, водоснабжение и др.);

– муниципальные органы власти занимаются деятельностью, связанной с составлением, утверждением и исполнением местного бюджета;

– МОВ реализуют социальные программы, ориентированные на поддержку малообеспеченных слоев населения, пенсионеров, инвалидов и остальных уязвимых категорий граждан. Кроме того, они отвечают за организацию работы социальных служб и обеспечение доступности медицинских и образовательных учреждений на своей территории;

– в ведении МОВ находятся вопросы, связанные с градостроительством, выраженные в выдаче разрешений на строительство,

контроле за использованием земельных участков, а также организации благоустройства и озеленения территории [3].

Отметим, что деятельность муниципальных органов власти базируется на следующем принципах:

– принцип законности предполагает, что МОВ ведут свою деятельность строго в соответствии с Законодательством РФ, соответственно, решения и действия основываются на правовых нормах, тем самым обеспечивая легитимность и правомерность;

– принцип гласности подразумевает открытость и прозрачность деятельности МОВ, то есть граждане имеют доступ к информации о работе данного органа власти, включая решения, планы и отчеты о выполненных работах;

– принцип ответственности перед населением выражается в обязательности учета мнений жителей при принятии решений, а также в возможности граждан муниципального образования участвовать в местном самоуправлении посредством публичных слушаний, референдумом и иных форм демократии;

– принцип самостоятельности МОВ заключается в том, что Конституция РФ и Федеральные законы гарантируют им самостоятельность в решении вопросов местного значения;

– принцип сбалансированности интересов предполагает, что МОВ должны учитывать интересы разных социальных групп, обеспечивая справедливое распределение ресурсов и равный доступ к общественным благам [2].

Таким образом, для эффективной реализации функций и достижения поставленных задач МОВ требуется внедрением системы менеджмента качества (СМК). Система менеджмента качества (СМК) представляет собой структурированный и формализованный комплекс взаимосвязанных и взаимодействующих элементов, предназначенных для установления политики,

целей и процессов, необходимых для достижения целевых показателей в области качества продукции и услуг. В отличие от интуитивного управления качеством, СМК предполагает применение системного подхода, основанного на принципах непрерывного улучшения, вовлеченности персонала и ориентации на потребителя [4].

СМК обеспечивает рациональное использование материальных, финансовых и человеческих ресурсов путем внедрения методик планирования и контроля, а также анализа эффективности использования ресурсов, тем самым МОВ могут минимизировать издержки, повысить продуктивность и производительность деятельности.

Отметим, что одной из основных задач МОВ является предоставление муниципальных услуг населения, направленных на удовлетворение потребностей граждан и обеспечения их благополучия. В их число входят услуги в области жилищно-коммунального хозяйства, образования, здравоохранения, социальной защиты, транспорта и связи, культуры и спорта, а также административные услуги [3]. Высокий уровень предоставления услуг МОВ требует достойного уровня организации и систематизации процессов, что, в свою очередь, становится возможным благодаря внедрению СМК. Система менеджмента качества в этих органах базируется на тех же принципах, инструментах и методах, используемых в коммерческих организациях, однако, они адаптированы к ОМСУ. В таблице 1 представлено сравнение принципов МОВ и принципов построения СМК.

Таблица 1 – Сравнение принципов МОВ и принципов построения СМК [5]

Принципы муниципальных органов власти	Принципы построения СМК
Лидерство	
Внедрение СМК осуществляются с целью создания условий для эффективных взаимодействий структурных подразделений ОМСУ	Лидеры устанавливают единство цели и направления, создают условия для вовлеченности людей в достижение целей организации.

Ориентация на граждан	
Гражданин является основным потребителем муниципальных услуг, что требует постоянного мониторинга и оценки их удовлетворенности.	Организации зависят от своих потребителей и поэтому должны понимать текущие и будущие потребности, удовлетворять требования потребителей и стремиться превзойти их ожидания.
Процессный подход	
Определение основных процессов, связанных с оказанием услуг, и их последовательность.	Ожидается, что результаты достигаются более эффективно, когда действия и связанные с ними ресурсы управляются как процесс.
Вовлеченность	
Активное участие трудового коллектива достигается посредством обучения, мотивации и создания благоприятных условий труда.	Люди на всех уровнях являются основой организации, и их полное вовлечение позволяет использовать их способности в интересах организации.
Постоянное улучшение	
Анализ и оценка рабочих процессов посредством внутреннего аудита с последующим их усовершенствованием.	Улучшение общей результативности организации должно быть постоянной целью.
Принятие решений на основе свидетельств	
Разработка и поддержание системы сбора, анализа и грамотного толкования данных для принятия управленческих решений.	Эффективные решения основываются на анализе данных и информации.
Управление взаимоотношениями	
Взаимовыгодные отношения с гражданами, общественными организациями, хозяйствующими субъектами и другими государственными структурами.	Организация и заинтересованные стороны взаимозависимы, и взаимовыгодные отношения направлены на способность обеих сторон создавать ценность.
Системный подход к менеджменту	
Для эффективного управления необходимо анализировать и оптимизировать работу всех	Идентификация, понимание и управление взаимосвязанными процессами как системой способствует результативности и

подразделений и процессов в целом, а не изолированно.	эффективности организации в достижении ее целей.
---	--

Принципы управления муниципальными органами власти и принципы построения СМК имеют много общего и направлены на повышение эффективности и результативности организаций через систематический подход к управлению и постоянное совершенствование.

Оценивая качество управления, важно учитывать эффективность, как основную составляющую самого качества. Основными составляющими качества являются: чёткое разделение полномочий внутри системы, беспристрастное структурирование органа; справедливое определение отдельных обязанностей. чёткое разделение и распределение внутри системы; неоспоримая компетентность государственных служащих, беспристрастная оценка компетенций; равномерная трата ресурсов, относительно нужд органов, как в отдельности, так и в целом; полное согласие внутри звеньев управления. глубокое понимание и широкий, открытый диалог [3].

Внедрение СМК предоставляет возможность для оптимизации процессов деятельности за счет стандартизации и систематизации операций. СМК позволяет определить и устранить слабые места в управленческом процессе, позволяя более эффективно использовать ресурсы и повышать производительность. Принципы непрерывного улучшения, заложенные в СМК, такие как PDCA (Plan-Do-Check-Act) [5], способствуют постоянному совершенствованию процессов и адаптации к изменениям внешней среды. Помимо этого, СМК ускоряет процесс принятия решений благодаря созданию прозрачной и структурированной информационной системы, так как наличие четко определенных процедур и инструкций направлено на минимизирование времени на сбор и анализ данных, что, в свою очередь, немаловажно в условиях высокой неопределенности и ограниченных временных ресурсов. Установлено, что использование СМК также способствует улучшению коммуникации и

координации между различными подразделениями, ускоряя процесс согласования и утверждения решений.

Таким образом, СМК представляет собой инструмент, предполагающий оптимизацию деятельности муниципальных органов власти. Внедрение систем менеджмента качества является катализатором повышения эффективности процессов, ускорения процесса принятия решений и экономии на затратах. Для достижения максимального эффекта от интеграции СМК в муниципальные органы власти требуется обучение персонала, регулярный мониторинг и оценка эффективности внедренных мер.

### **Библиографический список:**

1. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993 с изменениями, одобренными в ходе общероссийского голосования 01.07.2020) // СПС КонсультантПлюс. – URL: [https://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_28399/](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_28399/), свободный (дата обращения: 31.03.2025).
2. Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ (ред. от 15.05.2024) «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» // Собрание законодательства Российской Федерации. 2003. №40. Ст. 3822.
3. Матейкович, М. С. Государственные, муниципальные услуги и функции органов публичной власти: соотношение понятий / М. С. Матейкович, А. М. Вергун // Конституционное и муниципальное право. – 2020. – № 5. – С. 25-29.
4. Васильева, К. С. Система менеджмента качества как инструмент развития организации / К. С. Васильева // XXVII Всероссийский аспирантско-магистерский научный семинар, посвященный дню энергетика и 55-летию КГЭУ : Материалы докладов, Казань, 05–06 декабря 2023 года. – Казань: Казанский государственный энергетический университет, 2023. – С. 202-205.

5. ГОСТ Р ИСО 9001-2015. Национальный стандарт Российской Федерации. Системы менеджмента качества. Требования (утв. Приказом Росстандарта от 28.09.2015 N 1391-ст) (вместе с Разъяснением новой структуры, терминологии и понятий, Другими международными стандартами в области менеджмента качества и на системы менеджмента качества, разработанными ИСО/ТК 176)

*Оригинальность 80%*