

ВЗГЛЯД ИЗ ОДЕССЫ: ОСОБЕННОСТИ ВНЕДРЕНИЯ СМК В УКРАИНЕ



Украина довольно быстро интегрируется в мировое сообщество, в чем-то даже опережая Россию. Выступая на заседании Координационного совета коалиции парламентских фракций и кабинета министров, премьер-министр Украины В.Ф. Янукович заявил: «За последние месяцы этого года необходимо решить все вопросы по подготовке вступления Украины в ВТО». Вступление в ВТО намечено на начало 2008 г. Украинский путь интеграции во многом напоминает российский, но есть и свои нюансы. Так, принято постановление правительства о том, что к 2010 г. все местные органы власти (МОВ) Украины в обязательном порядке должны внедрить у себя систему менеджмента качества (СМК). Осуществить это за оставшееся время практически невозможно, потому что работа только началась на стадии экспериментов. СМК внедрили в г. Бердянске и г. Макеевке. Еще в четырех городах работа только началась. А сколько городов в Украине? Кроме того, к 2010 г. всем вузам страны предписано перейти на европейскую систему высшего образования. Сейчас правительство готовит Закон Украины об обязательном аудите управления производственной безопасностью и охраной труда. В нем предусматривается обязательное внедрение на всех промышленных предприятиях страны СМК в соответствии со стандартом OHSAS 18001, чему несказанно рады многие аудиторские фирмы: будет много работы! В России этот стандарт считается довольно сложным для внедрения. Почему начались эти «подталкивания сверху», понятно: решено форсировать действие Закона Украины «О государственной программе адаптации законодательства Украины к законодательству Европейского Союза», принятого в марте 2004 г. Адаптацию решено осуществить к 2010 г., что до удивления напоминает советский лозунг «догнать и перегнать». Только сегодня — это уже чисто украинский сценарий. А схожесть с Россией в том, что на практике, т.е. на уровне фирм, организаций и предприятий, часто встречаются либо полная неготовность к внедрению СМК, либо полное непонимание, зачем и почему их надо внедрять. От приказного порядка происходит и формальный подход предприятий к процессу внедрения стандартов. Об этом и о многом другом говорилось на традиционной «первоапрельской» конференции в Одессе.

ВЕРНОСТЬ ТРАДИЦИИ

По традиции в канун Дня смеха Одесса принимала гостей в связи с проведением совсем нешуточного мероприятия — VII Международной конференции «Теория и практика внедрения современных систем менеджмента». Организатором выступил Научно-технический центр «Станкосерт», уже много лет подряд проводящий такие встречи.

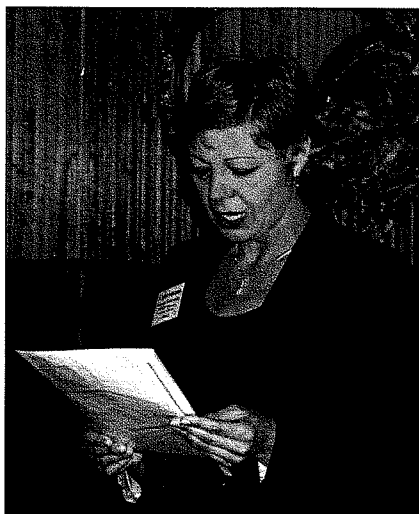
Открывали конференцию директор НТЦ «Станкосерт» **В.М. Ситниченко** (г. Одесса) и **Н.В. Каретникова** — от имени руководства НП НМЦ «Верность качеству», МИСиС (г. Москва). После приветственных слов в адрес участников, В.М. Ситниченко в докладе «Руководство по реализации финансовых и экономических выгод» рассказал о менеджменте энергосбережения на основе международного стандарта ИСО 14001. Тема для украинских предприятий особенно актуальна в связи с общим курсом страны на строгую экономию энергоресурсов. Выступающий довольно подробно остановился на возможностях достижения финансовых преимуществ при внедрении ИСО 9000 и ИСО 9004, рассматривая два важных аспекта: снижение затрат и удовлетворение потребителей.

О новых направлениях в сертификации СМК рассказал **М.А. Усанов**, аудитор российского отделения немецкого органа по сертификации систем управления DQS (ООО ССУ «ДЭКУЭС», г. Ярославль). Он познакомил собравшихся с особенностями таких стандартов, как IRIS, ИСО/ТУ 16949, НАССР, ИСО 22000, IFS, ISMS, уделил внимание особенностям работы с российски-

ми предприятиями. Это одна из немногих российских фирм, имеющих аккредитацию по многим видам сертификации, например IRIS, который базируется на международном стандарте управления качеством ИСО 9001, дополненном специфическими требованиями для железнодорожного транспорта.

Выступали с докладами также представители других консалтинговых и сертификационных фирм, различных предприятий и организаций: менеджер SGS **О.В. Костенко** (г. Одесса) рассказала о приоритетных направлениях развития сертификационных услуг; ведущий специалист ООО «Бюро Веритас Украина» **В.П. Богаченко** — о современном опыте внедрения и усовершенствования систем экологического менеджмента; начальник отдела информационного обслуживания НП НМЦ «Верность качеству», МИСИС (г. Москва) **Н.В. Каретникова** — о состоянии технического регулирования в России. О техрегулировании на предприятиях Минпромполитики Украины рассказывал на украинском языке **А.В. Ноговицин**, заместитель директора департамента научно-технического и инвестиционного обеспечения Минпромполитики Украины. **С.Е. Щепетова**, доцент Финансовой академии при Правительстве РФ (г. Москва) выступила с докладом «*Lean accounting*: новые возможности управления». **Л.Б. Иващенко**, начальник санитарной лаборатории ГП «Приднепровский экспертно-технический центр» (г. Днепропетровск), остановилась на вопросах мотивации персонала в организации, оказывающей услуги; **А.С. Маркушевич**, начальник бюро стандартизации ООО «Брестгазоаппарат» (г. Брест), описал функционирование СМК на своем предприятии; **Г.А. Кохан**, заместитель начальника Одесского областного управления по делам защиты прав потребителей (г. Одесса), рассказала о контроле и качестве товаров на потребительском рынке.

А.М. Сабыбин, начальник отдела машиностроения ГП «Киевский экспертно-технический центр» затронул важную тему, посвященную разработке системы управления охраной труда на этапе перехода к требованиям OHSAS 18001.



Н.В. Каретникова

Внедрение такого сложного стандарта на предприятиях Украины идет слабо, и аудиторы с нетерпением ждут выхода постановления правительства Украины или закона об обязательности внедрения этих стандартов на промышленных предприятиях страны.

СМК И МЕСТНЫЕ ОРГАНЫ ВЛАСТИ

Одним из наиболее заметных было выступление **А.М. Югова**, заведующего кафедрой технологии, организации и охраны труда в строительстве Донбасской национальной академии строительства и архитектуры, члена городского совета шахтерского города Макеевка Донецкой области. Выступающий делится опытом разработки и внедрения системы управления качеством в МОВ. Самым сложным в этом деле, рассказывал А.М. Югов, было сломать стереотип. Работники местных органов власти от руководства до рядового сотрудника почему-то уверены в том, что они призваны управлять, а не оказывать услуги населению. Когда они узнали, что их главная задача — оказание услуг, они были

крайне удивлены. Не случайно в Украине, где идет процесс сертификации шести местных органов власти, только в Макеевке, благодаря абсолютной поддержке первого лица города, этот процесс завершился успешно. В остальных субъектах он идет «со скрипом», сообщил А.М. Югов. На конференции в 2005 г. о внедрении СМК в органах самоуправления рассказывал **А.М. Фойт**, управляющий делами исполкома Бердянского горсовета. Однако макеевцы пошли гораздо дальше и сертифицировали структуру целиком, а не отдельные ее участки, как в Бердянске (там сертифицировано лишь 15 услуг).

Надо отметить, что ни один город в Украине не осуществляет такую сертификацию только из своих средств. Все стараются сделать это за счет международных фондов и грантов. В основном это средства Мирового банка и Канадского агентства международного развития. В 2004 г. в Макеевке было принято решение о разработке СМК МОВ за счет городского бюджета, работа по самой сертификации была оплачена вышеназванными международными организациями. Задача оказалась сложной: добиться доступности разных услуг для населения и структурировать административные органы. В полный перечень вошло 184 вида услуг — по наиболее сложным из них были прописаны документированные процедуры. Много времени ушло на обучение персонала администрации: всего было обучено 400 человек, для внешнего аудита — 25 (из числа представителей различных общественных организаций города).

Стереотип в сознании работников администрации города был и остается основным препятствием для внедрения СМК. Необходимо было наладить взаимоотношения МОВ с населением: сократить число претензий к МОВ, строго

Ни один город в Украине не осуществляет сертификацию органов власти только из своих средств. Все стараются сделать это за счет международных фондов и грантов. В основном это средства Мирового банка и Канадского агентства международного развития

регламентировать временные рамки работы администрации (без сверхурочных). Кроме того, обнаружилось, что несколько десятков функций были внесены в обязанности 10—12 управлений одновременно, т.е. одну какую-то услугу могли выполнять сразу несколько подразделений. Нетрудно догадаться, что выполнение такой услуги оказалось малоэффективным. Бабушки и дедушки вынуждены были по несколько раз приходить в здание администрации, пытаясь попасть на прием к разным лицам, не зная, кто из них сможет помочь им. Сегодня связь сотрудников администрации с населением четко отлажена: регламентированы процессы управления, функции, ответственность и полномочия персонала различных отделов. Удалось также распространить действие СМК на основные коммунальные службы и предприятия города, ведь не сами же сотрудники горисполкома ремонтируют жилье населению.

Был создан Центр муниципальных услуг, который произвел небольшую революцию в городе. Сегодня отделения Центра есть во всех районах города, в том и числе и подвижные, которые используют люди, испытывающие сложности в передвижении. Время, которое население тратит сейчас на походы по «коридорам власти», сократилось в десятки раз. Система заработала, и в начале 2006 г. город получил сертификат на СМК.

ЭКОЛОГИЧЕСКАЯ МАРКИРОВКА — ЗАБОТА О ЧЕЛОВЕКЕ

Еще на одном выступлении хотелось бы остановиться подробнее. Речь идет об экологической сертификации продукции и оценке жизненного цикла товаров и услуг. С этой темой выступала **С.В. Берзина**, президент Всеукраинской общественной организации «Живая планета» (г. Киев). Она отметила, что потребители стали требовательнее относиться к продукции с точки зрения ее воздействия на окружающую среду и здоровье человека.

В 1994 г. была создана международная организация «Глобальная сеть экологической маркировки» (ГСЭМ) для регистрации продукции с превышенной

нормой экологической безопасности. Была принята Программа экологической маркировки, которая установила дополнительные экологические критерии воздействия продукта на окружающую среду и минимизировала его вредное влияние на здоровье человека.

Сегодня эта Программа объединяет 35 национальных программ, а ГСЭМ, имеющая в своем составе 56 развитых стран, участвует в разработке нового стандарта ИСО 14020. Одним из главных принципов ГСЭМ — единая система экологических критериев. Это означает, что, например, продукция из США, если она прошла процедуру сертификации по этим критериям, считается гармонизированной с аналогичной продукцией стран ЕС и может продаваться под специальным знаком, подтверждающим экологическую чистоту по всей цепочке изготовления (от состава до упаковки). Из стран СНГ только Украина входит в состав ГСЭМ. При Минприроды создан Координационный совет (КС) по экологической маркировке, в который входят представители практически всех министерств и многих общественных организаций, КС выдает международные сертификаты и лицензионные соглашения на право использования экологической маркировки. Сертификат выдается сроком на три года с ежегодным техническим контролем. Оцениваются, кроме прочего, территория, на которой выращивается сырье для конечного продукта, производство с точки зрения безопасного воздействия его на окружающую среду, хранение, транспортировка, условия продаж, сам продукт, упаковка (условия безопасной утилизации). По статистическим данным, после сертификации по стандартам ГСЭМ продажи такого товара в Европе, например, увеличиваются на 14%. Есть над чем подумать и российским предпринимателям!

«УЧИТЬСЯ НИКОГДА НЕ ПОЗДНО...»

Довольно оригинальным было выступление **В.Е. Кривошекова**, доцента Одесской национальной морской академии. В своем докладе «33 тезиса о качестве высшего образования в Украине»

он сообщил, что Украина приняла международный термин «Гарантии качества в образовании».

Это понятие полностью совпадает с определением понятия «менеджмент качества» и предполагает внедрение и поддержание в каждом образовательном учреждении Украины СМК в соответствии с международными стандартами ИСО серии 9000. При этом к 2010 г. в полном объеме должны быть реализованы принципы менеджмента качества ИСО 9000:2000. Сегодня в Украине насчитывается 345 университетов, академий и институтов при населении примерно 46,7 млн человек. Для сравнения: в Великобритании таких образовательных учреждений насчитывается 96 (население — 58,6 млн человек), во Франции — 78 (население — 60,4 млн), в Италии — 65 (население — 57,6 млн), в Польше — 11 (население — 38,6 млн). Кроме того, 82 вуза страны имеют статус национальных. Подготовка студентов осуществляется по 76 направлениям и 584 специальностям, что в 2,5—3 раза превышает аналогичные показатели в США, Великобритании, Японии. В настоящее время орган по сертификации персонала Украинской ассоциации качества (ОСП УАК) в рамках реализации Концепции интегрального совершенства ЕОК, касающейся высшего образования и подготовки персонала, предлагает всем высшим учебным заведениям Украины иметь в наличии «зрелую» (в возрасте не менее трех лет) и сертифицированную систему менеджмента качества; проводить (в течение не менее трех лет) самооценку по критериям Европейской модели делового совершенства; иметь в штате не менее 70% профессорско-преподавательского состава, прошедшего обучение менеджменту качества и сертификации по квалификационным требованиям гармонизированной схемы ЕОК. В результате грядущей реформы на Украине ожидается подчинение всех вузов страны одному центральному органу исполнительной власти — Министерству образования и науки Украины (МОНУ).

Вячеслав ЩЕРБАКОВ

Фото автора