

ІНСТИТУЦІЙНИЙ МЕХАНІЗМ ВПРОВАДЖЕННЯ ІНТЕГРОВАНОЇ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ НА ПІДПРИЄМСТВАХ ВОДОПРОВІДНО-КАНАЛІЗАЦІЙНОГО ГОСПОДАРСТВА

Кожушко Л. Ф., д.т.н., професор

Національний університет водного господарства та природокористування, м. Рівне
l.f.kozhushko@nuwm.edu.ua

Пахаренко О. В., к.е.н., доцент

Національний університет водного господарства та природокористування, м. Рівне
o.v.paharenko@nuwm.edu.ua

Водне господарство — один із найважливіших елементів виробничого комплексу України, оскільки окрім надання послуг водопостачання та водовідведення, водночас є природокористувачем, виконує природоохоронні функції та має велике соціальне значення.

Нинішня ситуація у сфері водного господарства потребує перегляду існуючих підходів, методів і прийомів господарювання, розробки нової стратегії розвитку, яка забезпечила б відповідний спосіб і темпи використання виробничого потенціалу підприємств, компонентів навколишнього природного середовища (НПС) у контексті забезпечення відповідного рівня якості послуг і робіт.

Одним із засобів вирішення зазначених екологічних і економічних проблем є сертифікація інтегрованих систем управління якістю (ІСУЯ) як невід'ємної частини вимог стратегічних партнерів України для інтеграції у європейські структури.

Пріоритетне значення на етапі впровадження ІСУЯ має система інституційного забезпечення, яка містить три взаємопов'язані підсистеми: законодавчо-нормативного забезпечення (закони, стандарти, програмні документи, нормативні акти, документовані процедури, інструкції та методики), структурно-організаційного забезпечення (рівень топ-менеджменту— функціонально-штабна структура, функціональний рівень — крос-функціональна структура, рівень процесів — бригадна структура) та підсистема документообігу (структура та склад документації ІСУЯ, процедура управління документами та записами про якість, матриця користувачів документацією ІСУЯ) (табл.1).

Підсистеми тісно пов'язані між собою, тому ефективність їх функціонування визначається ефективністю комунікацій і раціональністю зв'язків і процедур їх забезпечення.

Використання багаторівневої структури законодавчо-нормативного забезпечення доцільне з таких точок зору;

- зрозумілості, прозорості формування;
- відповідності рівням організаційної структури (рівням менеджменту);
- зручності та практичності у використанні в контексті процесного підходу до формування ІСУЯ;
- зручності відображення інформації в системі інформаційно-аналітичного забезпечення ІСУЯ підприємства;
- відповідності методичного забезпечення процедур і процесів ІСУЯ.

Перший рівень — законодавчого забезпечення функціонування підприємств сфери водного господарства: національні та міжнародні акти, які є основою і обмежувальним чинником при формуванні нормативних і програмних документів нижчих рівнів.

Другий рівень — стандарти, включає найперше ISO 9001:2008 Системи управління якістю, ISO 14001:1996 Системи управління навколишнього середовища, OHSAS 18001:1999 Системи менеджменту промислової безпеки й охорони здоров'я. Саме вони визначають вимоги до якості продукції та послуг підприємства, його соціальні та екологічні пріоритети.

Програмні документи (третій рівень) — це стратегія розвитку підприємства, політика в сфері якості, Програма якості, Проект упровадження ІСУЯ, Програма навчання персоналу в галузі якості.

Фундаментальною основою ІСУЯ підприємства є реалізація принципів менеджменту якості, сформульованих у стандарті ДСТУ ISO 9000-2008, 14001 та TQM. Нові стандарти ISO 9000 версії 2008 року вимагають узгодження політики в галузі якості з стратегічним плануванням і прогнозуванням розвитку організації. Політику у сфері якості формують на основі стратегії, періодично корегують на основі самооцінки та аналізу результатів діяльності підприємства. Для виконання цих вимог стандартів ISO ми пропонуємо алгоритм формування стратегічного розвитку підприємства (рис. 1).

Аналізувати середовище важливо комплексно, тобто включаючи аналіз макросередовища (політичні, законодавчо-нормативні, фінансово-економічні, природно-географічні, техніко-технологічні та інші групи чинників), мезосередовища (ринки, користувачі, замовники, потенційні ринки робіт та надання послуг) та внутрішнього середовища (цілі, фінансові результати, послуги та ін.).

Система інституційного забезпечення проекту*

Рівні	Група	Зміст
1	2	3
Законодавчо-нормативне забезпечення		
I.	Законодавчі акти	"Водний кодекс України" від 06.06.1995 р. N 213/95-ВР. Закон України "Про Загальнодержавну програму Питна вода України на 2006-2020 роки" від 03.03.2005 р. N 2455-ІV. Закон України „Про якість та безпеку харчових продуктів і продовольчої сировини (із змінами та доповненнями)”. Закон України "Про питну воду та питне водопостачання" від 10.01.2002 р. N 2918-ІІІ. Постанова Кабінету Міністрів "Про затвердження Правил надання послуг з централізованого опалення, постачання холодної та гарячої води і водовідведення та типового договору про надання послуг з централізованого опалення, постачання холодної та гарячої води і водовідведення" від 21.07.2005 р. N 630.
II	Стандарти	ISO 9001:2008 „Системи управління якістю” ISO серії 9000 „Управління якістю” OHSAS 18001 „Безпека життєдіяльності” ISO 14001:1996 „Системи управління навколишнім середовищем”, OHSAS 18001:1999 „Системи управління промислової безпеки й охорони здоров'я” ДСТУ ISO серії 14000 „Управління навколишнім середовищем”, ISO 14062 „Управління навколишнім середовищем. Включення аспектів навколишнього середовища до проектування та розроблення продукції” ДСТУ ISO серії 9000 „Управління якістю докільля” OMSAS „Безпека”, НАССР „Система контролю критичних точок” ISO/IEC 27001 „Інформаційна безпека” ДСТУ 4161-2003 „Система управління безпеністю харчових продуктів. Вимоги”
III.	Програмні документи	Стратегія розвитку підприємства Політика в сфері якості Програма якості Проект впровадження ІСУЯ Програма навчання персоналу в області якості
IV.	Нормативні акти	Настанова з якості. Положення про підрозділи. Положення про бізнес-процеси. Положення про процеси якості. Положення про технічні процеси.
V.	Документовані процедури	Метрики процесів. Метрики для оцінювання продукції і процесів. Шаблони записів про якість Документована процедура Попереджучі дії Документована процедура Управління документацією Документована процедура Управління записами по якості Документована процедура Внутрішній аудит Документована процедура Коригувальні дії Документована процедура Попереджучі дії
VI.	Інструкції та методики	Посадові інструкції. Робочі інструкції.
Документообіг		
I.		Структура та склад документації ІСУЯ
II.		Процедура управління документами та записами про якість
III.		Матриця користувачів документацією ІСУЯ
Організаційна структура		
I.	Топ-менеджменту	Функціонально-штабна структура
II.	Функціональний	Крос-функціональна структура
III.	Процесів	Бригадна структура

* Узагальнено автором

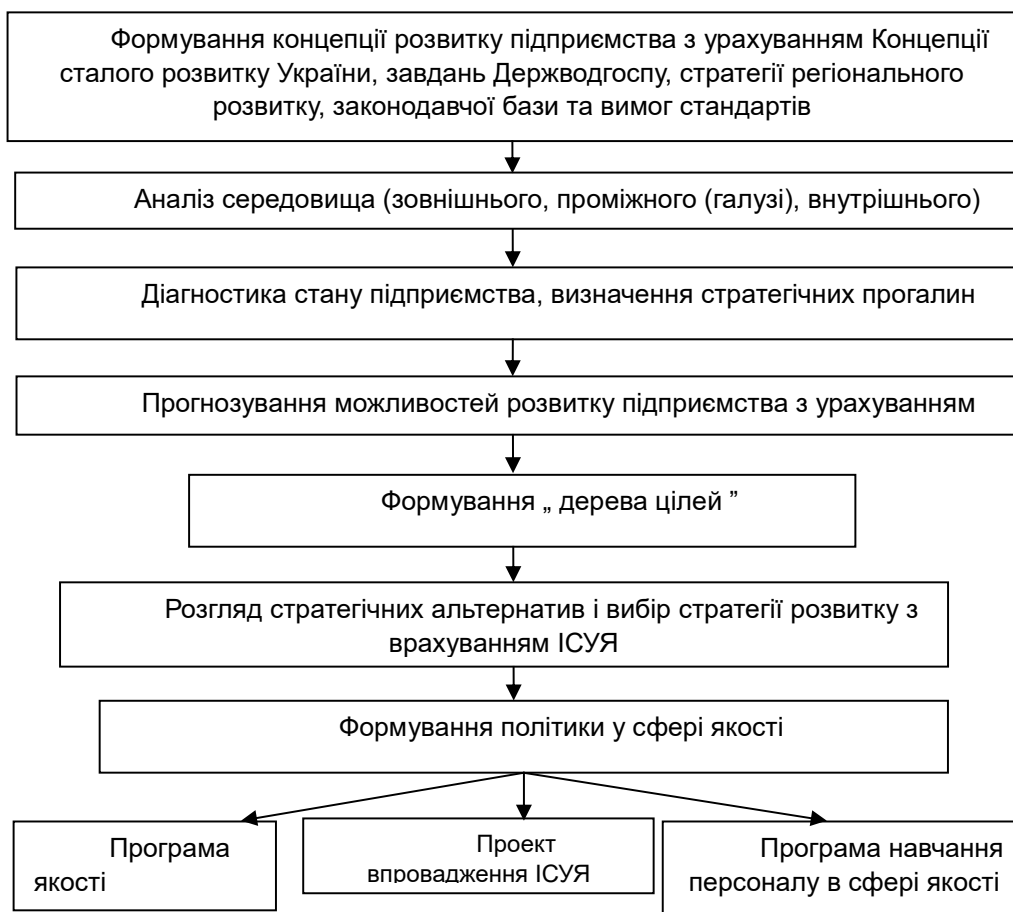


Рис. 1. Модель стратегічного розвитку підприємств водопровідно-каналізаційного господарства у галузі якості

**) Розроблено авторами*

Особливу увагу варто приділити діагностиці стану підприємств водопровідно-каналізаційного господарства. Оскільки підприємство є природним монополістом, то не можна використати традиційних методик оцінки потенціалу, рівня його розвитку та використання. Потрібно формувати „ідеальну модель” або брати для порівняння показники аналогічних підприємств інших регіонів, що теж проблематично. Проте саме діагностика дозволяє виявити сильні та слабкі сторони підприємства, можливості та загрози зовнішнього оточення, визначити стратегічні прогалини або розриви.

Запропонована методика розробки та впровадження ІСУЯ адаптована до особливостей діяльності підприємств водогосподарської сфери, забезпечить успішне їх функціонування в умовах ринкової економіки, глобалізації, екологізації всіх сфер діяльності.

Отже, фундаментальною основою ІСУЯ підприємства є реалізація принципів менеджменту якості, сформульованих у стандарті ДСТУ ISO 9000-2001 та TQM, які вимагають узгодження політики в галузі якості з стратегічним плануванням розвитку підприємств водопровідно-каналізаційного господарства.

Список використаних джерел:

1. Галушкіна Т.П. Экономические инструменты экологического менеджмента (теория и практика) — Одесса, Институт проблем рынка и экономико-экологических исследований НАН Украины, 2000 — 280с.
2. Кожушко Л.Ф., Скрипчук П.М., Пахаренко О.В. Теоретичні засади впровадження системи менеджменту якості Вісник Національного університету водного господарства та природокористування. Збірник наукових праць Випуск 1 (37) Економіка — Рівне: 2007. — с. 46-52
3. ISO/TR 10013:2001, IDT Настанови з розроблення документації системи управління якістю ДСТУ ISO/TR 10013:2003 Київ, Держспоживстандарт України 2004. — 48 с.