

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
**«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ Н.Г. ЧЕРНЫШЕВСКОГО»**

Кафедра менеджмента в образовании

**«Совершенствование системы менеджмента качества в Администрации
города Палласовка»**

АВТОРЕФЕРАТ БАКАЛАВРСКОЙ РАБОТЫ

студентки 4 курса, 421 группы

направления 38.03.02 «Менеджмент»

Института дополнительного профессионального образования

Ажгалиевой Анары Дюсюмбаевны

Научный руководитель

доцент кафедры менеджмента в образовании,

к.и.н., доцент _____ «__» _____ 202__ г. / О.И. Алимаева /

Зав. кафедрой

д-р эк.н., профессор _____ «__» _____ 20__ г. /Н.В. Митяева/

Саратов 2023

Введение. Серия международных стандартов ISO (ИСО) 9000, разработанные Международной организацией по стандартизации (ISO – International Organization for Standardization), являются обобщением передового мирового опыта в области управления качеством. Стандарты серии ISO 9000 – это стандарты по формированию Системы Менеджмента Качества (СМК), применяемые к любой области экономики и распространяющиеся на предприятия с любыми видами деятельности.

Мировой опыт в области управления качеством предлагает все новые модели и инструменты управления с целью повышения качества продукции и услуг, более эффективного управления целями организации, ее издержками. По мере накопления и развития эти знания стали востребованы в органах государственной власти и местного самоуправления. Возрастающая межгосударственная конкуренция, с одной стороны, и необходимостью эффективно управлять социальными проблемами, с другой стороны, привели к активному поиску системных решений, позволяющих повышать качество работы институтов всех ветвей власти. Так в сферу государственного управления стали приходить решения, предлагаемые международными стандартами серии ИСО 9000.

Цель выпускной квалификационной работы - провести анализ системы менеджмента качества в Администрации города Палласовка, а также разработать направленные на совершенствование системы менеджмента качества.

Задачи исследования:

- изучить понятие и сущность системы менеджмента качества;
- исследовать особенности менеджмента качества в муниципальных учреждениях;
- рассмотреть инструменты оценки системы менеджмента качества в муниципальных учреждениях;

- представить социально-экономическую характеристику Администрации города Палласовка;
- исследовать функционирование системы менеджмента качества в учреждении;
- проанализировать систему менеджмента качества в учреждении;
- предложить мероприятия, направленные на совершенствование системы менеджмента качества;
- рассчитать ожидаемый эффект после проведения мероприятий по совершенствованию системы менеджмента качества в учреждении.

Объект исследования – система менеджмента качества Администрации города Палласовка.

Предмет исследования - процесс функционирования системы менеджмента качества в учреждении.

Практическая значимость: предложенные рекомендации помогут повысить степень инвестиционной привлекательности Администрации города Палласовка на фоне аналогичных муниципальных образований.

В ходе работы использованы следующие методы исследования:

- системный, так как, комплексный подход к рекомендациям предполагает создание целостной системы, которую необходимо изучать как совокупность взаимосвязанных элементов;
- структурно-функциональный, так как каждая из рекомендаций направлена на свою область применения;
- нормативный подход даёт возможность изучить сферу правового регулирования инвестиционного процесса.

Таким образом, работа позволяет всесторонне и полно изучить возможность внедрения мероприятий, направленных на совершенствование системы менеджмента качества в Администрации города Палласовка.

Выпускная квалификационная работа состоит из введения, трёх глав, заключения, списка использованных источников.

Основное содержание работы. Для более полного анализа системы менеджмента качества в администрации города Палласовка в работе дана *Социально-экономическая характеристика:*

К компетенции администрации городского поселения г. Палласовка относится:

1) обеспечение исполнения решений органов местного самоуправления городского поселения г. Палласовка по реализации вопросов местного значения;

2) обеспечение исполнения полномочий органов местного самоуправления городского поселения г. Палласовка по решению вопросов местного значения городского поселения г. Палласовка в соответствии с федеральными законами, нормативными правовыми актами Палласовской городской Думы и постановлениями и распоряжениями главы городского поселения г. Палласовка;

3) осуществление отдельных государственных полномочий, переданных органам местного самоуправления федеральными законами и законами Волгоградской области.

Администрация городского поселения г. Палласовка обладает иными полномочиями, определенными федеральными законами, законами Волгоградской области и Положением об администрации городского поселения г. Палласовка.

Финансирование деятельности администрации происходит с помощью федерального и местного бюджетов. Также предусмотрено инициативное бюджетирование.

За 2021 год в бюджет городского поселения г. Палласовка поступило всего доходов 123 017,15 тыс. рублей, в том числе налоговые доходы 30 038,96 тыс. руб. и неналоговые доходы 6 370,41 тыс. рублей. Безвозмездные поступления составили 87 646,49 тыс. рублей или 71,25% от общей суммы доходов.

Бюджет городского поселения г. Палласовка за 2021 год исполнен:

- по доходам в сумме 11 млн. 745,10 тыс. руб., или на 90,04% к запланированным назначениям,

- по расходам 10 млн. 468,62 тыс. руб. или 31,51 % к запланированным ассигнованиям.

- профицит бюджета составил 1 276,48 тыс. руб.

Функционирование системы менеджмента качества в учреждении на базе модели ИСО серии 9000. Стандарт ИСО 9001:2000 можно использовать для решения этих задач. Кроме того, разработано и принято «Руководство по применению ИСО 9001:2000 субъектами местного самоуправления (IWA 4:2005). Это руководство интересно еще и тем, что в нем приведены типовые процессы системы менеджмента качества, а также процедура самооценки органа местного самоуправления.

Анализ системы менеджмента качества в учреждении проводился с на основе изучения механизма менеджмента качества в учреждении.

В 2021 году главой Администрации города Палласовка, а также заместителями главы администрации города Палласовка принято 613 человек. Сотрудниками администрации постоянно оказываются консультации по различным вопросам по средствам телефонной связи и электронной почты.

Основными задачами и целями при работе с общественностью за 2021 год являлись:

- организация и проведение собраний с представителями общественных организаций и активистами по обсуждению отдельных вопросов, связанных с деятельностью общественности, с целью консультирования населения в области деятельности общественных организаций и социально ориентированных некоммерческих организаций.

- оказание консультативной и иной помощи некоммерческим организациям, а также отдельным гражданам в процессе подачи заявок на получение субсидий различных уровней Российской Федерации, с целью

проведения мотивационной работы среди граждан, а также стимулирования на ведение общественно полезной деятельности.

- Ведение аккаунтов администрации города Палласовка в социальных сетях «VK», «Facebook» и «Instagram», а также участие администрации в пилотном проекте разработки платформы обратной связи (ПОС) размещенной на официальном сайте, с целью повышения информированности граждан, сбора и обработки информации, получения обратной связи от населения в процессе решения вопросов местного значения.

Мероприятия по совершенствованию системы менеджмента качества в администрации города Палласовка.

Планируется реализация следующих мер:

- совершенствование экономической, налоговой, бюджетной, инвестиционной и финансовой политики, направленной на увеличение доходов в городской бюджет, экономию бюджетных средств;

- координация финансовых потоков на территории городского поселения г. Палласовка по всем источникам финансирования.

Основными приоритетами социально-экономической политики в прогнозный период являются:

- совершенствование экономической, налоговой, бюджетной, инвестиционной и финансовой политики, направленной на увеличение доходов в городской бюджет, экономию бюджетных средств;

-социальное развитие и инвестиции в человеческий капитал;

-увеличение уровня оплаты труда работников бюджетной сферы в соответствии с указами Президента;

-реализация мер по стимулированию трудовой мобильности населения, по профессиональной подготовке и переподготовке кадров, созданию новых рабочих мест, отвечающих требованиям инновационной экономики;

-содержание и развитие транспортной инфраструктуры: повышение безопасности транспорта, расширение автодорожной инфраструктуры;

- координация финансовых потоков на территории городского поселения г. Палласовка по всем источникам финансирования.

Ожидаемый эффект после проведения мероприятий по совершенствованию системы менеджмента качества в учреждении.

Основные показатели прогноза социально-экономического развития городского поселения г. Палласовка на 2023 год и на плановый период 2024-2025 годов В 2023-2025 годы также ожидается снижение численности в связи естественной убылью населения, а также миграцией населения в крупные города и составит 2023 год – 13,90 тыс. человек, 2024 год – 13,85 тыс. человек, 2024 год – 13,80 тыс. человек.

Ожидаемая продолжительность жизни установится на уровне – 70,0 лет.

Решение широкого спектра проблем обеспечения населения качественными продовольственными и непродовольственными товарами, а также различными видами доступных населению услуг.

Будет продолжена работа по расширению сети предприятий бытового обслуживания, увеличению видов оказываемых услуг, повышению квалификации кадров, улучшению качества обслуживания населения.

Продолжится работа с молодёжью на территории городского поселения г. Палласовка по разработанной ведомственной целевой программе.

Таким образом, внедрение предложенных мероприятий способствует росту показателей системы менеджмента качества в прогнозном периоде.

Заключение. Задачи исследования по проблеме совершенствование системы менеджмента качества в Администрации города Палласовка были решены, а именно:

- изучено понятие и сущность системы менеджмента качества;
- исследованы особенности менеджмента качества в муниципальных учреждениях;
- рассмотрены инструменты оценки системы менеджмента качества в муниципальных учреждениях;

– представлена социально-экономическая характеристика Администрации города Палласовка;

– исследовано функционирование системы менеджмента качества в учреждении;

– проанализирована система менеджмента качества в учреждении;

– предложены мероприятия, направленные на совершенствование системы менеджмента качества;

– рассчитан ожидаемый эффект после проведения мероприятий по совершенствованию системы менеджмента качества в учреждении.

1. Стандарты качества государственных и муниципальных услуг принадлежат к числу широко распространенных инструментов управления в современной России. Под стандартом качества принято понимать типовой образец, которому должны соответствовать основные параметры услуги, оказываемой в государственном (муниципальном) учреждении либо поставщиками других организационно-правовых форм. Утверждение стандартов качества в настоящее время носит добровольный характер.

2. Повышение качества государственных и муниципальных услуг является основным направлением улучшения системы государственного и муниципального управления. Опыт национальных организаций в сфере управления качеством обобщили в виде международных стандартов ISO серии 9000. Международный комитет (ИСО/Технический комитет 176 или ISO/TC 176) подготовил пакет документов по обеспечению качества - стандарты ISO серии 9000. Предприятие или организация должны соответствовать минимальным требованиям данных стандартов при организации работ по обеспечению гарантии качества.

3. Стандарты качества государственных и муниципальных услуг принадлежат к числу широко распространенных инструментов управления в современной России. Под стандартом качества принято понимать типовой образец, которому должны соответствовать основные параметры услуги,

оказываемой в государственном (муниципальном) учреждении либо поставщиками других организационно-правовых форм. Утверждение стандартов качества в настоящее время носит добровольный характер.

4. Поступление собственных доходов Администрации г. Палласовка без учета безвозмездных поступлений составило 7 млн. 337,08 тыс. руб., при плановых назначениях 1 квартала 2021 года 8 млн. 122,06 тыс. руб., или 90,34 %, в том числе налоговых доходов – 5 млн. 969,75 тыс. руб. Основную часть доходов бюджета составляют налоговые поступления – 5 969,75 тыс. руб. или 50,83% от общей суммы доходов. Безвозмездные поступления в структуре общей суммы доходов составляют 37,53%, Неналоговые доходы – 11,64%. Основным составляющим налоговых доходов бюджета городского поселения г. Палласовка является налог на доходы физических лиц, который получен в сумме – 4 млн. 635,97 тыс. руб., при плане 1 квартала 5 млн. 62,08 тыс. руб. или 91,58 % от плана 2021 г. Причиной неисполнения плановых показателей явилось сокращение рабочих мест в г. Палласовка.

5. Анализ доступной информации позволяет говорить о том, что созданы системы менеджмента, которые распространяются на предоставление административных услуг населению, связанных с выдачей различных разрешений, справок, лицензий и т.д.

6. Основные проблемы в системе менеджмента качества в учреждении являются высокий процент обращения граждан по жилищным вопросам, то есть неудовлетворение условий проживания населения в городе. Также 54 обращения было связано с принятием мер по факту нарушений законодательства при осуществлении выбросов вредных (загрязняющих) веществ в атмосферный воздух. Таким образом необходимо разработать мероприятия, которые будут направлены на совершенствование системы менеджмента качества.

7. Мероприятия, направленные на совершенствование системы менеджмента качества - это внедрение концепции SmartSpecialization в Администрацию города Палласовка. «Умная специализация» – это

инновационный подход, направленный на ускорение роста и создание рабочих мест в городе, позволяя городу Палласовка определять и развивать свои собственные конкурентные преимущества. В результате реализации предлагаемого концептуального подхода региональная инновационная стратегия может стать действенным инструментом достижения экономического благополучия региона, а не очередным формальным документом.

8. Инвестиционный проект считается привлекательным, если $PI \geq 1$. Поэтому подтверждается экономическая целесообразность внедрения мероприятий для Администрации г. Палласовка. Как видно из произведенного расчета, NPV проекта имеет положительный денежный поток, что говорит о целесообразности данных инвестиций. Таким образом, видно, что внедрение предложенных мероприятий способствует росту показателей системы менеджмента качества в прогнозном периоде.