

Секция «Государственное и муниципальное управление»

Перспективы развития системы качества оказания бюджетных услуг в сфере физической культуры и спорта (на примере Липецкой области)

Матюнина Екатерина Геннадьевна

Студент

Орловская региональная академия государственной службы, Липецкий филиал,

Экономический факультет, Липецк, Россия

E-mail: matunin90@mail.ru

Успешное руководство организацией и ее функционирование обеспечивается путем ее систематического и прозрачного управления. Внедрение и поддержание в рабочем состоянии системы менеджмента качества (СМК), разработанной для постоянного улучшения деятельности с учетом потребностей всех заинтересованных сторон, позволит быстрее добиться желаемого результата. Система менеджмента качества может содействовать организациям в повышении удовлетворенности потребителей.

В настоящее время продвижение идей в области качества возможно на основе проекта Концепции национальной политики России в области качества продукции и услуг, которая представляет собой систему официальных взглядов на:

- 1) роль качества продукции и услуг в реализации национальных интересов России;
- 2) цели национальной политики России в области качества продукции и услуг;
- 3) основные направления национальной политики в области качества продукции и услуг.

Главным назначением системы менеджмента качества является содействие организациям в повышении удовлетворенности потребителей. Поэтому её внедрение необходимо во всех сферах деятельности, касающихся населения. Сфера физической культуры и спорта не является исключением. В разных регионах используются свои способы предоставления систематизированного перечня требований к порядку оказания услуг, оказываемых учреждениями дополнительного образования спортивной направленности.

В Липецкой области начало внедрения СМК в деятельность учреждений дополнительного образования спортивной направленности (УДОСН) было положено приказом управления физической культуры, спорта и туризма по Липецкой области в декабре 2009 года. Услуги в области физической культуры и спорта относятся к бюджетным, поэтому их регламентацией и стандартизацией занимаются на уровне субъектов РФ и ответственность за не соблюдение стандарта качества бюджетной услуги несет администрация области, в лице управления физической культуры, спорта и туризма по Липецкой области.

Стандартизация бюджетных услуг позволяет довести до населения информацию о том, каково должно быть качество услуги, создает основу для оценки эффективности и стимулирования деятельности каждого бюджетного учреждения. У потребителя услуги появляется возможность контролировать и предъявлять обоснованные претензии по невысокому качеству определенных бюджетных услуг и по несоответствию качества утвержденному стандарту [3].

Оценка качества бюджетной услуги в области физической культуры и спорта производится по установленным параметрам. И если хотя бы один из параметров бюджетной

услуги не выполнен, считается, что услуга не соответствует стандарту качества.

Стандарт качества бюджетной услуги определяется по следующим основным направлениям: 1) условия обслуживания (удобство получения услуги потребителем, вежливость персонала, время предоставления услуги и т. п.); 2) соблюдение нормативов потребления материально-технических ресурсов при предоставлении услуг (наличие необходимого оборудования, нормы расходных материалов и т.п.); 3) соблюдение санитарно-гигиенических норм; 4) полнота выполнения процедур, необходимых для предоставления услуг; 5) квалификационные требования к персоналу, оказывающему услугу [2].

Логика создания системы качества УДОСН имеет следующую схему: голос потребителя – требования потребителя – политика УДОСН в области качества – цели в области качества и показатели их достижения – совокупность процессов для достижения целей в области качества – улучшение показателей достижения целей с помощью системы качества [1].

Применение процессного подхода целесообразно только в том случае, если были определены требования потребителя и сформулированы соответствующие им цели в области качества и показатели достижения этих целей.

Главной целью СМК для УДОСН сделать любой процесс более прозрачным. В модели менеджмента качества следует выделить основные и обеспечивающие процессы. Основными являются процессы жизненного цикла продукции – реализация спортивной услуги, планирование (проектирование) оказания спортивной услуги, определение требований к услуге и связь с потребителем, повышение квалификации тренерско-преподавательского состава, воспитательная работа, прием (набор) детей в группы. Самым нереализованным из процессов жизненного цикла является организация маркетинговой деятельности (связь с потребителем) и нуждается в доработке. Под обеспечивающими процессами подразумевается менеджмент ресурсов: управление персоналом, управление ресурсами, управление закупками и другие.

Поскольку отсутствие связи с потребителями является одной из наиболее острых проблем для развития системы менеджмента качества при оказании бюджетных услуг в сфере физической культуры и спорта, в сентябре 2010 года на базе одного из УДОСН были проведены исследования удовлетворенности потребителями качеством услуг, оказываемых УДОСН методом анкетирования.

Проведенное исследование показало, что низкий уровень финансирования бюджетных спортивных учреждений, является одним из основных факторов препятствующих повышению качества спортивных услуг. Оценка общей удовлетворенности занятиями в спортивных учреждениях составила менее 50%, что говорит об отсутствии обратной связи между потребителями и УДОСН.

Введение стандартов качества обеспечивает использование единых, измеримых его параметров для каждого вида услуг бюджетного учреждения. При наличии и использовании таких параметров можно отслеживать реальный рост и степень удовлетворение населения качеством предоставления бюджетных услуг.

Введение в УДОСН СМК позволит руководителям учреждений контролировать деятельность тренерско-преподавательского состава, оценивать качество их работы: отслеживать динамику индивидуальных показателей спортсменов, повышение уровня освоения техники спорта, навыков гигиены и самоконтроля.

Для внедрения СМК в спортивных учреждениях за каждой отдельной функцией

должен быть закреплен ответственный исполнитель. В случае возникновения сбоев можно определить участников и виновника произошедшего. Также у каждой функции должен быть определен четкий срок исполнения. Выполнение каждой задачи проверяется по сроку, для выполнения каждой функции автоматически предоставляются все необходимые данные. Информация не теряется при передаче от исполнителя к исполнителю. Такой процессный подход при внедрении системы качества позволит всем заинтересованным сторонам быстрее освоиться в СМК: потребители будут владеть информацией, самим работникам будет проще освоиться в этой системе, а руководителю будет точно известно все происходящее в его учреждении, поэтому он сможет проводить более точный анализ, планировать с наименьшими затратами и осуществлять полноценный контроль за деятельностью своих подчиненных.

Литература

1. Семенова Е.И., Кототнев В.Д., Пошатаев А.В. Управление качеством. М.:КолосС, 2004.С.147.
2. С. А. Степанов, А. Ю. Щербаков, В. В. Яценко. Системы менеджмента качества. М., 2003. С. 35-37.
3. Информационный портал по стандартизации: <http://www.gost.ru>