

В настоящее время работа по подготовке ТР ТС продолжается в соответствии с планом, утвержденным 01.10.2014 г. решением ЕЭК.

Итак, в процессе экономической интеграции возникает необходимость разработки единых требований по безопасности. С этой целью разрабатываются ТР ТС. Для успешной реализации положений ТР ТС сопровождаются пакетом документов, облегчающих выполнение и подтверждение соответствия обязательных требований.

По состоянию на май 2015 года принято 35 ТР ТС, из них вступило в силу 33. Наибольшее количество ТР ТС предназначена для продуктов питания (9–27 %).

Список литературы

1. *Белобрагин В. Я.* Техническое регулирование в таможенном союзе: применение национального опыта / В. Я. Белобрагин // Стандарты и качество. 2013. № 9. С. 16–18.
2. *Корнилов В. Н.* Единому пространству, единые требования / В. Н. Корнилов // Стандарты и качество. 2014. № 2. С. 16–22.
3. *Саламатов В. Ю.* Достижение эквивалентности систем технического регулирования или способ развития международной торговли / В. Ю. Саламатов // Стандарты и качество. 2014. № 3. С. 18–21.

УДК 006.027

*И. В. Лесунов, Н. К. Казанцева, В. Г. Иванченко, Е. А. Котель
I. V. Lesunov, N. K. Kazantseva, V. G. Ivanchenko, E. A. Kotel*

Опыт применения системы менеджмента качества в государственной сфере социального обслуживания населения Свердловской области

Experience of application of quality management system in the state sphere of social service of the population of Sverdlovsk region

Аннотация. Рассматриваются вопросы повышения качества управления в органах государственной власти и предоставления государственных услуг населению. Утверждается, что улучшения ситуации можно достичь за счет внедрения в их деятельность системы менеджмента качества в соответствии с требованиями международного стандарта ISO 9001 «Система менеджмента качества. Требования». Представлен опыт внедрения таких мер на базе Комплексного центра социального обслуживания населения «Малахит» Орджоникидзевского района города Екатеринбурга.

Abstract. Questions of management quality improvement in public authorities and providing state services to the population are considered. It is claimed that improvement of the

situation can be reached due to the introduction of quality management system in their activity according to the requirements of the international ISO 9001 standard «Quality management system. Requirements». Experience of introduction of such measures on the basis of the Complex center of social service of the population «Malachite» of Ordzhonikidzevsky district of the city of Ekaterinburg is presented.

Ключевые слова: ISO 9001; система менеджмента качества; удовлетворенность; социальное обслуживание населения; качество.

Key words: ISO 9001; quality management system; satisfaction; social service of the population; quality.

Одним из ключевых условий результативности мер антикризисного регулирования, принимаемых в современной российской экономике, выступает эффективность государственного управления и качество государственных услуг. Улучшения качества управления в органах государственной власти и предоставления государственных услуг населению можно достичь за счет внедрения в их деятельность системы менеджмента качества (далее – СМК) в соответствии с требованиями международного стандарта ISO 9001 «Системы менеджмента качества. Требования». Использование принципов менеджмента качества в государственных учреждениях обеспечивает удовлетворенность граждан и формирует заинтересованность аппарата государственных органов в конечных результатах своей работы.

Опыт зарубежных государств показывает, что для организации в зависимости от ее размеров и сложности выполняемых функций требуется от 6 до 12 лет, чтобы полностью изменить стиль управления и реализовать принципы менеджмента качества. Сложность структуры органов государственной власти и местного самоуправления в Российской Федерации предполагает более длительный срок перехода их к принципам менеджмента качества. В то же время наличие опыта внедрения международных стандартов в деятельность ряда органов исполнительной власти в российских регионах доказывает, что, несмотря на трудоемкость процедур и сложность восприятия чиновниками новых принципов деятельности, внедрение СМК способствует повышению качества и доступности государственных услуг [1; 2].

В соответствии с Планом мероприятий («дорожной картой») «Повышение эффективности и качества услуг в сфере социального обслуживания населения Свердловской области (2013–2018 годы)», утвержденным постановлением правительства Свердловской области от 26 февраля 2013 г. № 226-ПП и решением Коллегии Министерства социальной политики

Свердловской области от 25 декабря 2014 года, установлено, что Министерству и директорам государственных учреждений социального обслуживания населения Свердловской области в течение 2015 года необходимо организовать внедрение СМК с целью повышения эффективности деятельности системы социального обслуживания населения. Основные направления результативности СМК учреждений социального обслуживания населения Свердловской области приведены на рис. 1.

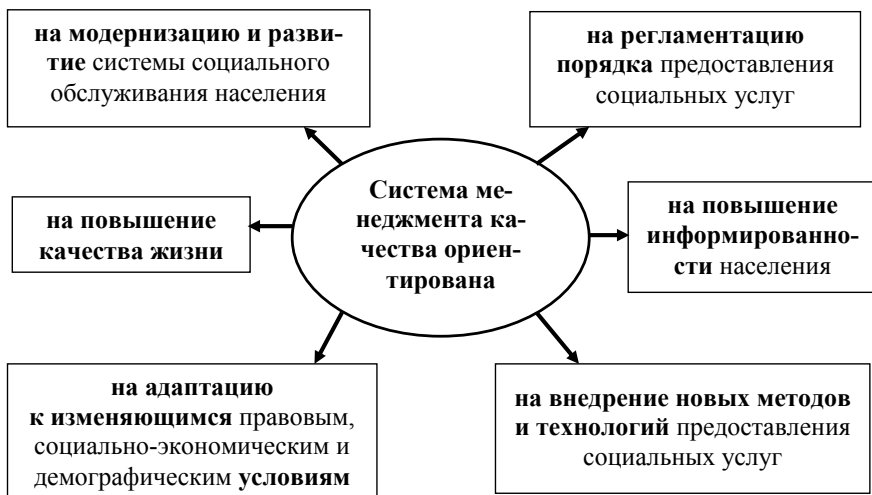


Рис. 1. Основные направления СМК

СМК распространяется на деятельность Министерства социальной политики по централизованному управлению и контролю СМК подведомственных учреждений. В настоящее время стоит задача внедрения и сертификации СМК в каждом учреждении социального обслуживания населения Свердловской области, которые являются частью «областной СМК» государственной системы социального обслуживания населения Свердловской области. Термин *областная СМК* применяется для внедрения и сертификации СМК, которая распространяется на все подведомственные учреждения социального обслуживания населения Свердловской области. На рис. 2 приведена структура областной СМК, которая включает в себя Министерство социальной политики и подведомственные учреждения социального обслуживания.



Рис. 2. Структура «областной СМК» Министерства и подведомственных учреждений Свердловской области

Государственное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения «Малахит» Орджоникидзевского района города Екатеринбурга» (далее Центр «Малахит») выбрано «пилотным» учреждением по разработке, внедрению и сертификации СМК. В Центре «Малахит» разработаны, утверждены и внедрены документы СМК в деятельность учреждения по социальному обслуживанию населения. На данный момент Центр «Малахит» готовится к сертификации СМК органом по сертификации, имеющим международную аккредитацию. Областью распространения СМК является предоставление социальных услуг в сфере социального обслуживания в соответствии Законом Свердловской области от 03 декабря 2014 года № 108–ОЗ «О социальном обслуживании граждан в Свердловской области». Социальные услуги предоставляются получателям в форме социального обслуживания на дому, в полустационарной форме или в стационарной форме [3].

СМК учреждений социального обслуживания ориентирована на определение и выполнение требований получателей социальных услуг для повышения их удовлетворенности результатами предоставления социальных услуг. В учреждениях социального обслуживания на основании Приказа Министерства социальной политики Свердловской области от 13.12.2013 года № 847 «О проведении независимой оценки качества работы учреждений социального обслуживания населения Свердловской области» в 2014 году проводились мероприятия по оценке удовлетворенности потребителей по установленным в методических рекомендациях по проведению независимой оценки качества работы учреждений социального обслуживания населения Свердловской области показателям:

- удовлетворенность качеством обслуживания в учреждении;
- открытость и доступность информации об учреждении социального обслуживания;
- комфортность условий и доступность получения социальных услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями;
- время ожидания в очереди при получении социальных услуг;
- доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения социального обслуживания, удовлетворенность качеством обслуживания в учреждении;
- финансово-хозяйственную деятельность учреждения социального обслуживания;
- коммуникативная эффективность учреждения социального обслуживания.

По результатам независимой оценки качества работы учреждений Центр «Малахит» занял второе место в общем рейтинге учреждений социального обслуживания населения Свердловской области.

СМК – это составная часть общей системы государственного управления в сфере социального обслуживания населения Свердловской области, которая должна обеспечивать высокое качество предоставления социальных услуг и способствовать повышению удовлетворенности получателей социальных услуг. В 2014 году в центре Малахит была разработана и внедрена СМК в деятельность учреждения по предоставлению социальных услуг. Мероприятия по повышению удовлетворенности граждан и качества услуг в центре «Малахит» позволили учреждению продемонстрировать высокий

уровень качества оказания услуг среди учреждений социального обслуживания в Свердловской области. В настоящее время стоит задача распространить положительный опыт по внедрению СМК в центре «Малахит» на другие учреждения социального обслуживания населения.

Список литературы

1. Ахтямова Н. М. Внедрение системы менеджмента качества в региональных органах исполнительной власти: автореферат диссертации ... кандидат экономических наук / Н. М. Ахтямова. Казань, 2009. 26 с.

2. Лесунов И. В. Социальная ответственность и перспективы ее сертификации / И. В. Лесунов, Н. К. Казанцева, В. Г. Иванченко // Молодежь и наука: материалы международной научно-практической конференции УрФУ, Нижний Тагил, 23 мая 2014 г. Нижний Тагил, 2014. Т. 2. С. 185–190.

3. Российская Федерация. Законы. О социальном обслуживании граждан в Свердловской области: обл. закон: [принят законодательным Собранием Свердловской области 2 декабря 2014 г.]. Екатеринбург, 2014. 25 с.

УДК 621.9.026

*Э. Д. Умеров, Д. У. Абдулгазис, У. А. Абдулгазис
E. D. Umerov, D. U. Abdulgazis, U. A. Abdulgazis*

Повышение стойкости режущего инструмента применением экологически безопасных присадок к масляным СОТС с эндотермическими и триботехнологическими свойствами

Increasing resistance of the cutting tool using environmentally friendly additives for oil coolants with endothermic and tribotechnological properties

***Аннотация.** Приведены результаты экспериментальных испытаний эффективности масляных смазочно-охлаждающих технологических сред с эндотермическими и триботехнологическими свойствами. Представлен опыт использования экологически безопасных присадок на основе наноглинистых минералов листовой структуры на осевую силу и крутящий момент, прикладываемых к сверлу.*

***Abstract.** The paper presents the results of experimental trials of oil coolants with endothermic and tribotechnological properties. The experience of the use of environmentally friendly additives based on nanoclay minerals sheet structure on axial force and torque applied to the drill is shown.*

***Ключевые слова:** наноглинистые присадки; смазочно-охлаждающие технологические среды; резание металлов; эндотермический эффект.*

***Key words:** nanoclay additives; oil coolants; cutting metals; endothermic effect.*