

М.В. Федоренко
Москва 2015 г.

СТАНДАРТ

**РАЗВИТИЕ КОНКУРЕНЦИИ В СУБЪЕКТАХ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**



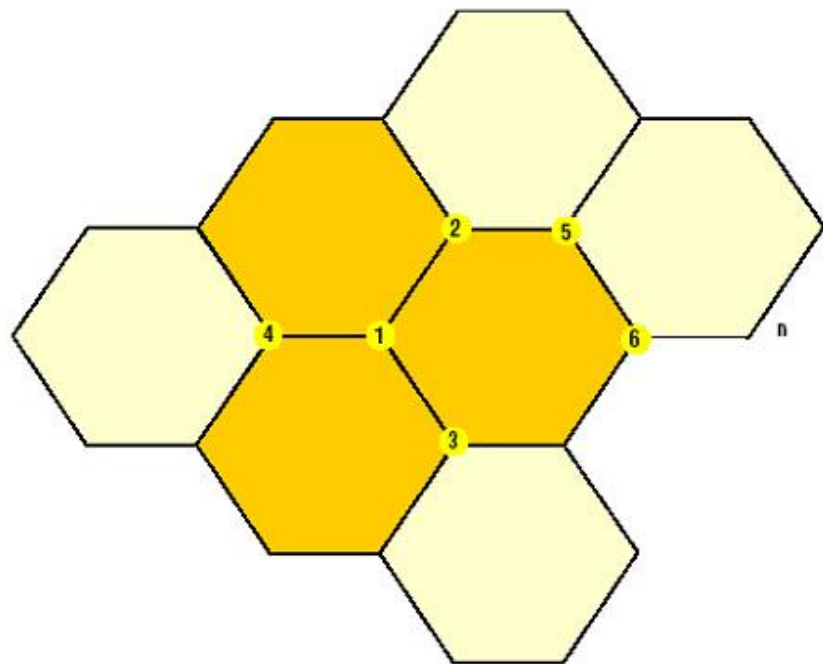
GQM

1. Зачем стандарт?
2. Как понимать смысл, философию стандарта?

Стандарт

**КАК ЧАСТЬ СИСТЕМЫ
УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ**

процессов, услуг, органов власти



СОЗДАНИЕ СИСТЕМЫ

1. МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА

2. МЕЖДУНАРОДНЫЕ СТАНДАРТЫ

3. ЕДИНАЯ ФИЛОСОФИЯ, МЕТОДИКА

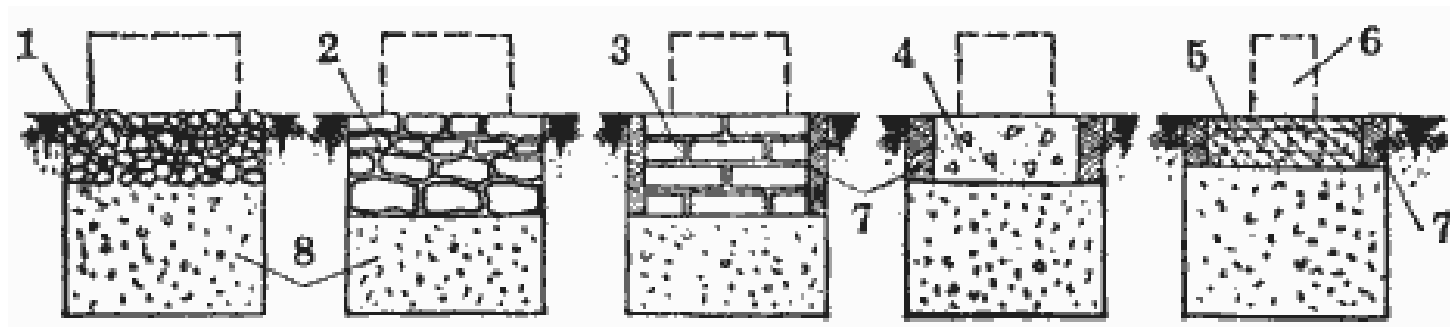
1. ПРИНЦИПЫ
2. КАЧЕСТВО
3. МЕТОДЫ
4. КОНКУРЕНЦИЯ



ПРИНЦИПЫ, ФУНДАМЕНТ

1. ОРИЕНТАЦИЯ НА ПОТРЕБИТЕЛЯ
2. ЗАИНТЕРЕСОВАННОСТЬ ВЫСШЕГО РУКОВОДСТВА
3. СИСТЕМНЫЙ ПОДХОД
4. ПОСТОЯННОЕ УЛУЧШЕНИЕ
5. ПРОЗРАЧНОСТЬ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

(СТР 2)



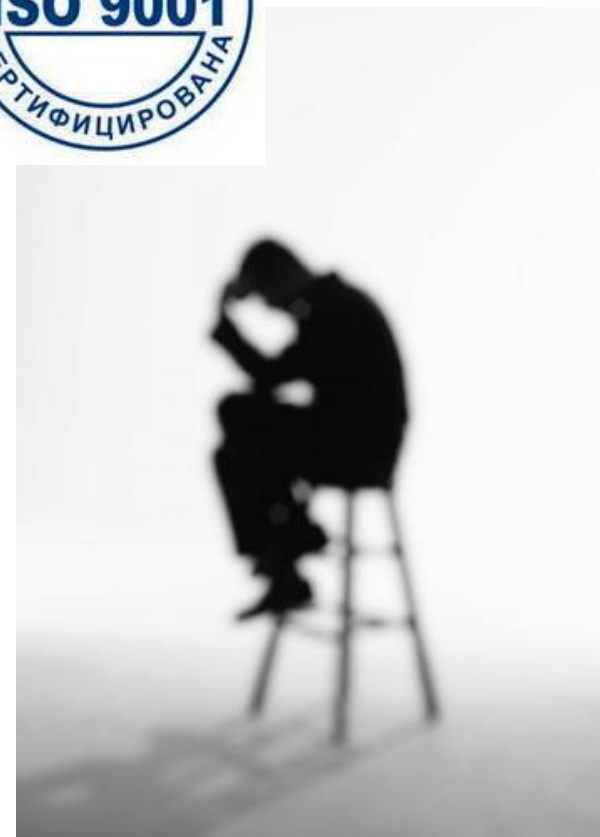
КАЧЕСТВО, СМЫСЛ

Система: Совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих элементов

Качество: Степень соответствия совокупности присущих характеристик требованиям

Продукция: результат процесса (гос услуга +)

Процесс: совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих видов деятельности, преобразующих входы в выходы



МЕТОД УПРАВЛЕНИЯ

ЕСТЬ ЦЕЛЬ , но нет СИСТЕМЫ

ЕСТЬ ПЛАН, но нет СИСТЕМЫ

ЕСТЬ ДВИЖЕНИЕ, но нет СИСТЕМЫ

(...ПО ТЕКСТУ, СТР 9, 14...)

РАЗДЕЛ V - ДОРОЖНАЯ КАРТА

РАЗДЕЛ VI - МОНИТОРИНГ

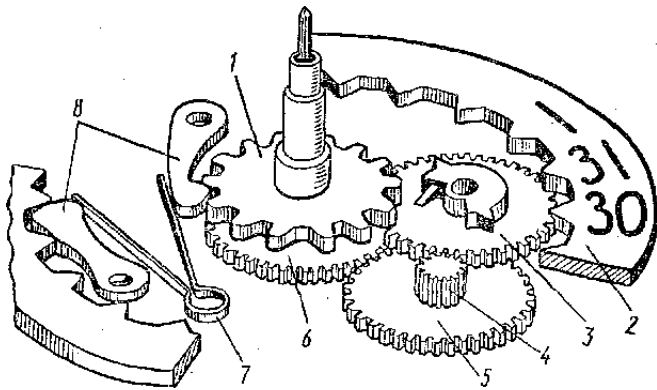
РДСА



КОНКУРЕНЦИЯ

ЧЕГО МЫ ХОТИМ ОТ КОНКУРЕНЦИИ?

1. ДЛЯ ХОЗЯЙСТВУЮЩИХ СУБЪЕКТОВ
2. ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ТОВАРОВ И УСЛУГ
3. ДЛЯ ОРГАНОВ ВЛАСТИ



ЗАЧЕМ?

«...обязательными при анализе деятельности и планированию мероприятий по содействию развитию конкуренции...»

МОНИТОРИНГ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЯ

1. ПРЕДПРИНИМАТЕЛИ

АДМ БАРЬЕРЫ
МАЛЫЙ, СРЕДНИЙ, КРУПНЫЙ БИЗНЕС

2. ПОТРЕБИТЕЛИ

КАЧЕСТВО ТОВАРОВ И УСЛУГ
СОЦИАЛЬНЫЕ ГРУППЫ
ЭКСПЕРТЫ

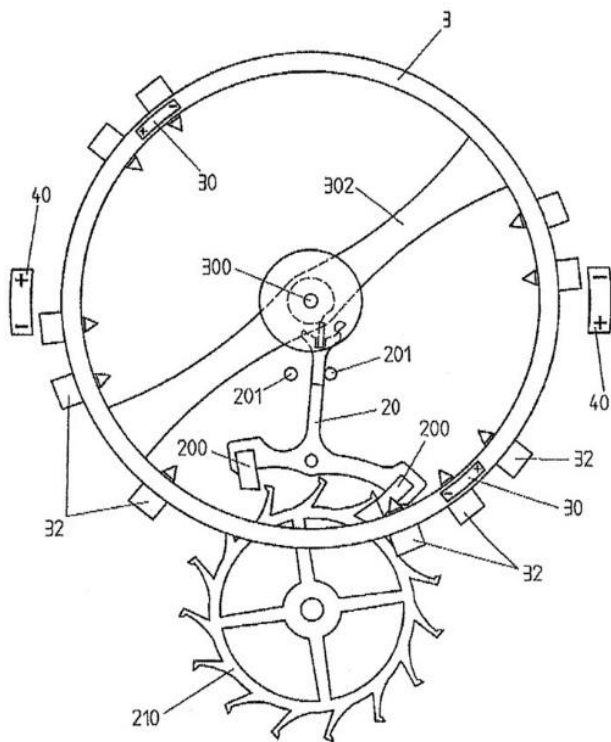
3. НАДЗОРНЫЕ ОГВ

РЫНКИ ТОВАРОВ, УСЛУГ, ЖАЛОБЫ

4. ЕСТЕСТВЕННЫЕ МОНОПОЛИИ

БАРЬЕРЫ, КАЧЕСТВО

PDCA



P

ПЛАНИРОВАНИЕ:

**УПОЛНОМОЧЕННЫЙ ОРГАН
КОЛЛЕГИАЛЬНЫЙ ОРГАН**

РАЗДЕЛ 3, 4, 5

D

**ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ПРОЦЕССЫ:
ДОРОЖНЫЕ КАРТЫ**

РАЗДЕЛ 5

C

**КОНТРОЛЬ
МОНИТОРИНГ**

РАЗДЕЛ 6, 7

A

**АНАЛИЗ, УЛУЧШЕНИЕ
ОТЧЕТЫ, ДОКЛАДЫ, МЕРЫ**

РАЗДЕЛ 2,3,6

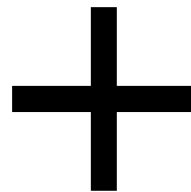
СТАНДАРТ

УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ГОС УСЛУГ

ISO 9001 + ISO 9004 + СПЕЦИФИКА

ISO 9001

1. Управление документацией
2. Управление записями
3. Управление несоответствующей продукцией
4. Корректирующие действия
5. Предупреждающие действия
6. Внутренний аудит



СПЕЦИФИКА

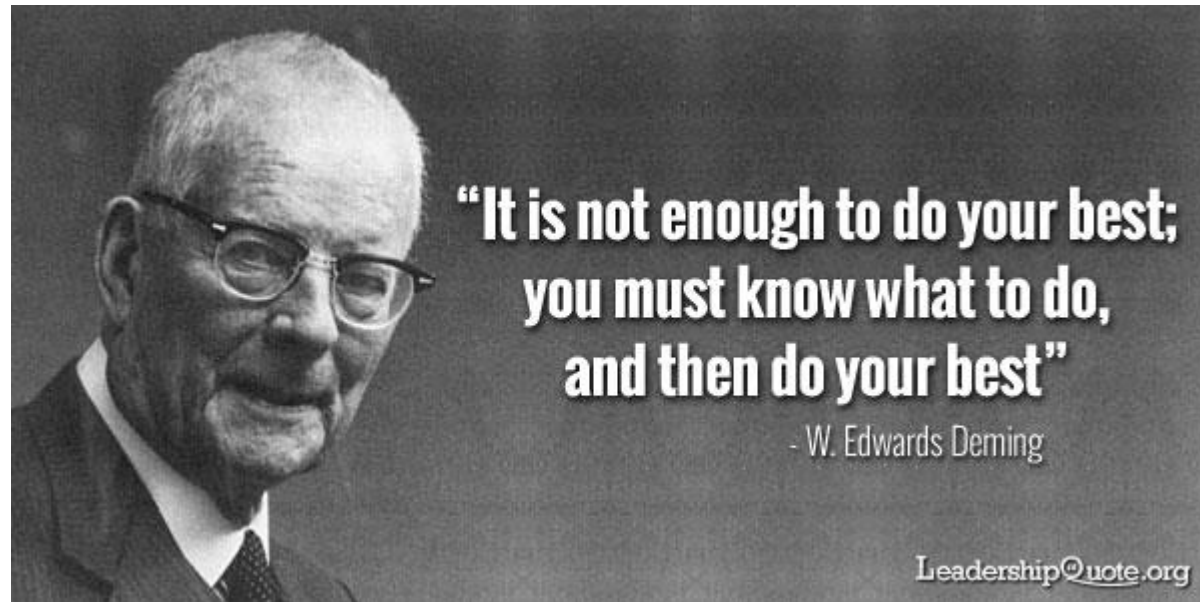
1. Миссия
2. Ценности
3. Кадровая Политика
4. Иерархия потребителей
5. МУП
6. Иерархия целей
7. Результативность
8. Эффективность (ISO 9004)
9. Адвокатирование
10. Рейтинг внутренний
11. Рейтинг внешний
12. Международный рейтинг

? ОТКУДА (ИСТОРИЯ)

Василий Васильевич Бойцов

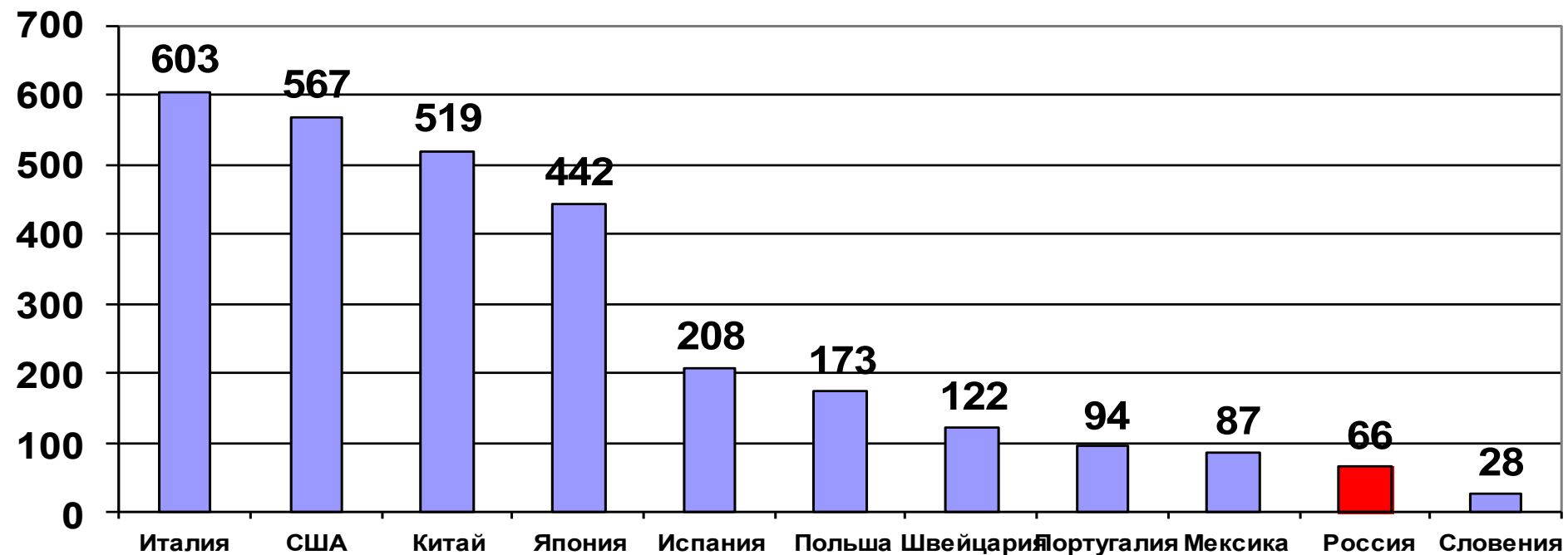


Эдвард Деминг



МЕЖДУНАРОДНЫЙ ОПЫТ

ВНЕДРЕНИЕ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА В ОРГАНАХ ВЛАСТИ



Данные IQNet

ЖЕЛАЮ УСПЕХОВ!



Федоренко М.В.

fedmix@list.ru

+79199665235

Москва 2015г.