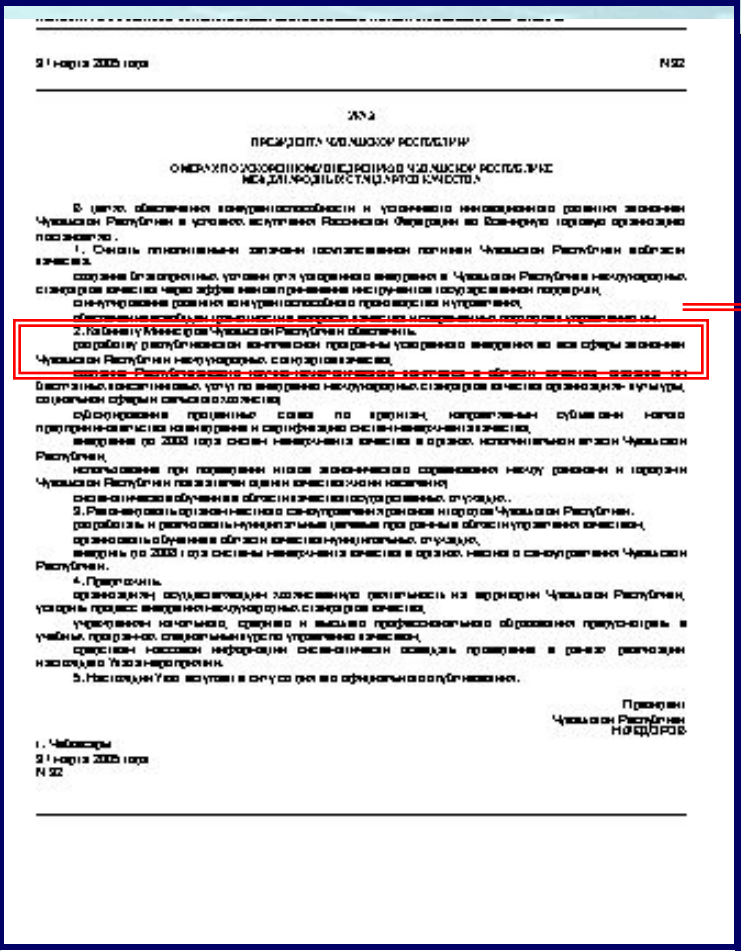


РЕСПУБЛИКАНСКАЯ
КОМПЛЕКСНАЯ ПРОГРАММА
УСКОРЕННОГО ВНЕДРЕНИЯ
ВО ВСЕ СФЕРЫ ЭКОНОМИКИ
ЧУВАШСКОЙ РЕСПУБЛИКИ
МЕЖДУНАРОДНЫХ СТАНДАРТОВ
КАЧЕСТВА на **2005-2010** годы



Основа разработки новой Программы «Качество» - Указ Президента Чувашской Республики от 31 марта 2005 г. № 32 «О мерах по ускоренному внедрению в Чувашской Республике международных стандартов качества»

разработать республиканскую комплексную программу ускоренного внедрения во все сферы экономики Чувашской Республики международных стандартов качества



**Цель –
повышение качества жизни населения
Чувашской Республики,
обеспечение конкурентоспособности
и устойчивого развития экономики
республики в условиях вступления
России в ВТО**

Количество сертифицированных по международным стандартам ISO 9000 организаций

		2003	
		Количество организаций	Темп роста, %
европа	Болгария	1147	182
	Венгрия	7921	86
	Германия	24889	70
	Греция	2000	63
	Испания	33215	116
	Италия	64120	105
	Латвия	75	81
	Люксембург	118	80
	Молдова	17	113
	Франция	18007	91
	Чехия	8968	106
	Швеция	3262	81
азия	Вьетнам	1311	214
	Индия	10198	126
	Индонезия	2056	106
	Китай	96715	128
	Корея	12846	88
	Сирия	215	17
	Тайланд	5105	112
	Тайвань	3216	101
	Турция	3975	101
	Япония	55916	165
америка	Боливия	49	158
	Бразилия	4012	51
	Гватемала	19	86
	Канада	11759	95
	Куба	32	94
	Мексика	1935	77
	США	41571	107

в мире



доля сертифицированных по ISO организаций

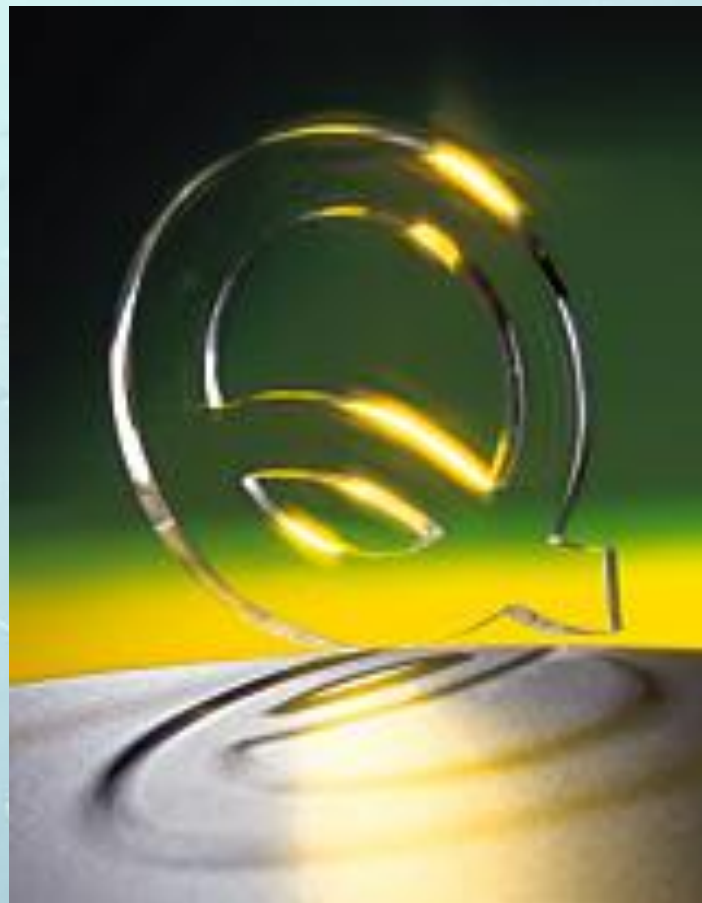
Программа «Качество» на 2005-2010 гг.

Цель - повышение конкурентоспособности Чувашской Республики с помощью внедрения международно-признанных технологий и методов управления качеством

	2004 год	2010 год
Количество сертифицированных по ISO 9000 организаций	36	100
Их доля:		
- в общем количестве организаций	0,2%	0,6%
- среди крупных и средних предприятий	10%	30%



8 принципов TQM (total quality management, всеобщее управление на основе качества) – основа разработки программы «Качество»



1. Ведущая роль руководства

2. Ориентация на потребителя

3. Вовлечение сотрудников

4. Подход, ориентированный на процессы (процессный подход)

5. Системный подход в управлении

6. Принятие решений на основе фактов

7. Взаимовыгодные отношения с поставщиками

8. Постоянное совершенствование

«Провозглашать принципы качества не изменив способ организации – все равно, что ставить повозку впереди лошади.» (Т.Петерс)

Ведущая роль руководства

1



Указ
Президента
Чувашской
Республики
от 9 ноября 1999
г.
№ 81

Республиканская программа
«Качество» на 2001-2004 гг.
(1 этап основных направлений
государственной политики
Чувашской Республики в области
качества)

Указ
Президента
Чувашской
Республики
от 31 марта 2005
г.
№ 32

Республиканская комплексная
программа ускоренного внедрения
во все сферы экономики
Чувашской Республики
международных стандартов качества
на 2005-2010 гг. (2 этап)

Раздел
направлен
на создание условий,
стимулирующих
хозяйствующих
субъектов к внедрению
современных методов
качества

- правовой механизм – разработка и принятие нормативных правовых документов в области качества

- организационный механизм (мотивация качества) – республиканские конкурсы, конференции

Республиканский Технокомплекс «Качество»



Цель – внедрение в Чувашской Республике международных стандартов качества

Задачи Республиканского технологического комплекса:

- реализация государственной политики Чувашской Республики в области качества, направленной на повышение конкурентоспособности экономики республики
- содействие организациям Чувашской Республики в разработке, внедрении и подготовке к сертификации систем менеджмента качества
- развитие межрегиональных и международных научно-технологических связей, осуществление трансфера технологий в области управления
- формирование бизнес-инкубатора малых инновационных фирм, занимающихся разработкой и внедрением технологий управления, информационных технологий
- поддержка студенческих инициатив в области управления качеством, соединение теоретической и практической подготовки специалистов

Республиканские конкурсы в области качества

Премия Президента Чувашской Республики в области качества

*Учреждена в 2000 году.
Ее лауреатами
за 2000-2006 годы стали
28 предприятий
республики.*



Конкурс «Марка качества»

*Проводится
с 2002 года.
Ее победителями
за 2002-2006 годы
стали 67 предприятий
республики.*



**За 5 лет
приняло участие более
80 предприятий**

**В 2006 году приняло участие
110 предприятий.
Введена номинация «Услуги» и
«Качество образования»**

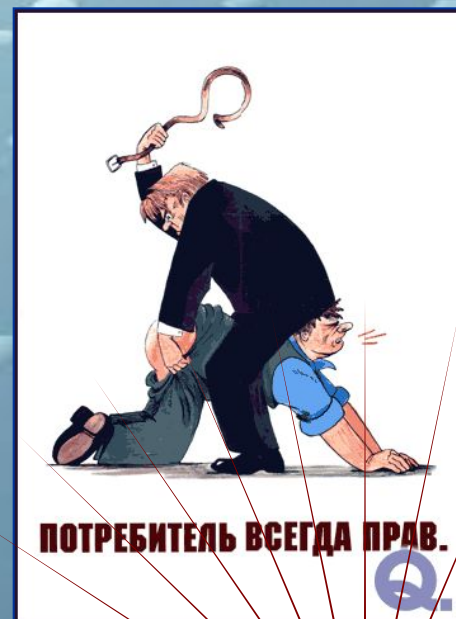
Ориентация на потребителя

- организация и проведение итоговых республиканских конференций в области качества, посвященных Всемирному дню качества и Европейской неделе качества

удовлетворение организаций республики
(руководителей, специалистов,
менеджеров по качеству)
в освещении проблем, новых технологий
управления,
перспективных подходов в вопросах
повышения качества

- стимулирование внедрения в организациях Чувашской Республики ИПИ (CALS)-технологий (информационной поддержки жизненного цикла изделий)

- проведение анкетирования организаций республики и общественности, позволяющего выявить степень удовлетворенности и предложения по совершенствованию государственной политики Чувашской Республики в области качества



Вовлечение персонала



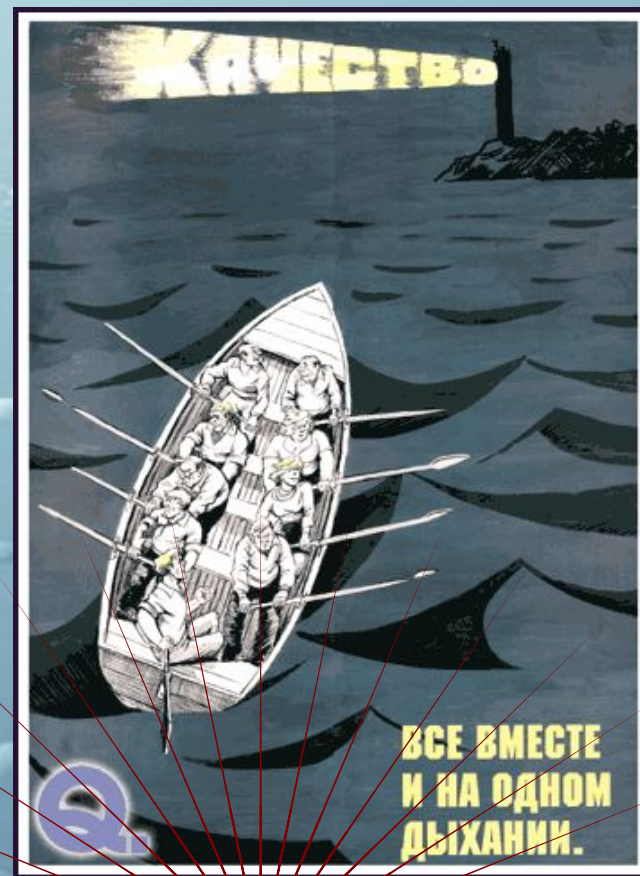
Обеспечение всеобщей грамотности в вопросах качества и современных подходов к его управлению

Организация и проведение серии учебно-практических и консультационных семинаров

Организация и проведение конкурсов «Лучший по профессии», в том числе «Лучший менеджер по качеству»

Создание корпоративного института качества – вовлечение студентов в практическую работу по внедрению систем менеджмента качества в организациях республики

Вовлечение в процесс обучения учреждений начальной и средней школы – реализация проектов «Обучение школьников в области качества», «Дети и стандарты ИСО 14000»



«Стандарты системы ИСО 9000 – инструмент стабилизации и повышения предсказуемости бизнес системы». (Ю. Рубаник)

Идеология «пожизненного обучения» - воспитание культуры качества, начиная со школы

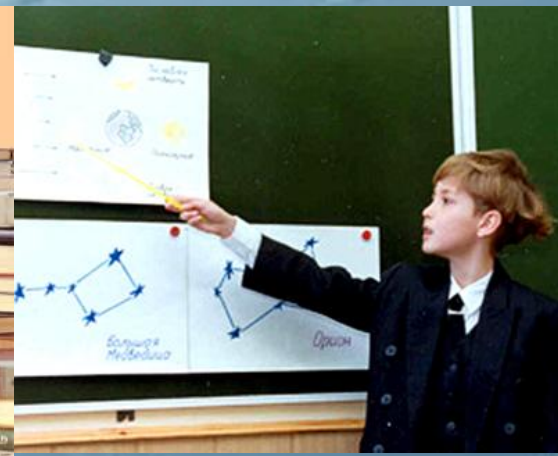
ДО ПРОИЗ-

ВОДИТЕЛЯ



ОТ ШКОЛЬНОЙ

СКАМЬИ



4

Процессный подход

Разработка и внедрение систем менеджмента качества в органах государственного управления и местного самоуправления Чувашской Республики

Граждане, как потребители государственных услуг
ПРЕДЛАГАЕМ:



КАЧЕСТВО ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ
ДОЛЖНЫ ОЦЕНИВАТЬ ГРАЖДАНЕ
(РЕГУЛЯРНЫЕ)

Бюджетные э
финансирование
ПРЕД

ГРАЖДАН



ИНДИКАТОРЫ
РЕЗУЛЬТАТИВНОСТИ

ДЕНЬГИ

МЕРОПРИЯТИЯ / ЗАТРАТЫ

ЦЕЛЬ

- ФИНАНСИРОВАНИЕ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ
- ИНДИКАТОРЫ РЕЗУЛЬТАТИВНОСТИ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНОВ ГОСУДАРСТВЕННОЙ
ВЛАСТИ

Граждане, как потребители государственных услуг

ПРЕДЛАГАЕМ:



СТАНДАРТЫ КАЧЕСТВА УСЛУГ
ОРИЕНТИРОВАТЬ НА ГРАЖДАН

- ✓ ВОЗМОЖНОСТЬ ВЫБОРА УСЛУГ
- ✓ ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ
- ✓ ПОЛЕЗНОСТЬ УСЛУГ
- ✓ ПРАВО НА АППЕЛЛЯЦИЮ
- ✓ УВАЖЕНИЕ ПРАВ ГРАЖДАН
- ✓ ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ
- ✓ СТЕПЕНЬ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И Т.Д.



формации

ЕМ:



ПРОС

ОТВЕТ

ГРАЖДАНИН

ТСЯ В ЛЮБОМ СЛУЧАЕ,
ЗАПРОСУ



ТИКИ И РЕГУЛИРОВАНИЕ ОТ
ДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

ЫНКА УСЛУГ

- УМЕНЬШЕНИЕ ДОЛИ ФУНКЦИЙ КОНТРОЛЯ И НАДЗОРА
- МИНИМИЗАЦИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ
- ПЕРЕДАЧА ЧАСТИ ФУНКЦИЙ В ЧАСТНЫЙ СЕКТОР

Процессный подход

Управленческие функции

- Формирование механизма государственно-общественного управления качеством среднего (полного) общего образования
- Разработка мероприятий по формированию системы управления качеством в здравоохранении
- Разработка и внедрение систем менеджмента качества в органах государственного управления и местного самоуправления Чувашской Республики

Менеджмент ресурсов

- Информационное сопровождение мероприятий, направленных на реализацию политики Чувашской Республики в области качества
- Формирование электронной библиотеки документов, методик и информационно-аналитических материалов в области качества

Измерения, анализ, улучшения

- Совершенствование технологической базы оценки качества, проведение производственного контроля за качеством и безопасностью пищевых продуктов
- Организация и совершенствование деятельности метрологических служб организаций промышленности Чувашской Республики

Определение и анализ требований потребителей

4

5

Системный подход в управлении

Развитие инфраструктуры в области качества



Постоянное совершенствование

- Совершенствование действующих систем менеджмента качества организациями экономики Чувашской Республики
- Развитие внутрифирменного обучения, корпоративных программ обучения, начиная с руководителей высшего звена до уровня рабочих
- Развитие инфраструктуры товарных рынков (тароупаковочной индустрии, республиканских маркетинговых центров, оптовых рынков, рекламных компаний и др.)
- Разработка системы совершенствования метрологического обеспечения и испытательной базы в Чувашской Республике



*Качество – это не евангелизм, не рацпредложение и не лозунг, это образ жизни.
Арманд Фейгенбаум*

Финансирование программных мероприятий. Источники финансирования Программы



Промышленность
Сельское хозяйство

Образование
Здравоохранение

Строительный комплекс
Топливо-энергетический комплекс

Транспорт
Туризм и сервис
Культура

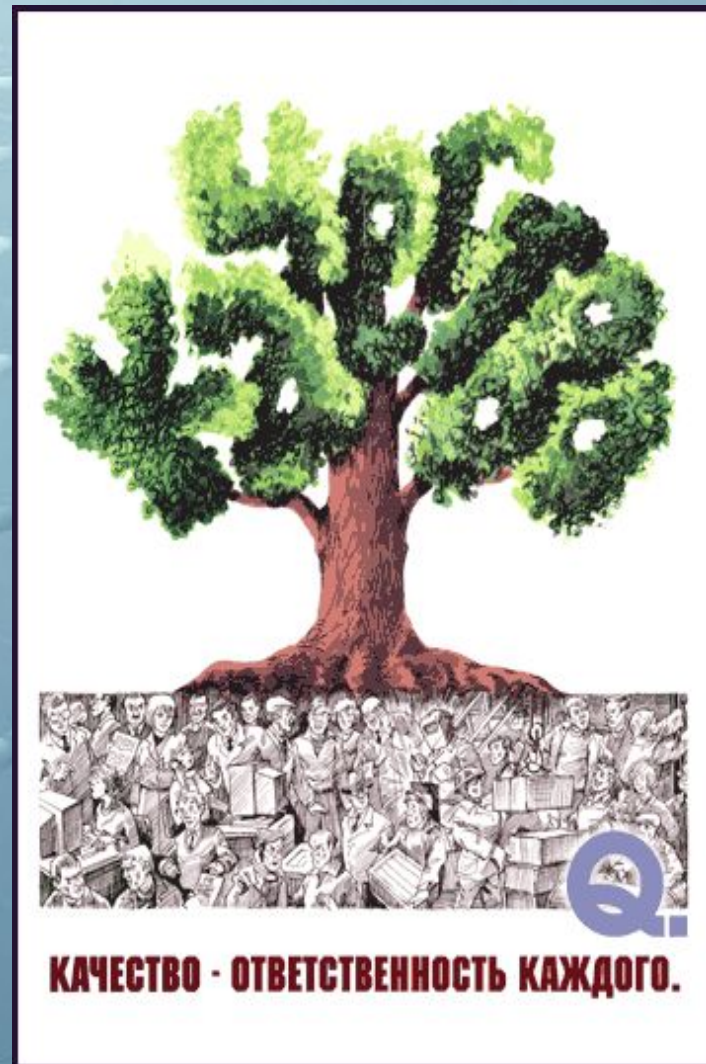


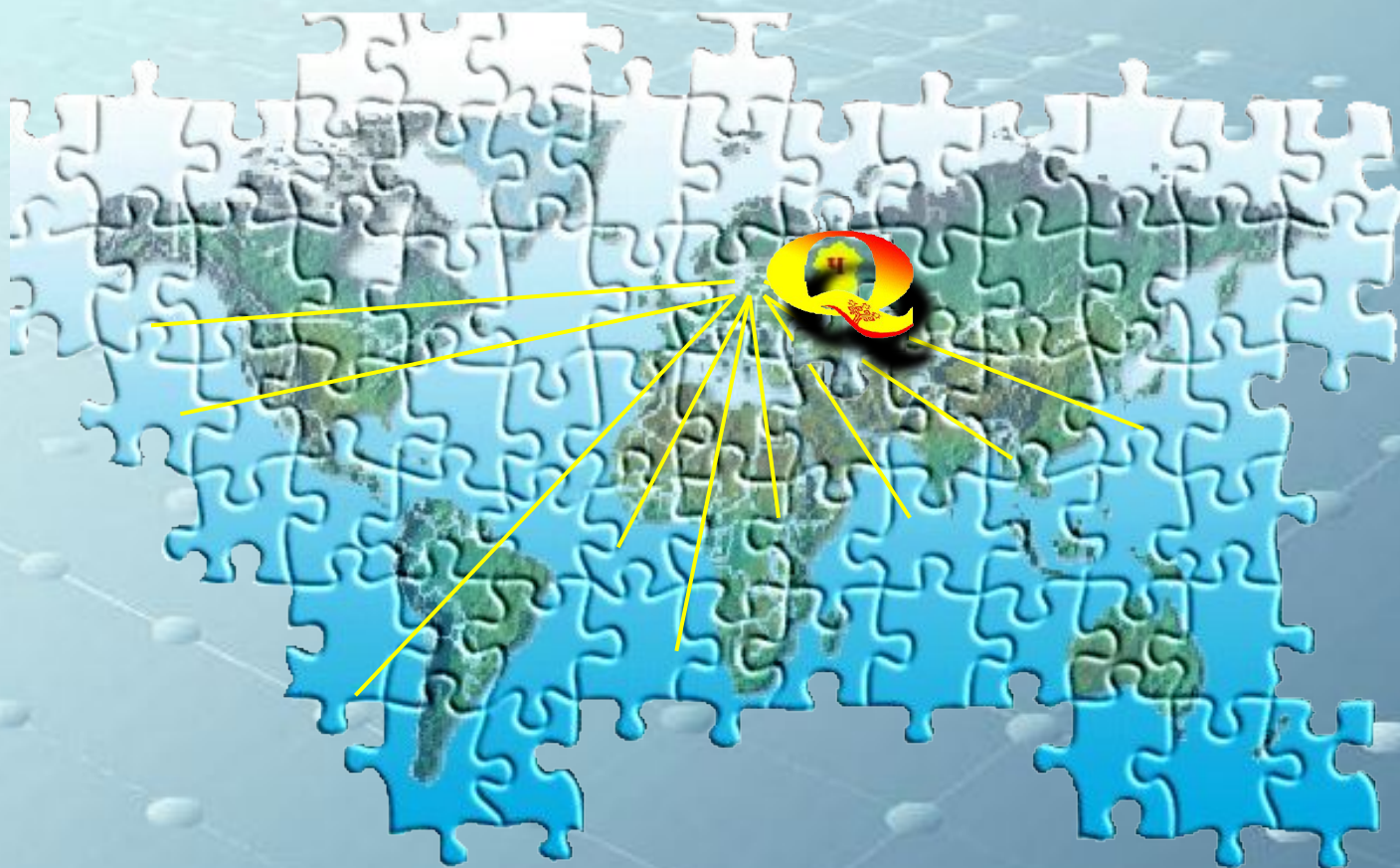
Индикаторы эффективности реализации Программы

темп роста отгруженной продукции увеличится в 2,5-3 раза (в действующих ценах),
экспорта в 1,5 раза

межрегиональный торговый оборот возрастет в 1,4 раза

доля сертифицированных по ISO 9000 организаций в общем количестве крупных и средних организаций экономики республики достигнет 27 %





**«Дорога к качеству бесконечна».
(Э.Деминг)**