

ECOLOGICAL SAFETY OF MODERN MOTOR OILS AND ADDITIONS TO THEM, PERSPECTIVES OF THEIR USE

V.F. Babii, V.M. Khudova, Ye.Ye. Kondratenko, N.I. Bren

Investigations of modern motor oils include an assessment of ecological properties revealing at their direct contact with ecology and living organisms under conditions of production, use, storage. It is necessary to develop new materials of multifunctional purpose which come up to the severe requirements of modern technique concerning with exploitation and ecological properties of motor oils. Fast solution of technical problems of motor-car construction advances higher requirements to the quality of motor oils and additions to them caused with technogenic contamination of the environment. Production of motor oils of different purpose and additions to them hold a place among anthropogenic factors affecting the environment. Development and use of new materials on the basis of the newest technologies at the production of motor oils and additions to them promote a solution of the part of ecological problems.

УДК: 615.07:004

НЕКОТОРЫЕ ВОПРОСЫ ИНФОРМАЦИОННОЙ ПОДДЕРЖКИ РАБОТЫ ИСПЫТАТЕЛЬНОЙ ЛАБОРАТОРИИ

Останина Н.В., Влодек А.Б., Брязкало В.В.

ГУ «Институт гигиены и медицинской экологии им. А.Н. Марзеева НАМН Украины, г. Киев

Введение. Организация надлежащей работы современной испытательной лаборатории согласно требованиям действующих международных стандартов неразрывно связана с уровнем её информационного обеспечения на всех этапах её деятельности, начиная с электронного документооборота, и заканчивая веб-сайтом в сети Интернет.

В настоящее время Интернет является информационной средой, которую ежедневно посещают миллионы пользователей, количество которых растет день ото дня, и его можно назвать единым информационным пространством, дающим всем пользователям равные возможности доступа к информационным ресурсам. Именно поэтому веб-сайт в Интернете представляет собой мощное средство коммуникации с удаленными пользователями, поскольку функционирует практически круглосуточно и даёт возможность быстрого доступа к необходимой информации.

Актуальность темы. Популярность сети Интернет растёт год от года. И для этого есть объективные причины. У Интернет нет собственника, его нельзя выключить, поскольку программы-маршрутизаторы не

имеют внешнего управления. Сеть стала достоянием всего человечества.

Интернет предоставляет широчайшие технические возможности для общения, т.к. позволяет сравнительно легко найти людей со схожими интересами и взглядами на мир. Эти возможности обуславливают создание и активное развитие так называемых веб-сообществ – групп людей, имеющих общие интересы и общающихся преимущественно через Интернет.

Создание веб-сообщества «Лаборатория – Заказчики» даёт возможность организовать эффективное рассмотрение жалоб и рекламаций, что позволит в дальнейшем повысить эффективность работы системы управления качеством, и будет способствовать улучшению имиджа и деловой репутации Лаборатории на рынке услуг по контролю качества лекарственных средств.

Научная ценность. Аккредитация испытательной лаборатории на соответствие требованиям международных стандартов ДСТУ/ISO 9001:2009 и ДСТУ/ISO/IEC 17025:2006 является залогом успешной работы и служит укреплению её авторитета на международном уровне путём достижения

надлежащего уровня конкурентоспособности результатов испытаний.

В настоящей работе, на примере Государственной лаборатории контроля качества лекарственных средств ГУ «Институт гигиены и медицинской экологии им. А.Н. Марзеева Национальной академии медицинских наук Украины» (далее – Лаборатория), предпринята попытка сформулировать основные принципы информационной поддержки работы государственных испытательных лабораторий в Украине, аккредитованных на соответствие с требованиями международных стандартов компетентности и качества, независимо от рода их деятельности.

Целью настоящей работы было:

- изучение информационных источников по вопросам создания веб-ресурсов испытательных лабораторий, аккредитованных на соответствие требованиям стандартов ДСТУ/ISO 9001:2009, ДСТУ/ISO/IEC 17025:2006;
- изучение существующих интернет-ресурсов испытательных лабораторий в Украине, аккредитованных на соответствие требованиям стандартов ДСТУ/ISO 9001:2009, ДСТУ/ISO/IEC 17025:2006,
- поиск наиболее приемлемого способа освещения в Интернет работы Лаборатории и её структурных подразделений для широких кругов пользователей сети Интернет;
- поиск наиболее приемлемого способа обмена информацией в электронной форме между Лабораторией и представителями заказчика;
- разработка структуры специализированного веб-сайта Лаборатории.

Объект и методы исследований.

Объектами исследований были:

- действующие государственные и межведомственные нормативные акты в области производства, хранения, реализации и уничтожения лекарственных средств, а также по вопросам доступа к публичной информации;
- действующие интернет-ресурсы испытательных лабораторий в Украине, аккредитованных на соответствие требованиям стандартов ДСТУ/ISO 9001:2009, ДСТУ/ISO/IEC 17025:2006;

- международные нормативные и методические документы по вопросам организации работы и оформлению содержания веб-сайтов государственных учреждений.

Методы исследования:

- библиографические;
- компьютерного поиска;
- методология PCDA (от англ. «Plan-Do-Check-Act» – «Планирование – Осуществление – Проверка – Действие»), как основополагающий принцип системы менеджмента качества, основанный на процессном подходе.

Анализ законодательной базы. Правовой базой для создания веб-ресурса Лаборатории являются:

- Закон Украины "О лекарственных средствах", в ст. 26 которого указано, что государство создает условия для информационного обеспечения в сфере создания, производства, контроля качества и реализации лекарственных средств в Украине.
- Постановление Кабинета Министров Украины №3 "О Порядке обнародования в сети Интернет информации о деятельности органов исполнительной власти", от 4 января 2002 г., который, по сути, стал стандартом информационного наполнения веб-ресурсов государственных учреждений.
- Закон Украины «О доступе к публичной информации» от 13 января 2011 г., определяющий порядок осуществления и обеспечения права каждого на доступ к информации, находящейся во владении субъектов властных полномочий, и прочих распорядителей публичной информации, представляющей общественный интерес, а также целый ряд нормативных документов Министерства здравоохранения Украины и Государственной службы по лекарственным средствам.

Методологической базой для создания веб-ресурса такого уровня являются:

- ДСТУ/ISO 9001:2009 „Системы управления качеством. Требования”;
- ДСТУ/ISO/IEC 17025:2006 „Общие требования к компетентности испытательных и калибровочных лабораторий”;
- ДСТУ/ISO 10002:2007 „Управление качеством. Удовлетворенность заказчиков. Руководящие указания по рассмотрению жалоб в организациях”;

- ДСТУ ISO 9241-11:2006 „Эргономические требования, связанные с использованием видеотерминалов для учреждений работ. Часть 11. Руководство по определению и измерению используемости”;
- ISO 13407 „Процессы дизайна ориентированного на пользователя в интерактивных системах”;
- ISO TR 18529 „Эргономика взаимодействия человека и системы”.

Поиск существующих аналогов. Согласно данным конкурсной комиссии Гослекинспекции Украины, в настоящее время имеется 6 лабораторий, уполномоченных на проведение контроля лекарственных средств.

Информация об информационной поддержке этих лабораторий представлена в табл. 1.

Таблица 1. Информационная поддержка уполномоченных лабораторий контроля качества ЛС в сети Интернет.

№ п/п	Название лаборатории	Адрес веб-сайта	Содержание веб-сайта
1.	ГП “Центральная лаборатория анализа качества лекарственных средств и медицинской продукции”	-	Собственный веб-сайт отсутствует. Координаты лаборатории размещены на справочных ресурсах.
2.	Лаборатория фармакопейного анализа ГП “Украинский научный фармакопейный центр качества лекарственных средств” (г. Харьков)	http://www.sphu.org/ru/2010-09-27-14-16-06/2010-09-27-15-04-09	Цели, задачи, функции лаборатории. Перечень услуг.
3.	ООО “Международная объединенная лабораторная группа - ФАРМ” (г. Киев)	-	Собственный веб-сайт отсутствует.
4.	Государственная научно-исследовательская лаборатория контроля качества лекарственных средств ГУ “Институт гигиены и медицинской экологии им. А.Н. Марзеева НАМН Украины” (г. Киев)	http://www.health.gov.ua/www.nsf/maindocs/lkk?opendocument	Основные направления деятельности. Аккредитация. Политика в области качества. Законодательство и нормативные акты в области контроля качества лекарственных средств. Информация для потребителей и других заинтересованных сторон.
5.	ООО “Технолаб” (г. Львов)	-	Собственный веб-сайт отсутствует. Координаты фирмы размещены на справочных ресурсах “Агентство промышленных новостей” и “Офіційний портал Львівської міської влади”.

№ п/п	Название лаборатории	Адрес веб-сайта	Содержание веб-сайта
6.	Государственная научно-исследовательская лаборатория контроля качества лекарственных средств Национального фармацевтического университета	http://www.ukrfa.kharkov.ua/www/page.php?s_lang=ukr_&cat_id=151	Основные направления деятельности. Свидетельство об аттестации. Область аттестации. Виртуальный тур по лаборатории.

Как видно из табл. 1, далеко не все лаборатории имеют свой веб-сайт в Интернете. Поэтому потенциальные потребители имеют ограниченную информацию о предоставляемых услугах по контролю качества лекарственных средств в Украине.

С целью определения оптимальной структуры веб-сайта был произведен поиск

украинских испытательных лабораторий, имеющих собственные веб-ресурсы, и проанализирована структура их веб-сайтов.

Информация о найденных веб-ресурсах испытательных лабораторий и их содержании приведена в табл. 2.

Таблица 2. Информационная поддержка аккредитованных испытательных лабораторий в сети Интернет

№ п/п	Название лаборатории	Адрес веб-сайта	Основные разделы веб-сайта
1.	Испытательная лаборатория ГП «Опытный завод сварочных материалов Института электросварки им. Е.О.Патона Национальной академии наук Украины»	http://www.paton-ozsm.com.ua/	О заводе. История завода. Продукция. Прайс-лист. Сертификаты. Гос закупки. Новости. Вакансии. Контакты. Схема проезда. Карта сайта.
2.	Испытательная лаборатория ОАО «Укрграфит»	http://ukrgrafit.zp.ua/ankontr/	О компании. Продукция. Закупки. Новости. Технологии. Сертификаты. Контакты.
3.	Испытательная лаборатория диагностики технического состояния дорожных транспортных средств „Д.И.О.-Треjder Интернационал”	http://dio.kiev.ua/ru/activity/accr-edited-laboratory	О компании. Новости. Карта сайта. Контакты.

№ п/п	Название лаборатории	Адрес веб-сайта	Основные разделы веб-сайта
4.	Государственное предприятие "Испытательный центр "Омега"	http://www.stc-omega.biz	О Центре. Испытания. Сертификация. Реестры ОС. Информационные ресурсы. Контакты.
5.	Государственное предприятие «Кривбасс-стандартметрология»	http://www.krivbasscenter.dp.ua	История. Руководство. Контакты. Услуги. Структурные подразделения.
6.	Лабораторный комплекс ООО «Инспекторат Украина»	http://www.inspectorate.com.ua	Инспекции. Лабораторный комплекс. Особые услуги. Департаменты. Филиалы. Новости. Карта сайта.
7.	ООО "Научно-технический центр "ВНИИХИМПРОЕКТ"	http://www.ntcv.com.ua	Испытательная лаборатория. Нормативные документы. Технический регламент. Публикации. Разработки и изобретения. Контакты.
8.	Испытательный центр ОАО «Гемопласт»,	http://hemoplast.ua/rus/issled.php	О компании. Продукция. Исследования. Подборка статей. Партнеры. Полезные ссылки. Гостевая книга.
9.	Украинская лаборатория качества и безопасности продукции АПК	http://www.quality.ua	Структура. Контактная информация. Аттестат аккредитации. Научная работа. Партнерские проекты. Бегущая строка.
10.	Испытательная лаборатория "ТЕСТОЛ" ООО Олбризсервис	http://www.testol.com.ua	Веб-сайт выполнен в виде визитки.
11.	Испытательная лаборатория на базе ООО «Вентиляторный завод Укрвентсистемы».	http://www.ukrvent.com/ispyt.html	"Укрвентсистемы" Задать вопрос. Контакты.

№ п/п	Название лаборатории	Адрес веб-сайта	Основные разделы веб-сайта
12.	Испытательная лаборатория ПАО Сумыхимпром	http://www.sumykhimprom.com.ua/index.php?sub=Laboratory	Продукция Компания. История. Наша команда. Социальная сфера. Система качества. Политика в области качества. Экологическая политика Система экологического управления. Контакты. Испытательная лаборатория. Обратная связь. Карта сайта. Оборудование и запчасти. Услуги.
13.	Испытательная лаборатория строительных материалов и изделий НИИ "Харьковский ПромстройНИИпроект"	http://www.isp-tsentr.narod.ru	История. О лаборатории. Полезная информация. Услуги. Контакты. Аккредитация. Аттестат.
14.	Контрольно-аналитическая измерительная лаборатория «АГРИНОЛ»	http://agrinol.com.ua/ru/kontrolno-analiticheskaya-izmeritelnaaya-laboratoriya.html	Продукция. Лаборатория. Транспортировка. Контакты. Закупка
15.	Испытательная лаборатория ОАО «Меридиан» им. С.П. Королёва	http://www.merydian.kiev.ua/laboratory-tests.php	Новости. Услуги. Продукция. Аренда. Контакты.
16.	Испытательное отделение ГП "Харьковстандартметрология"	http://www.hgcsms.kharkov.ua/ru/s/gil/ispyt.php	Нормативно-правовые основы деятельности Основные документы ВТО Консультации, семинары, учёба Консультативный центр по вопросам функционирования систем управления Информация для потребителя Качество питьевой воды Обратная связь Общественная приёмная Вакансии Архив новостей

Как видно из табл. 2, большинство испытательных лабораторий являются структурными подразделениями крупных предприятий или фирм, поэтому имеют лишь веб-страницу на родительском сайте. Кроме того, на найденных веб-сайтах, как правило, имеется контактная информация головного офиса, и отсутствует возможность обратной связи непосредственно через веб-сайт. Поэтому руководство этих лабораторий лишено возможности получения части информации от заказчиков относительно качества их обслуживания.

Разработка идеологии веб-сайта испытательной лаборатории. Обнародование в сети Интернет информации о деятельности органов исполнительной власти осуществляется с целью повышения эффективности и прозрачности деятельности этих органов путем внедрения и использования современных информационных технологий для предоставления информационных и других услуг общественности, обеспечения её влияния на процессы, происходящие в государстве. Так записано в Постановлении Кабинета Министров Украины от 4 января 2002 г. №3 "О Порядке обнародования в сети Интернет информации о деятельности органов исполнительной власти".

Поскольку испытательная лаборатория в рассматриваемом нами случае является государственным учреждением, её веб-сайт, согласно требованиям этого нормативного документа, должен содержать следующую информацию:

- наименование Лаборатории;
- основные направления деятельности;
- структура Лаборатории;
- её местонахождение;
- почтовый адрес;
- номера телефонов и факсов;
- адрес веб-сайта Лаборатории;
- адрес электронной почты;
- основные функции структурных подразделений;
- нормативно-правовые акты по вопросам деятельности Лаборатории;
- перечень и порядок предоставления услуг;
- образцы документов и прочих материалов, необходимых для обращения посетителей и заказчиков;

- распорядок работы Лаборатории и время приёма руководства;
- государственные информационные ресурсы по вопросам компетенции Лаборатории;
- сведения об имеющихся вакансиях.

Но для лаборатории, аккредитованной согласно требованиям стандартов ДСТУ/ISO 9001:2009 и ДСТУ/ISO/IEC 17025:2006. это недостаточно. Как известно, основным требованием системы управления качеством является ориентация на потребителя. Поэтому руководство испытательной лаборатории обязано поддерживать связь с заказчиками, регулярно рассматривать и анализировать поступившие жалобы и предложения.

Заказчики, как и потенциальные потребители услуг, должны быть надлежащим образом проинформированы о деятельности такой лаборатории. Для них должна всегда быть доступной следующая информация:

- распорядок рабочего дня и информация для посетителей;
- компетентность лаборатории (аккредитации, аттестации и т.п.);
- компетентность персонала;
- новости в области отрасли аттестации.

Руководство испытательной лаборатории должно обеспечивать выполнение требований потребителей для повышения их удовлетворённости. Для этого должна быть предусмотрена соответствующая процедура рассмотрения отзывов и предложений, а также разрешения жалоб, претензий и рекламаций, включающая механизм приёма жалоб через Интернет.

Работа с жалобами заказчика. Работа системы управления качеством в испытательной лаборатории предполагает надлежащее хранение и идентификацию всех без исключения документов, включая деловую переписку. Поэтому при разработке веб-сайта должны учитываться вопросы интеграции его информационных данных в систему электронного документооборота лаборатории.

Для установления устойчивого контакта с потребителями услуг перед разработчиками веб-сайта должна быть поставлена задача сформировать специализированное веб-сообщество «Лаборатория – Заказчики».

Первым этапом на пути решения этой задачи является организация специальных

электронных форм обратной связи, позволяющих посетителям веб-сайта отправлять в адрес лаборатории электронные письма, защищённые от спама. Каждая из таких форм должна быть снабжена подробной инструкцией. Кроме того, посетителям веб-сайта должны быть предложены альтернативные формы подачи жалоб и предложений.

Форум на веб-сайте. Следующим шагом по организации веб-сообщества «Лаборатория – Заказчики» является создание специализированного форума по тематике деятельности лаборатории.

По определению, работа форума как такового заключается в создании пользователями тем в имеющихся разделах, и последующим их обсуждением. Многие форумы при создании новой темы имеют возможность присоединения к ней голосований или опросов. При этом другие участники форума могут проголосовать или ответить на заданный в заголовке темы вопрос, не создавая нового сообщения в теме форума.

Форумы часто используются для разного рода консультаций, в работе служб технической поддержки.

Форум является прекрасным дополнением к основному содержанию веб-сайта, поскольку практически не имеет ограничений как по числу тем, так и по объёму информации, и позволяет включать даже ту информацию, которая не вошла в состав собственно веб-сайта испытательной лаборатории.

Аудитория сайта. Веб-сайт испытательной лаборатории ориентирован, в первую очередь, на национального потребителя услуг. Вместе с тем, в рамках международного сотрудничества, приветствуется участие в темах Форума пользователей других государств, в том числе стран СНГ, поскольку в современных условиях приобретает актуальность поиска заказчиков в других странах.

Языковая поддержка. Согласно Порядку обнародования в сети Интернет информации о деятельности органов исполнительной власти, утверждённому постановлением Кабинета Министров Украины 4 января 2002 г., № 3, информация на веб-сайте подаётся на государственном (украинском) и

английском языках (обязательно), а также на других языках при необходимости.

Дополнительные сервисы на веб-сайте. Поскольку вновь созданный веб-сайт испытательной лаборатории уже по определению должен содержать большое количество информации, возникает необходимость её систематизации. Это требует размещения всех материалов в соответствующие рубрики, на основе которых должна быть сформирована карта сайта – раздел, являющийся, по сути, содержанием веб-сайта.

Кроме того, веб-сайт должен иметь встроённую систему поиска.

О повышении качества веб-сайта. Создание веб-сайта является одним из первых этапов жизненного цикла веб-сайта как такового. В мировом сообществе уже наработан целый ряд нормативных документов, руководств и пособий по созданию качественных веб-сайтов. "Государственные веб-сайты... своим удобством и продуманностью для конечных пользователей должны вызывать доверие граждан. Поэтому юзабилити (удобопользование) таких сайтов чрезвычайно важно", – гласит стандарт ДСТУ ISO 9241-11:2006.

Как утверждают авторы работы [1], веб-сайт должен соответствовать положениям выбранной стратегии испытательной лаборатории, и занимать свое место среди других каналов предоставления информации, как электронных, так и традиционных.

Сайт должен проектироваться в соответствии с действующим украинским законодательством, быть совместимым и связанным с сетью других государственных сайтов и/или другими сетевыми проектами.

Поскольку сайт любого государственного учреждения должен отвечать интересам и нуждам пользователей, необходимо на самых ранних этапах работы согласовать, запланировать и заложить в бюджет участие самих пользователей в работе над сайтом, и на проведение юзабилити тестирования.

В работе [2] сформулированы основные принципы качества для веб-сайтов:

- *прозрачность* – сайт должен ясно обозначать своё назначение и цели, а также организацию, отвечающую за управление им;
- *доступность* – сайт должен быть доступным для всех пользователей, независимо от

- их физических ограничений или используемых технологий, включая навигацию, содержание и элементы интерактивности;
- *ориентация на пользователя* – сайт должен принимать во внимание потребности пользователей, обеспечивать им своевременность и простоту работы с сайтом, реагируя на оценку сайта пользователями и поступающую от них обратную связь;
 - *реактивность* – пользователи должны иметь возможность контактировать с сайтом и получать адекватный ответ, при необходимости стимулировать других пользователей задавать вопросы, обмениваться информацией и проводить дискуссии;
 - *многоязычность* – сайт должен обеспечивать минимальный уровень доступа к информации более чем на одном языке. Чем шире аудитория – тем выше ценность сайта;
 - *совместимость* – сайт должен быть совместим с веб-сайтами родственной тематики, предоставляя пользователям возможность легко находить необходимые информационные ресурсы и услуги;
 - *управляемость* – сайт должен быть управляемым на основе уважения прав интеллектуальной собственности и четкой декларации условий использования веб-сайта и его содержания;
 - *сохранность* – сайт должен использовать стратегии и стандарты, обеспечивающие веб-сайту и его содержимому долговременную сохранность;
 - *поддержка* – сайт должен работать в соответствии с политикой качества обслуживания, обеспечивающей его своевременную и надлежащую поддержку и актуализацию;
 - *эффективность* – применяемые методы отбора, оцифровки, авторизации, представления и оценки содержания веб-сайта должны обеспечить его эффективность для пользователей.

Резолюция 7087 Европейского Союза рекомендует странам-участницам союза внедрять рекомендации Инициативы Доступности веб-сайтов WWW-консорциума на всех уровнях правительства и государственных учреждений. Соответственно современный качественный сайт государственной испытательной лаборатории должен следовать ре-

комендациям Инициативы Доступности [2,3].

О практической реализации веб-сайта. Специалистами нашей Лаборатории был создан пилотный проект веб-сайта испытательной лаборатории, тематика которого адресована как потребителям лекарственных средств и медпрепаратов, так и специалистам в области фармацевтики и контроля качества лекарственных средств.

Вся информация сайта разделена на следующие информационные блоки: «О Лаборатории», «Деятельность», «Новости», «Отзывы клиентов», «Форум», «Полезная информация», «Контакты».

Раздел «Отзывы клиентов» был специально создан для поддержки связей с потребителями наших услуг. Раздел содержит информацию о порядке рассмотрения и разрешения жалоб в Лаборатории. Имеющиеся инструкции призваны помочь заказчику в выборе способа связи с руководством Лаборатории с целью подачи жалобы или предложения.

Для наиболее полного информирования клиентов в разделе «Контакты» изложено расписание работы Лаборатории по обслуживанию заказчиков, порядок подачи документов, порядок доступа посетителей к месту проведения лабораторных испытаний опытных образцов, а также приведены адрес расположения Лаборатории, почтовый адрес для официальной переписки, контактные телефоны и карта проезда. Для отправки почтовых сообщений предусмотрена специальная электронная форма.

На сайте работает система поиска. Раздел «Контакты» содержит карту проезда, которая формируется с использованием внешнего сервиса Yadres.com.

Встроенный сервис позволяет сгенерировать карту сайта, что призвано облегчить навигацию по веб-сайту Лаборатории и его индексирование в поисковых системах.

Все материалы сайта изначально были подготовлены на украинском языке. С целью расширения пользовательской аудитории и привлечения посетителей из стран СНГ весь контент сайта был продублирован на русский язык. В перспективе планируется перевести основные разделы на английский язык.

С целью расширения пользовательской аудитории на сайте был создан форум, содержащий следующие разделы:

- законодательство (для поиска нужных законов, документов, нормативных актов; обсуждения проблем).
- вопросы контроля качества (вопросы, ответы, обсуждения, обмен опытом).
- о зарегистрированных лекарственных средствах.
- о запрещённых лекарственных средствах.
- метрологическое обеспечение (оборудование, проблемы обеспечения точности и достоверности лабораторных измерений).
- охрана труда и техника безопасности (безопасность выполнения испытательных работ, действия персонала в аварийных ситуациях).
- анонсы событий и мероприятий (обмен информацией о выставках, съездах, симпозиумах, конференциях и других знамена-

тельных событиях в области производства, торговли и контроля качества лекарственных средств).

В разделе «Колонка администратора» сформулированы цель, задачи и правила форума.

Пробная версия форума была запущена на базе бесплатного сервиса JetForum.RU. В процесс её эксплуатации был приобретен первичный опыт создания и управления электронным форумом, работающим в среде phpBB2.

В настоящее время веб-сайт Государственной лаборатории контроля качества лекарственных средств ГУ «ІГМЭ НАМНУ» запущен в работу и доступен в сети Интернет по адресам: <http://www.druglab.kiev.ua>, <http://www.likylab.kiev.ua>, а все разделы форума доступны по адресу <http://drugsquality.ukrainianforum.net>.

Выводы

1. Создание веб-сайта испытательной лаборатории способствует формированию её положительного имиджа и укреплению доверия со стороны потребителей её услуг. Качественный сайт с точки зрения удобства и эффективности его использования призван достигать цели, поставленные перед лабораторией, и одновременно отвечать потребностям его пользователей.

2. Наиболее приемлемой формой построения веб-сайта испытательной лаборатории является информационный портал, объединяющий в себе множество служб (информационные ресурсы, форум, обратная связь и т.п.), и позволяющий тем самым организовать эффективное взаимодействие с потребителями её услуг.

3. Все работы по подготовке, запуску в работу и последующей поддержке веб-сайта представляют единый процесс, который должен быть включён в общую схему функционирования процессов испытательной лаборатории. Именно такой подход является стандартом и залогом постоянного улучшения веб-сайта лаборатории такого уровня.

ЛИТЕРАТУРА

1. Руководство по разработке качественных веб-сайтов государственных учреждений [Электронный ресурс] / Под ред. Сатина Д.К. – Электрон. дан. – М.: Справочно-информационный интернет-портал «Юзабилити-Лаб», – 2010. – Режим доступа: http://www.usabilitylab.ru/files/guide_gov_sites.pdf свободный. – Загл. с экрана.
2. Принципы качества веб-сайтов по культуре. Руководство [Электронный ресурс] / Под ред. Пятой рабочей группы проекта Minerva «Определение потребностей пользователей, содержания и критериев качества веб-сайтов по культуре». – М.: Тематическая сеть Министров культуры для обсуждения, корреляции и гармонизации деятельности по оцифровке культурного и научного наследия, для создания согласованной общеевропейской платформы, разработки и популяризации рекомендаций и методик по оцифровке, метаданным, долговременному доступу и сохранению цифрового наследия, –2006. – Режим доступа: http://www.minervaplus.ru/docums/principles_of_quality.pdf свободный. – Загл. с экрана.

3. Политика в области обеспечения доступности веб-ресурсов: международный опыт [Электронный ресурс] / Официальный доклад Глобальной инициативы по инклюзивным ИКТ (G3ikt) / – М.: Институт развития информационного общества, – 2010. – Режим доступа: http://www.iis.ru/docs/Web_Accessibility_Policy_%28Rus%29.pdf свободный. – Загл. с экрана.

Резюме. *Актуальність. Веб-сайт випробувальної лабораторії з контролю якості лікарських засобів, створений належним чином та працюючий в мережі Інтернет, являє собою потужний засіб комунікації з віддаленими користувачами, оскільки функціонує практично цілодобово і надає можливість швидкого доступу до необхідної інформації. Створення веб-співтовариства "Лабораторія – Замовники" на його основі дає можливість організувати ефективний розгляд скарг та рекламацій, що дозволить у подальшому суттєво підвищити ефективність роботи системи управління якістю, і сприятиме поліпшенню іміджу та ділової репутації лабораторії на ринку послуг з контролю якості лікарських засобів.*

Мета. У статті поставлено за мету сформулювати основні засади інформаційної підтримки роботи державних випробувальних лабораторій в Україні, акредитованих на відповідність вимогам міжнародних стандартів компетентності та якості, незалежно від виду їх діяльності.

Методи досліджень. При підготовці статті було застосовано наступні методи:

- бібліографічні;
- комп'ютерного пошуку;
- методологія «Плануй-Виконуй-Перевірй-Дій» (від англ. PCDA «Plan-Do-Check-Act»), як засадничий принцип системи менеджменту якості, заснованої на процесному підході.

Результати досліджень. Розглянуто та проаналізовано існуючі інтернет-ресурси випробувальних лабораторій в Україні, акредитованих на відповідність вимогам стандартів ДСТУ/ISO 9001 та ДСТУ/ISO/IEC 17025.

Виконано пошук найбільш прийнятних способів висвітлення в мережі Інтернет роботи випробувальної лабораторії та її структурних підрозділів для широкого загалу користувачів Інтернету та обміну інформацією в електронній формі між лабораторією та представниками замовника.

Розроблено структуру та запроваджено у дію пілотний проект спеціалізованого веб-сайту Державної лабораторії з контролю якості лікарських засобів ДУ „Інститут гігієни та медичної екології Національної академії медичних наук України”.

Summary. *Actuality. Web-site of The Testing Drug Quality Laboratory, carried out properly and working in the Internet, is a powerful means for communication with the distant users because it operates practically the whole day and gives a possibility of a fast access to necessary information. Creation of the Laboratory-Customer web-association on its base gives a possibility to organize an effective discussion of complaints and reclamations. It will allow to increase significantly an efficiency of the work of the system for quality management and will promote the improvement of the image and business reputation the Laboratory at the market of the services for drug quality control.*

Objective. The objective of the paper is to formulate the main foundations for the information support of the work of the state testing laboratories in Ukraine accredited for the correspondence to the requirements of the international standards of the competence and quality irrespective of the type of their activity.

Research methods:

The following methods were used at the preparation of the paper:

- Bibliographical;
- Computer search;

- Plan-Do-Check-Act methodology (English PCDA methodology) as a basic principle of the system for a quality management founded at the process approach.

Research Results. Existing Internet resources of testing laboratories in Ukraine, accredited for the correspondence to the requirements of the ДСТУ/ISO 9001 та ДСТУ/ISO/IEC 17025 standards, have been considered and analyzed. A search of the most appropriate ways for the demonstration of the work of the Testing Laboratory and its structural subdivisions for the Internet users and electronic information exchange between the Laboratory and the representative of the Customer has been carried out.

A structure has been elaborated and a pilot project of the specialized web-site of the State Drug Quality Control Laboratory, SI "O.M. Marzeiev Institute for Hygiene and Medical Ecology, National Academy of Medical Sciences of Ukraine" has been introduced.

Куратор розділу – д. мед. наук Нікітіна Н.Г.