

СТАНДАРТ ISO 9001 ДЛЯ ДЕРЖАВНОГО СЕКТОРУ: ДВА НОВИХ ДОКУМЕНТИ — ЦЕ ОДИН ВЕЛИКИЙ ПЛЮС ДЛЯ МІЛЬЙОНІВ ЗАДОВОЛЕНИХ ГРОМАДЯН

Як органи влади можуть підвищити ефективність, запобігати помилкам і покращувати обслуговування споживачів? Дуже просто: за допомогою стандарту ISO 9001, який досі залишається загальноновизнаним світовим стандартом, який встановлює принципи управління якістю, вживаний понад 1,5 млн організацій у 191 країні. Ці вражаючі цифри пояснюють той факт, що державний сектор починає цікавитися ним.

Цей інтерес відображено у двох нових документах ISO з рекомендаціями щодо застосування стандарту ISO 9001:2008 у державному секторі: ISO 18091 для місцевих органів влади та ISO/TS 17582 для виборних органів, відповідальних за організацію та адміністрування виборних процедур. Стандарт ISO 18091 є гарним інструментом, щоб місцеві органи влади могли гарантувати громадянам повне розуміння їх сподівань і потреб та їхнє систематичне і своєчасне задоволення.

Стандарт ISO 18091 — це перший стандарт для держсектору, у якому подано рекомендації щодо впровадження стандарту ISO 9001 у місцевих органах влади. Застосовуючи систему управління якістю, місцеві органи влади можуть управляти своєю діяльністю аби задовольняти сподівання та потреби місцевого співтовариства.

Місцеві органи влади є найважливішими у світі постачальниками послуг. Діапазон їхніх послуг охоплює транспорт, освіту, водопостачання, утилізацію відходів, відведення стічних вод і каналізацію, освітлення й захист цивільного населення. Якщо їхня діяльність ненадійна чи має низьку якість, це може спричинити безліч проблем для багатьох людей.

Стандарт ISO 18091 є найважливішим еталоном для повномасштабної самоорганізації місцевих органів влади, що акцентує безперервне поліпшення там, де потрібно. Він забезпечить:

- більше повноважень як для громадян, так і для органів влади;
- не лише ефективність, але й дотримання законодавства;
- спільну мову та розуміння між політиками й технічним персоналом, а також дозволить порівнювати результати країн та інших місцевих органів влади;

- переваги для місцевого населення за рахунок можливості політичної реалізації тих аспектів, які технічно необхідні;

- корисний інструмент для досягнення цілей тисячоліття ООН і неруйнівного довкілля розвитку планети й розумних міст;

- довіру, конче важливу для суспільства.

Технічні умови ISO/TS 17582 важливі для електоральних органів, оскільки використовують випробувану часом систему управління якістю ISO 9001 у вузькоспеціалізованому електоральному контексті, описуючи, як такі принципи якості може бути застосовно до 8-ми процедур, фундаментальних для будь-яких виборів: реєстрації тих, хто голосує; реєстрації політичних організацій та кандидатів; електоральної логістики; голосування; підрахунку голосів і оголошення результатів; інструктажу; контролю фінансування кампаній; вирішення протиріч.

Отже, технічні умови ISO/TS 17582 пропонують базу для розроблення системи управління якістю, яка допоможе електоральним органам надавати достовірні й прозорі послуги.

Як і будь-який інший документ ISO стандарт ISO/TS 17582 є добровільним. Його призначено для електоральних органів, основна мета яких — закріпити довіру до виборів через підвищення прозорості, поліпшення планування й підвищення ефективності електоральних процедур. У цьому сенсі ці технічні умови будуть особливо корисними для електоральних органів демократії, що розвивається, де створення умов для довіри до електоральної системи може визначати успіх виборів.

Електоральні органи, які вирішили запровадити цей стандарт, можуть отримати певні переваги. ISO/TS 17582 сприяє підвищенню якості й ефективності організації та управління всім електоральним циклом. Він також забезпечує гнучку структуру, що дозволяє здійснювати процес безперервного поліпшення роботи електоральних органів для адекватного реагування на різні виклики у ході адміністрування виборів. Крім того, сертифікація на відповідність вимогам ISO/TS 17582 демонструє громадськості прихильність електорального органу до забезпечення прозорості виборних процедур, тим самим укріплюючи суспільну довіру до них. ■