

ВНЕДРЕНИЕ ПРОЦЕССНОГО ПОДХОДА В СЕВЕРНОМ ЕКАТЕРИНБУРГСКОМ ОТДЕЛЕ УПРАВЛЕНИЯ РОСПОТРЕБНАДЗОРА ПО СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

Стрельчук И.Э., студент,
УрГЭУ, г. Екатеринбург, Россия

Аннотация. Статья посвящена вопросу внедрения процессного подхода в Северном Екатеринбургском отделе Управления Роспотребнадзора по Свердловской области. Сделан вывод, что процессный подход находится на стадии проектирования. Приведены план и рекомендации по внедрению процессного подхода.

Ключевые слова: процессный подход, процесс, процессное управление.

Актуальность темы исследования обусловлена тем, что во всем мире, в том числе в России, возрастает важность процессного подхода к управлению, как инструмента повышения эффективности организации. Процессный подход к управлению организацией позволяет сосредоточиться на оптимизации процессов, улучшении качества продукции или услуг, снижении затрат и повышении удовлетворенности клиентов. Внедрение процессного подхода способствует увеличению прозрачности внутри организации, что позволяет быстрее реагировать на изменения внешней среды. В связи с этим, важно изучать инструменты и методы процессного управления, чтобы организации могли успешно адаптироваться к меняющимся условиям рынка и повышать свою конкурентоспособность.

Цель исследования заключается в разработке рекомендаций по оптимизации работы отдела Роспотребнадзора на основе процессного подхода.

Объектом исследования является Северный Екатеринбургский отдел Управления Роспотребнадзора по Свердловской области. Предметом исследования является внедрение процессного подхода в организации.

В соответствии с ГОСТ Р ИСО 9000-2015 под термином «процесс» понимается совокупность взаимосвязанных и (или) взаимодействующих видов деятельности, использующих входы для получения намеченного результата [1].

Роспотребнадзор - федеральная служба, ответственная за контроль качества и безопасности потребительских товаров и услуг, защиту прав потребителей, а также надзор за соблюдением санитарно-эпидемиологических норм и правил. Роспотребнадзор также осуществляет меры по профилактике и борьбе с распространением инфекционных заболеваний. [3,4]

Логика процессного подхода к управлению отличается от традиционной функциональной структуры государственного управления. При процессном управлении деятельность органов власти рассматривается как сеть взаимосвязанных процессов, каждый из которых добавляет свою лепту в удовлетворение запроса «клиента» органов власти — граждан и бизнеса. Первой из ключевых составляющих успеха внедрения процессного управления является заинтересованность руководителя организации.

Внедрение процессного подхода в государственном секторе включает в себя серьезную перестройку как содержания деятельности работников, так и их отношения к выполняемой работе. Ставятся под сомнение устоявшиеся правила, в денежных и трудовых затратах рассчитывается каждый процесс, критически оценивается необходимость выполняемых функций. [2]

Исследование осуществлялось в три этапа, последовательно. На подготовительном этапе был проведен анализ процесса, проводимого отделом Управления на примере процесса «Проведение выездной проверки» и составлена Упрощённая модель процесса (таблица 1).

Таблица 1 - Упрощённая модель процесса «Проведение выездной проверки»

Владелец процесса: Инспектор из Роспотребнадзора	Регламентирующая документация: Приказ о проверке. Положение о санитарно-эпидемиологическом надзоре.	Цель процесса: проверка соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, прав потребителей и качества товаров или оказания услуг.
---	---	---

		Постановление правительства № 944. Перечень видов деятельности с периодичностью проверок.		
Поставщики входов	Входы	Наименование процесса	Выходы	Потребители выходов
Прокуратура, потребители, государство	Уведомление организации от Роспотребнадзора о проведении проверки	Проведение выездной проверки	Акт результатов проверки, заключения экспертиз и предписания об устранении выявленных нарушений.	Организация, в которой проводилась проверка, Прокуратура, Потребители
Показатели процесса: продолжительность проверки Частота проверок Квалификация комиссии Объем проверяемых документов и объектов		Ресурсы процесса: Сотрудники Роспотребнадзора, оборудование для сбора проб, документы о правилах проведения проверок, лаборатории	Декомпозиция процесса (подпроцессы): 1. уведомление. Представители Роспотребнадзора уведомляют организацию о предстоящей проверке и запрашивают необходимые документы. 2. Прибытие. Комиссия Роспотребнадзора прибывает в организацию и предъявляет удостоверения. 3. Ознакомление с документами. 4. Осмотр. Комиссия осматривает помещения, оборудование, инвентарь и другие объекты, связанные с деятельностью организации. 5. Проведение проверочных мероприятий. Комиссия может проводить лабораторные исследования, опрашивать сотрудников и клиентов, проверять условия хранения и транспортировки продукции. 6. Составление акта проверки. По результатам проверки составляется акт, в котором указываются выявленные нарушения и рекомендации по их устранению.	
Связь с другими процессами организации: подготовка к проведению проверки,			Записи процесса: сведения об ознакомлении или отказе в ознакомлении с актом; сведения о внесении в журнал	

анализ результатов проверки		учета проверок записи о проведенной проверке.
-----------------------------	--	---

На основании данных, представленных в таблице 1 установлено, что процесс можно контролировать и измерять.

На втором этапе исследования применена система мониторинга процесса, включающая в себя элементы, представленные в таблице 2. Результативность процесса можно представить уровнем выполнения плана проверок:

$$U_{п.п.} = \frac{N_f}{N_p} \times 100 \%, \text{ где}$$

N_f – фактическое количество проведенных выездных проверок, шт;

N_p – план проверок, шт.

Таблица 2- Система мониторинга процесса «Проведение выездной проверки»

Контролируемые показатели процесса	Нормативное (целевое) значение показателя	Источник нормативного значения	Метод измерения	Периодичность измерения	Действия в случае несоответствия показателя нормативу	Лицо, проводящее измерения
1. продолжительность проверки	Для малых предприятий плановая проверка — 50 часов, Для микропредприятий — 15 часов.	294-ФЗ "О защите прав юр. лиц и ИП при осуществлении гос. и муниципального контроля"	Измерительный	Раз в год	Провести анализ процесса, найти задержки и простои, выяснить причину и провести коррекцию	Сотрудник Отдела организации надзора
2. Частота проверок	Плановые проверки проводят не чаще одного раза за три года.	294-ФЗ Постановление правительства № 944. Перечень видов деятельности с периодичностью проверок	Измерительный	Раз в год	Увеличение кол-ва проверяющих, повышение квалификации, оптимизация процессов проведения проверок	Сотрудник Отдела организации надзора

3.Квалификация комиссии	Комиссия должна состоять из квалифицированных специалистов, имеющих опыт работы	Постановление Правительства РФ № 1100 «О федеральном государственном санитарно-эпидемиологическом контроле»	Оценка уровня знаний и навыков членов комиссии, проведение аттестаций	Регулярно, в зависимости от графика проверок	Проведение тренингов, семинаров. Регулярный контроль уровня квалификации членов комиссии.	Специалист по оценке квалификации персонала.
4.Объем проверяемых документов и объектов.	Зависит от конкретной сферы деятельности организации	Санитарные нормы и правила, Приказ Роспотребнадзора N 103 "Об утверждении Методических рекомендаций по применению норм ФЗ N 294-ФЗ"	Измерительный, учет объема и результатов проверок	Регулярно, в зависимости от графика проверок	Расширение штата сотрудников или привлечение дополнительных ресурсов для увеличения объема проверок.	Ответственный за учет и анализ данных в Роспотребнадзоре

На основании изучения процесса «Проведение выездной проверки», представленного в таблице 2, установлено, что на сегодняшний момент процессный подход находится на стадии проектирования.

С целью внедрения и совершенствования процессного подхода в отделе Управления Роспотребнадзора разработаны следующие рекомендации:

1. Оценка состояния текущих процессов для идентификации имеющейся проблемы и разработки мероприятий по их устранению. Необходимо провести анализ текущих процессов с целью выявления нарушений норм.

2. Разработка концепции процессного подхода. Одной из основных идей может быть взгляд на весь отдел Роспотребнадзора как на совокупность процессов, которые нужно систематизировать и улучшить. Концепция процессного подхода поможет создать единую платформу для целей отдела.

Также это может включать разработку процессной карты для каждого процесса, определение цикла выполнения процесса, его этапов и сроков.

3. Определение структуры процессов и установление роли каждого сотрудника позволит увеличить эффективность работы и снизить вероятность возникновения конфликта.

4. Следующим шагом является разработка новых процедур для каждого процесса. Это может включать в себя определение входных и выходных данных, определение подпроцессов, необходимых для завершения процесса, и определение ответственных исполнителей для каждого этапа. Разработка процедур должна быть прозрачной и доступной для всех сотрудников.

5. На заключительном этапе необходимо обучить сотрудников новым процедурам и техническим инструментам, связанным с процессным подходом. Для оценки эффективности изменений можно использовать определенные показатели качества, включая количество жалоб, уровень удовлетворенности клиентов, время реакции на обращения. Также обучение сотрудников отдела может проводиться по процессной карте с использованием стандартов ГОСТ Р ИСО 9001-2015.

Литература

1. ГОСТ Р ИСО 9000–2015. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь // Техэксперт. – Режим доступа <http://docs.cntd.ru/document/1200124393>

2. Процессный подход в сфере государственного управления // Финконтроль URL: <https://rufincontrol.ru/online/article/401351>.

3. Сайт Роспотребнадзора Свердловской области // Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Свердловской области URL: <https://www.66.rospotrebnadzor.ru>

4. Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека. URL – <https://www.rospotrebnadzor.ru>