



Одним із завдань сучасного суспільства є підвищення довіри громадян до органів влади на всіх рівнях управління і до державної системи в цілому. Завдання органів місцевого самоврядування забезпечити умови для створення і розвитку суспільства. Система менеджменту якості є одним із засобів, за допомогою якого органи місцевого самоврядування забезпечують стале економічне зростання і соціальний розвиток суспільства на місцевому рівні.

Надаючи довіру органам місцевого самоврядування, громадяни вправі розраховувати на надання їм якісних послуг, забезпечення безпеки, доступність громадського транспорту, безперешкодну та швидку обробку документів, доступність послуг систем охорони здоров'я та освіти, розвинену інфраструктуру, прозорість і ефективність діяльності органів самоврядування.

Громадяни повинні бути впевнені, що органи місцевого самоврядування представляють їх інтереси і забезпечують захист їх спільноти.

Впровадження стандарту ISO 9001 в органах місцевого самоврядування є одним з інструментів забезпечення довіри громадян до органів влади на всіх рівнях. Допомогти в цьому покликаний стандарт **ISO 18091 «Системи менеджменту якості. Настави щодо застосування ISO 9001 в органах місцевого самоврядування»**, який був недавно оновлений.

Метою стандарту ISO 18091 є розробка рекомендацій щодо впровадження системи менеджменту якості, що відповідає вимогам ISO 9001 в органах місцевого самоврядування. Документ був оновлений і тепер включає вимоги ISO 9001:2015. Він надає діагностичні моделі і інструменти для впровадження комплексної системи управління якістю, яка буде сприяти підвищенню ефективності і надійності місцевих органів влади.

За словами фахівця з місцевого самоврядування Карлоса Гадсдена, організатора технічного комітету, який переглянув стандарт, «ISO 18091 є відмінним інструментом для місцевих органів влади, щоб переконати громадян у тому, що їхні потреби та очікування повністю зрозумілі і задоволені на послідовній основі і своєчасно».