



# СТАНДАРТЫ СТРОИТЬ И ЖИТЬ ПОМОГАЮТ

ТОО «Астанагорархитектура» уполномочено правительством казахстанской столицы вести мониторинг объектов архитектурной, градостроительной и строительной деятельности, а также подготовку всей разрешительной документации на проектирование и строительство. О том, как соблюдение высоких стандартов качества помогает обеспечить жителям города комфортную среду обитания, рассказывает директор предприятия Касимбек Айтимов.

— За 15 лет деятельности ТОО «Астанагорархитектура» столица Казахстана значительно похорошела, но в преддверии международной выставки ЕХРО–2017 предстоит еще много работы. Расскажите, как предприятие справляется с возложенными на него задачами и как заслужить доверие заказчиков.

— Начну с того, что можно не сомневаться — наша столица станет еще более величественной и неповторимой. Еще до 2015 года в Астане планируется завершить строительство нескольких уникальных объектов. Это новый вокзал, ледовый стадион на 10 тыс. мест, библиотека и Фонд первого Президента, городской парк с ботаническим садом, зоопарк, гребной канал, Центр космических исследований, Военная академия, многофункциональный центр олимпийской подготовки, этноаул, новый Дворец бракосочетания и аквапарк. Кроме того, продолжается строительство Му-

зея истории Казахстана и жилого комплекса «Аллея тысячелетия».

Важно, что все эти объекты органично вписываются в природный ландшафт. Вообще Астана задумана как город, где в гармонии сосуществуют природа и техносфера, традиции и новаторство. И я горжусь тем, что в 2011 году ТОО «Астанагорархитектура» присужден диплом республиканского Союза градостроителей за вклад в формирование гармоничной среды жизнедеятельности столицы.

Что касается доверия наших заказчиков, то заслужить его можно, только одним способом — оказывая качественные услуги, максимально удовлетворяющие потребностям клиентов. Я не устаю повторять, что качество наших услуг должно превосходить ожидания потребителей. Надо сказать, что наши усилия в этом направлении были оценены по достоинству. В 2013 году в результате анализа хозяйственной деятельно-



qualityaustria ПРЕДСТАВЛЯЕТ СВОИХ ПАРТНЕРОВ

сти всех предприятий республики товарищество было удостоено почетного звания «Лидер Казахстана-2013».

**— Тем не менее, несмотря на эффективный менеджмент, вами было принято решение начать внедрение системы менеджмента качества (СМК). Почему вы пошли на этот шаг?**

— Когда Астана получила статус столицы, перед градостроительной отраслью встало множество глобальных задач по формированию городской застройки, особенно с учетом того, что в перспективе столица должна стать городом-лидером и локомотивом развития для остальных территорий страны.

Для того чтобы осуществить поставленные цели, нам необходимо было идти не просто в ногу со временем, а на шаг впереди, используя в своей работе самые современные и эффективные технологии и методы управления. При этом стало очевидно, что одним из основных инструментов совершенствования менеджмента является внедрение СМК, которая поможет организовать все рабочие процессы таким образом, чтобы наиболее полно удовлетворить запросы конечного потребителя.

Кроме того, например, услуги по геодезическим, проектно-исследовательским и прочим видам работ в Астане оказываются многими компаниями. ТОО «Астанагорархитектура» отнюдь не является монополистом. Между тем, наличие сертифицированной СМК стало одним из условий предъявляемых потребителями при заключении договоров. И здесь «Астанагорархитектура» имеет значительное преимущество перед другими организациями.

Наконец, в современном мире имидж предприятия играет не последнюю роль. Наличие сертификата ISO 9001:2008 положительно влияет на профессиональную репутацию организации.

**— Расскажите, с какими трудностями вам пришлось столкнуться на пути внедрения СМК, и каких положительных эффектов вы достигли, преодолев их.**

— Внедрение системы менеджмента качества, как известно, процесс непростой, поскольку в корне меняет всю деятельность предприя-



тия. Поэтому его существенно тормозили случаи психологического сопротивления со стороны персонала. У людей уже имелись устоявшиеся принципы работы «по старинке». Одна-

ко, благодаря решительности топ-менеджмента, удалось объединить сотрудников общей целью совершенствования деятельности предприятия, несмотря на то, что это потребовало серьезных усилий: нужно было создать соответствующую материальную базу и осуществить переподготовку кадров.

В результате, начиная с осени 2010 года, в организации введен новый порядок работы с посетителями по принципу «одного окна». Вернее, речь идет об операционном зале с двенадцатью окнами и информационными щитами для удобства посетителей. Таким образом, мы на практике реализуем меры по борьбе с административными барьерами и упрощению разрешительных процедур, реально сокращая для людей время «простоя» в очередях. Теперь заявитель сразу получает весь необходимый ему комплект документов: о выборе земельного участка, постановления акимата Астаны на проектирование и строительство, архитектурно-планировочное задание, схемы трасс инженерных сетей, согласованные эскизные проекты и т.д.

На сегодняшний день специалисты ТОО «Астанагорархитектура» могут обслуживать до 600 человек в день; благодаря системе «одного окна» ведется статистический учет посетителей. Населению доступны образцы всех видов документов на казахском и русском языках, что значительно облегчает работу сотрудников. Бланки-заявки на все виды наших работ и услуг есть и на интернет-сайте предприятия [www.astanagorarch.kz](http://www.astanagorarch.kz); более того, застройщики могут заполнить их в электронном виде и отправить по электронной почте в ТОО «Астанагорархитектура», где все обращения будут зарегистрированы и приняты к исполнению.

Было принято принципиальное решение о переходе на новую упрощенную схему рассмотрения заявлений и предоставления земельных участков, в связи с чем разработана новая программа электронного документооборота. Теперь заявитель имеет возможность наблюдать за продвижением своего обращения, не выходя из дома. Информацию о завершении рассмотрения заявки он оперативно получает по электронной почте или путем СМС.

*В 2013 году международная корпорация по разработке и внедрению проектов экономического и социального развития регионов в странах Восточной Европы Europe Business Assembly (EBA, Оксфорд, Великобритания) присудила ТОО «Астанагорархитектура» престижную награду Best Enterprise («Лучшее предприятие») в сфере архитектуры и строительства за достижения в профессиональной деятельности и в области качества.*

*Предприятие было представлено к награде по результатам исследований входящих в состав EBA аналитических центров из Великобритании, Швейцарии, Бельгии, Германии. Кроме того, при подведении итогов учитывались результаты национальных бизнес-рейтингов качества и профессионального мастерства.*

*ТОО «Астанагорархитектура» получило соответствующий сертификат и лицензию сроком на пять лет о внесении предприятия в формируемый EBA общеевропейский реестр эффективных, динамично развивающихся компаний и регионов. Кроме того, директор товарищества Касымбек Айтимов получил именную сертификат и нагрудный знак Best Manager of the Year («Лучший менеджер года»).*



Не менее важны преимущества нового принципа работы и для экономии времени сотрудников. Об этом красноречиво говорит следующий факт. Комплексный архитектурно-планировочный отдел нашего предприятия занимается переработкой поступающей документации и анализом текущей градостроительной ситуации. До введения «одного окна» на такой анализ у специалистов отдела практически не оставалось времени, а это очень важная составляющая деятельности ТОО «Астанагорархитектура». Город динамично развивается и ему требуется оперативное ведение Дежурного плана отводов, застройки, инженерных сетей и проведение постоянного анализа складывающейся градостроительной ситуации. Ведь если мы не будем осу-



ществлять тщательный мониторинг, не исключены ошибки и просчеты.

**— Планируете ли вы внедрять и другие системы менеджмента в рамках партнерства с Quality Austria? Как вы оцениваете ваше сотрудничество?**

— В этом году мы прошли ресертификацию СМК и получили свидетельство о признании ТОО «Астанагорархитектура» передовой компанией, поддерживающей и стабильно развивающей систему качества. Однако для достижения устойчивого успеха в условиях постоянно меняющейся деловой среды важно добиться еще более впечатляющих результатов. Поэтому наши цели — внедрение и применение систем энергетического менеджмента и менеджмента для достижения устойчивого успеха организации. По оценкам специалистов, внедрение системы энергоменеджмента может в значительной степени способствовать повышению конкурентоспособности, не говоря уже о том, что задачи по развитию и применению энергосберегающих технологий в строительстве были поставлены Президентом Республики Казахстан Нурсултаном Назарбаевым и отражены в стратегии развития государства до 2050 года.

Естественно, что внедрение новых стандартов будет происходить при непосредственном участии нашего надежного партнера. Вообще надо сказать, что это незаменимый советник, который помогает не только направить конкретную организацию по новому, продуктивному пути

развития, но и заложить основу ее успехов на национальном и международном уровне. Сертификат QUALITY AUSTRIA является не только свидетельством упорной плодотворной работы, но и обязывает нас и дальше трудиться над улучшением качества услуг. Этот документ позволяет добиться доверия новых клиентов, которые еще не успели на деле ознакомиться с качеством нашей работы.

**— Каково ваше личное отношение к системам менеджмента?**

— Разрабатывая стратегии своего развития, любая компания, рассчитывающая на дальнейший рост, не оставляет без внимания вопросы качества предоставляемых услуг. Считаю, что по-другому сегодня просто не выжить. Ведь в значительной степени конкурентоспособность предприятия в современной мировой экономике связана с качеством обслуживания потребителей, своевременностью создания и реализации на рынках товаров и услуг. Эти конкурентные преимущества в значительной степени зависят от того, по каким стандартам работает организация и насколько эти стандарты соответствуют мировым. Практические знания о принципах действия и возможностях таких систем, в свою очередь, совершенствуют деятельность любой компании и дают ей импульс к дальнейшему развитию. Ну а кроме того, предоставляя потребителям высококачественные услуги, мы стремимся оставить о себе добрую память.

**В**

**QUALITY AUSTRIA** — представитель IQNet и главный сертификационный орган в Австрии — предлагает услуги сертификации систем менеджмента в России.

**QUALITY AUSTRIA** — представитель EOQ, проводит прием экзаменов менеджеров систем и аудиторов в России.

Представительства **QUALITY AUSTRIA** в 42 странах и членство в IQNet дают нашим клиентам возможность получения национальных сертификатов этих стран без проведения дополнительной проверки.

**QUALITY AUSTRIA** аккредитована для выдачи сертификатов соответствия стандартам ISO 9001, ISO14001, EMAS, OHSAS 18001, SCC, SCP, BS8800, SA 8000, SQAS, ISO/TS 16949, VDA6.x, TL9000, KBA, KTQ, AS/EN/JSQ 9100, IRIS, ISO 13816, ISO 13485, ISO 14644, ISO 22000, BRC, IFS, HACCP, GLOBALGAP, QS-9000, FCS CoC, EN 16001, ISO 50001, ISO 29990, ISO 31000, ISO 26000, ISO 3834.

Организацией выдано более 25 тыс. сертификатов.