

Згідно з вимогами ISO 9001 Введено в дію з <u>23.05</u> 2013 року		НСУЯ Версія 02	
Виконавчий комітет Тернопільської міської ради			
<b>НАСТАНОВА З ЯКОСТІ</b>			
<b>Розробив</b>	<b>Перевірів</b>	<b>Затверджую</b>	
Завідувач сектору управління якістю <i>Бистра</i> І.Є. Бистра <u>17.05.</u> 2013	Уповноважений з питань СУЯ <i>О.І. Степанюк</i> О.І. Степанюк <u>22.05</u> 2013	Міський голова <i>С.В. Надал</i> С.В. Надал <u>22.05</u> 2013	

# НАСТАНОВА З ЯКОСТІ

## ТЕРНОПІЛЬСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ

## Місцезнаходження НАСТАНОВИ З ЯКОСТІ

<b>Оригінал:</b>	
Міський голова	Паперова версія
Уповноважений з питань СУЯ	Паперова версія
Сектор управління якістю	Паперова версія
<b>Копії:</b>	
Вище керівництво міської ради	Електронні версії (7)
Виконавчі органи міської ради	Електронні версії (32)

## ЗМІСТ

Передмова	5
1. МЕТА І СФЕРА ЗАСТОСУВАННЯ НАСТАНОВИ З ЯКОСТІ	7
1.1. Мета	7
1.2. Сфера застосування	7
2. НОРМАТИВНО-ПРАВОВА БАЗА ТА СКЛАД ДОКУМЕНТАЦІЇ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ	7
3. ТЕРМІНОЛОГІЯ	9
4. СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ У ТЕРНОПІЛЬСЬКІЙ МІСЬКІЙ РАДІ	11
4.1. Загальні положення та опис процесів	11
4.2. Документація системи управління якістю	13
4.2.1. Загальні положення	14
4.2.2. Настанова з якості	14
4.2.3. Управління документацією	15
4.2.4. Управління записами ( протоколами)	15
5. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ВИЩОГО КЕРІВНИЦТВА	16
5.1. Зобов'язання вищого керівництва	16
5.2. Орієнтація на замовника	17
5.3. Політика якості	17
5.4. Планування	18
5.4.1. Цілі у сфері якості	19
5.4.2. Планування роботи	19
5.5. Відповідальність, повноваження, інформування і комунікація	20
5.5.1. Відповідальність і повноваження	20
5.5.2. Представник вищого керівництва	20
5.5.3. Внутрішнє інформування	20
5.5.4. Внутрішня комунікація	21
5.5.4.1. Види внутрішньої комунікації	21
5.5.4.2. Сесії міської ради	21
5.5.4.3. Засідання виконавчого комітету	21
5.5.4.4. Наради у представників вищого керівництва та керівників виконавчих органів ради	21
5.5.4.5. Засідання комісій, координаційних рад	22
5.5.4.6. Система документообігу	22
5.5.4.7. Друковані засоби	22
5.5.4.8. Електронні засоби	22
5.6. Аналізування СУЯ вищим керівництвом	23
5.6.1. Загальні положення	23
5.6.2. Вхідні дані для аналізування	24
5.6.3. Вихідні дані для аналізування	26
6. УПРАВЛІННЯ РЕСУРСАМИ	27
6.1. Забезпечення ресурсами	27

6.2. Людські ресурси	27
6.2.1. Загальні положення	27
6.2.2. Компетентність, обізнаність та підготовка	27
6.3. Інфраструктура	30
6.4. Робоче середовище	30
7. НАДАННЯ ПОСЛУГ	30
7.1. Планування надання послуг	30
7.2. Процеси, що стосуються замовників	33
7.2.1. Визначення вимог щодо послуг	33
7.2.2. Аналізування вимог щодо послуг	34
7.2.3. Зворотній зв'язок з замовником	35
7.3. Проектування і розроблення нової послуги	36
7.3.1. Вхідні дані планування та розроблення	36
7.3.2. Вихідні дані планування та розроблення	37
7.3.3. Аналізування та перевірка заходів щодо розроблення нової послуги	37
7.4. Закупівля	37
7.4.1. Процес закупівлі	37
7.4.2. Перевірка закупленої продукції	39
7.5. Надання послуг	39
7.5.1. Управління наданням послуг	39
7.5.2. Затвердження процесів	40
7.5.3. Ідентифікація та простежуваність	40
7.5.4. Власність замовника	41
7.5.5. Збереження документації	41
7.6. Управління засобами моніторингу та вимірювального устаткування	41
8. ВИМІРЮВАННЯ, АНАЛІЗУВАННЯ ТА ПОЛІПШЕННЯ	42
8.1. Загальні положення	42
8.2. Моніторинг та вимірювання	43
8.2.1. Задоволеність замовника	43
8.2.1.1. Розгляд та аналізування скарг замовників	43
8.2.1.2. Порядок проведення анкетування	43
8.2.1.3. Порядок проведення опитування	45
8.2.2. Внутрішній аудит	46
8.2.3. Моніторинг та оцінка процесів	47
8.2.4. Моніторинг та оцінка послуг	47
8.3. Управління невідповідною послугою ( невідповідністю )	48
8.4. Аналізування даних	48
8.5. Поліпшення	49
8.5.1. Постійне вдосконалення	49
8.5.2. Коригувальні дії	49
8.5.3. Запобіжні дії	49
9. ДОДАТКИ	50

## ПЕРЕДМОВА

**Тернопіль** – місто у західній частині України, політико-адміністративний, економіко-діловий та культурний центр Тернопільської області. Розташоване на річці Серет. До 1944 року місто мало назву Тарнополь.

Засноване у 1540 році Яном Тарновським. До 1569 року належало до Тереховлянського староства (пізніше повіту) Руського воєводства. У 1569 – 1772 роках у складі Тереховлянського повіту Подільського воєводства; у 1772 – 1810, 1815 – 1867 – центр Тарнопільського округу у складі Королівства Галичини та Лодомерії, 1810 – 1815 – Тернопільського краю Російської імперії, з 1867 до 1939 – адміністративний центр Тернопільського повіту у складі різних держав: Австро-Угорщини, ЗУНР, ГСРС, Другої Речі Посполитої. З 1920 – адміністративний центр воєводства, від 1939 – області. Наприкінці 1918-го до 2 січня 1919 року Тернопіль був столицею ЗУНР, а з 8 липня по 21 вересня 1920 року маріонеткового більшовицького державного утворення – Галицької СРР. У період нацистської окупації (1 серпня 1941 – липень 1944) місто підпорядковувалося дистрикту «Галичина». Покровителем міста вважають святу Теклю. До Другої світової війни вівтар з її зображенням знаходився у Домініканському костелі – нині церкви Непорочного зачаття Матері Божої.

Населення – 217 600 осіб. За національним складом місто майже однорідне, адже понад 94% його мешканців – українці. Тернопіль займає площу 5852 га, 277 вулиць, 4 майдани, 6 бульварів, 2 проспекти, понад 1200 будинків.

Переваги економіко-географічного розташування Тернополя пов'язані, перш за все, з наближеністю міста до сусідніх держав: Польщі, Угорщини, Румунії, Молдови. Тернопіль знаходиться на перетині залізничних, автомобільних і повітряних шляхів, на відстані 479 км до Києва та 220–350 км – до західних кордонів України.

У Тернополі розміщено залізничний вузол, є аеропорт. Залізнична станція, електрифікована у 1999 році, пропускає за добу понад 100 тисяч тонн вантажів. Головні залізничні шляхи проходять зі сходу на захід і південь, у тому числі й міжнародні. На схід і з півночі – на південь Тернопіль пересікають три державні автомобільні дороги. Для забезпечення пасажироперевезень також функціонують приміська та міжміська автобусні станції. Довжина автомобільних доріг міста становить – 209 км, всі вони з твердим покриттям. Кількість мостів – 17. Міжміська автостанція обслуговує біля 80 маршрутів, які пролягають в різні куточки нашої держави та європейські країни. У місті розвинений автомобільний, електричний, залізничний транспорт. Широка сітка автобусних і тролейбусних маршрутів.

Промисловий комплекс міста виготовляє ряд унікальних видів продукції, які застосовуються не тільки в Україні, а й за її межами.

ОСП «Корпорація Ватра» спеціалізується на виготовленні різноманітних освітлювальних приладів промислового та побутового призначення. ПАТ ТРЗ «Оріон» спеціалізується на виготовленні засобів радіозв'язку, радіостанцій для транспорту та інших галузей народного господарства.

Функціонує ряд потужних підприємств із виробництва бавовняних тканин та виробів з них ВАТ «Тернопільське об'єднання «Текстерно» і ПАТ «Галія», штучної шкіри, лінолеуму ПАТ «Вінітекс», виробництво медичного обладнання ПП «Галіт», виробництво шкарпеткових виробів ТОВ «Торговий дім «Теркурій», виробництво енергоекономічних освітлювальних приладів для зовнішнього освітлення міст та спортивних споруд ТОВ «Шредер», виробництво електроживильних установок ТОВ «Інтеграл», виробництво кондитерських виробів ПАТ «ТЕРА».

В місті діють:

– продуктові супермаркети: «ТЕКО», «Барвінок», «Наш край», «Сільпо», «Новус», «Берегиня», «Хмельничанка», «PLAZMA».

– торгові центри: «Подоляни», «Орнава», «Центральний універмаг», «Західний», «Атріум».

– продуктові гуртовні: «Ровекс Cash & Carry», «Пакко», «Метро».

– будівельні торгові центри: «Арс» (супермаркет), «Епіцентр» (гіпермаркет), «Наша оселя» (торговий центр).

– супермаркети побутової техніки: «Технополіс», «Ельдорадо», «Фокстрот», «Ельмарт», «Орбіта» «Білий лебідь».

– розважальні заклади: «Подоляни» (боулінг, більярд, льодяна ковзанка «Ескімос», пивний паб «Хмільне щастя»), Бомба (нічний клуб), аквапарк «Алігатор», «Riverpool» (нічний клуб).

Родзинкою міста є Тернопільське озеро, яким в весняно-літній період курсує два теплоходи «Герой Танцоров» та «Капітан Парій», що сполучають центр міста з зонами відпочинку.

Тернопіль – науково-освітній центр України, місто молоді і студентів. Тут функціонує 11 вищих, 6 професійно-технічних, 46 загальноосвітніх закладів, 2 гімназії, 4 ліцеї, в яких навчається майже 71 тис. учнів та студентів.

**Тернопільська міська рада:**

46001, м. Тернопіль, вул. Листопадова, 5

Телефон 0352-522021

Факс 0352-527652

e-mail: [presamr@gmail.com](mailto:presamr@gmail.com)

сайт: [www.rada.te.ua](http://www.rada.te.ua)

## **1. МЕТА І СФЕРА ЗАСТОСУВАННЯ НАСТАНОВИ З ЯКОСТІ**

### **1.1. Мета**

Настанова з якості є регламентуючим документом, який описує систему управління якістю у виконавчих органах міської ради, згідно з вимогами стандартів якості ISO 9001:2008 та ДСТУ ISO 9001:2009 (далі ISO 9001).

Метою розробки Настанови є:

- надання її користувачам комплексної інформації щодо системи управління якістю у Тернопільській міській раді та її виконавчих органах;
- підтвердження здатності виконавчих органів міської ради надавати якісні послуги, згідно вимог чинного законодавства та вимог замовників;
- зобов'язання виконавчих органів міської ради щодо постійного моніторингу рівня задоволеності замовників, здійснення аналізу результатів цих досліджень і планування критеріїв та методик вдосконалення роботи;
- опис основних процесів, визначених у Тернопільській міській раді.

### **1.2. Сфера застосування**

Настанова з якості призначена для застосування всіма посадовими особами і виконавчими органами міської ради.

## **2. НОРМАТИВНО-ПРАВОВА БАЗА ТА СКЛАД ДОКУМЕНТАЦІЇ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ**

Настанова з якості та документація системи управління якістю створена відповідно до стандартів якості, чинного законодавства України та нормативно-правових актів міської ради:

- ISO 9001 «Quality management systems — Requirements (Системи управління якістю. Вимоги)»;
- ДСТУ ISO 9001 «Системи управління якістю. Вимоги. (ISO 9001, IDT)»;
- ISO 9000 «Quality management systems – Fundamentals and vocabulary (Системи управління якістю. Основні положення та словник)»;
- ДСТУ ISO 9000:2007 «Системи управління якістю. Основні положення та словник. (ISO 9000, IDT)»;
- ISO 9004 «Quality management systems. Guidelines for performance improvements (Системи управління якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності)»;
- ДСТУ ISO 9004 «Системи управління якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності. (ISO 9004:2000, IDT)»;
- ISO 19011 «Guidelines for quality and/or environmental management systems auditing (Рекомендації по аудиту систем управління якістю і/або навколишнього середовища)»;
- ДСТУ ISO 19011 «Рекомендації по аудиту систем управління якістю і/або навколишнього середовища. (ISO 19011, IDT)»;
- Конституції України;
- Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні»;
- Закону України «Про службу в органах місцевого самоврядування»;
- Закону України «Про звернення громадян»;

- Закону України «Про адміністративні послуги»;
- Європейської хартії місцевого самоврядування;
- Статуту територіальної громади міста Тернополя;
- Регламенту виконавчого комітету Тернопільської міської ради;
- Регламенту Тернопільської міської ради;
- Інструкції з діловодства у Тернопільській міській раді та її виконавчих органах;
- Положення про проведення щорічної оцінки виконання посадовими особами Тернопільської міської ради покладених на них обов'язків і завдань;
- Кодексу поведінки посадових осіб Тернопільської міської ради тощо.

**Документація системи управління якістю Тернопільської міської ради та її виконавчих органів:**

1. Настанова з якості Тернопільської міської ради.
2. Політика якості виконавчих органів Тернопільської міської ради.
3. Цілі якості Тернопільської міської ради.
4. Цілі якості виконавчих органів ради.
5. Процедури:
  - 5.1. Процедура управління документацією системи управління якістю (П-СУЯ/01).
  - 5.2. Процедура з управління невідповідними послугами (П-СУЯ/03).
  - 5.3. Процедура з проведення коригувальних і запобіжних дій (П-СУЯ/04).
  - 5.4. Процедура з проведення внутрішнього аудиту (П-СУЯ/05).
6. Накази уповноваженого з питань системи управління якістю.
7. Реєстр адміністративних послуг виконавчих органів Тернопільської міської ради.
8. Реєстр неадміністративних послуг виконавчих органів Тернопільської міської ради.
9. Реєстр адміністративних послуг виконавчих органів Тернопільської міської ради, що надаються через Центр надання адміністративних послуг.
10. Реєстр неадміністративних послуг виконавчих органів Тернопільської міської ради, що надаються через Центр надання адміністративних послуг.
11. Інформаційні (ІК) та технологічні картки (ТК) адміністративних послуг та неадміністративних послуг, що надаються через ЦНАП, паспорти основних процесів.
12. Реєстр документів системи управління якістю.
13. Реєстр основних процесів Тернопільської міської ради.
14. Реєстри основних процесів виконавчих органів ради.
15. Реєстри основних документів виконавчих органів ради.
16. Реєстри основних записів виконавчих органів ради.

### 3. ТЕРМІНОЛОГІЯ

**Вище керівництво** – особа чи група осіб (міський голова, секретар ради заступники міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради, заступник міського голови-керуючий справами), яка спрямовує та координує діяльність виконавчих органів міської ради згідно розподілу посадових обов'язків на найвищому рівні.

**Уповноважений з питань системи управління якістю (УСУЯ)** – представник вищого керівництва, наділений повноваженнями для забезпечення функціонування СУЯ, реалізації Політики і Цілей якості Тернопільської міської ради.

**Робоча група по функціонуванню СУЯ у виконавчих органах Тернопільської міської ради** – група посадових осіб, затверджена розпорядженням міського голови, для розробки та впровадження документів СУЯ, передачі знань та інформації з питань СУЯ.

**Настанова з якості** – регламентуючий документ, який описує систему управління якістю у Тернопільській міській раді.

**Політика якості** – загальні наміри та спрямованість установи, пов'язані з якістю і офіційно сформульовані вищим керівництвом.

**Цілі якості** – те, чого прагнуть, або до чого прямують у сфері управління якістю.

**Якість** – ступінь, до якого сукупність власних характеристик задовольняє вимоги.

**Система управління якістю (СУЯ)** – система, яка спрямовує та контролює діяльність міської ради щодо якості.

**Постійне поліпшення** – повторювана діяльність щодо збільшення можливості виконати вимоги.

**Результативність** – ступінь реалізації запланованої діяльності та досягнення запланованих результатів.

**Інфраструктура** – сукупність устаткування, обладнання та служб, необхідних для функціонування виконавчих органів міської ради.

**Робоче середовище** – сукупність умов, за яких виконують роботу.

**Замовник (суб'єкт звернення)** – фізична або юридична особа, яка отримує послуги (адміністративні послуги).

**Постачальник** – організація або особа, яка надає продукцію або послуги.

**Процес** – сукупність взаємопов'язаних або взаємодійних видів діяльності, яка перетворює входи на виходи.

**Процедура** – встановлений спосіб діяльності або здійснення процесу.

**Послуга** – результат процесу.

**Адміністративна послуга (АП)** – результат здійснення владних повноважень суб'єктом надання адміністративних послуг за заявою фізичної або юридичної особи, спрямований на набуття, зміну чи припинення прав та/або обов'язків такої особи відповідно до закону.

**Неадміністративна послуга** – результат публічно-владної діяльності міської ради, що забезпечує реалізацію суб'єктивних прав фізичних та

юридичних осіб за їх заявою або зверненням відповідно до чинного законодавства та нормативно-правових документів міської ради.

**Суб'єкт надання адміністративної послуги (СНАП)** – Тернопільська міська рада та посадові особи міської ради, уповноважені відповідно до закону надавати адміністративні послуги, органи виконавчої влади, інші державні органи, які згідно постанови Кабінету Міністрів України зобов'язані надавати адміністративні послуги через ЦНАП.

**Центр надання адміністративних послуг (ЦНАП)** – це постійно діючий робочий орган Тернопільської міської ради, в якому надаються адміністративні послуги через адміністратора шляхом його взаємодії з суб'єктами надання адміністративних послуг.

**Реєстр адміністративних послуг** - перелік адміністративних послуг, які визначені законом і надаються виконавчими органами міської ради відповідно до повноважень.

**Реєстр неадміністративних послуг** – перелік неадміністративних послуг, які визначені і надаються виконавчими органами міської ради відповідно до повноважень, передбачених чинним законодавством та нормативно-правовими документами міської ради.

**Реєстри адміністративних та неадміністративних послуг, що надаються через ЦНАП** – перелік адміністративних та неадміністративних послуг, які надаються виконавчими органами міської ради, а також перелік адміністративних послуг органів виконавчої влади, інших державних органів, які рішенням виконавчого комітету міської ради визначено надавати через ЦНАП.

**Вимога** – сформульовані потреба або очікування, загальнозрозумілі або обов'язкові.

**Задоволеність замовника** – сприйняття замовником ступеня виконання його вимог.

**Відповідність** – виконання вимоги.

**Невідповідність** – невиконання вимоги.

**Запобіжна дія** – дія, яку виконують для усунення причини потенційної невідповідності або іншої потенційно небажаної ситуації.

**Коригувальна дія** – дія, яку виконують для усунення причини виявленої невідповідності або іншої небажаної ситуації.

**Інформація** – значущі дані.

**Документ** – зафіксована та відповідним чином оформлена інформація.

**Запис (протокол)** – документ, який містить одержані результати або надає докази виконаних робіт.

**Об'єктивний доказ** – дані, які підтверджують існування чи правдивість чогось.

**Перевірка** – підтвердження надання об'єктивних доказів, що встановлені вимоги виконано.

**Аналізування** – діяльність, яку розпочинають для визначення придатності, адекватності, результативності того, що розглядають, щоб досягнути установлених цілей.

**Аудит** – систематичний, незалежний і задокументований процес отримання доказів аудиту і об'єктивного їх оцінювання з метою визначення ступеня виконання критеріїв аудиту.

**Аудитор** – особа, яка має компетентність для проведення внутрішнього аудиту.

**Група з аудиту** – декілька аудиторів, що проводять аудит.

**Компетентність** – доведена спроможність застосовувати знання та вміння.

**Нормативні документи міської ради та її виконавчих органів** – рішення міської ради, її виконавчого комітету, розпорядження міського голови, накази уповноваженого з питань системи управління якістю, накази керівників виконавчих органів ради, прийняті для вдосконалення їх діяльності.

## **4. СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ В ТЕРНОПІЛЬСЬКІЙ МІСЬКІЙ РАДІ**

### **4.1. Загальні положення та опис процесів**

У Тернопільській міській раді задокументована та впроваджена функціонує система управління якістю відповідно до вимог стандарту ISO 9001.

Відповідним розпорядженням міського голови визначено відповідального представника вищого керівництва за функціонування системи управління якістю – уповноваженого з питань системи управління якістю, затверджено склад робочої групи по функціонуванню СУЯ у виконавчих органах Тернопільської міської ради.

В основу діяльності Тернопільської міської ради покладено вісім принципів системи управління:

#### ***Принцип 1. Орієнтація на замовника***

З огляду на те, що результати і стабільність діяльності, насамперед, залежать від замовників, керівництво розуміє явні поточні і майбутні потреби замовників, виконує їхні вимоги і намагається перевищити їхні очікування.

#### ***Принцип 2. Лідерство***

Керівництво є лідером на всіх напрямках діяльності. Формулюючи Політику якості і встановлюючи Цілі якості, забезпечуючи їхню єдність на всіх рівнях, здійснюючи підтримку і управління, керівництво бере на себе відповідальність за постійне удосконалювання процесів.

#### ***Принцип 3. Зацікавленість персоналу***

Персонал на всіх рівнях складає основу виконавчих органів міської ради, тому керівники створюють і підтримують таке середовище й атмосферу в колективі, у якій посадові особи можуть цілком реалізувати свої можності для вирішення основних завдань.

#### ***Принцип 4. Процесний підхід***

Будь-яка діяльність, що має свої «входи» і «виходи» і використовує визначені ресурси, розглядається як процес. Такий підхід дозволяє досягати бажаних результатів роботи найбільш ефективним чином.

#### **Принцип 5. Системний підхід до управління**

Розглядаючи будь-яку діяльність як процес і, зважаючи на те, що «вихід» одного процесу є «входом» для одного або декількох інших процесів, управління взаємозалежними процесами здійснюється як системою. Такий підхід сприяє результативному й ефективному досягненню поставлених цілей.

#### **Принцип 6. Постійне поліпшення**

Постійне поліпшення діяльності та якості надання послуг є незмінною метою виконавчих органів міської ради та кожної посадової особи.

#### **Принцип 7. Прийняття рішень на основі фактів**

Всі рішення в міській раді приймаються на підставі аналізу об'єктивних даних та інформації, що дозволяє забезпечити результативність і ефективність прийнятих рішень.

#### **Принцип 8. Взаємовигідні відносини з постачальниками**

Розуміючи, що виконавчі органи міської ради і постачальники є взаємозалежними, керівництво проводить політику взаємовигідних відносин із постачальниками.

Система управління якістю, яку впроваджено у Тернопільській міській раді, ґрунтується на процесному підході, в основу якого покладено цикл «Plan-Do-Check-Act» (PDCA) («Плануй-Виконуй-Перевірй-Дій»).

Цикл PDCA можна стисло описати так:

*Плануй:* встановлюй цілі та визначай процеси, необхідні для отримання результатів, що відповідають вимогам замовника та політиці органу місцевого самоврядування.

*Виконуй* визначені процеси.

*Перевірй:* відстежуй і оцінюй процеси та послуги, зважаючи на Політику, цілі та вимоги до послуг, а також звітуй про результати.

*Дій:* вживай заходів для постійного поліпшування показників функціонування процесу через виявлення невідповідностей чи збоїв в роботі та усунення їх причин або запобігання виникненню цих причин.

Посадові особи виконавчих органів міської ради керуються у своїй роботі цим підходом і застосовують його.

Процесний підхід визначає:

- необхідність розглядати процеси з погляду створення додаткових цінностей і одержання результату;
- результативність функціонування процесів;
- постійне поліпшення процесів на основі об'єктивних результатів моніторингу.

На малюнку 1 зображена схема, яка ілюструє зв'язок між процесами та показує, що замовник відіграє важливу роль у визначенні додаткових вимог щодо забезпечення якісного надання послуг.



*Малюнок 1. Модель системи управління якістю у Тернопільській міській раді, в основу якої покладено процес.*

## 4.2. Документація системи управління якістю

### 4.2.1. Загальні положення

Посадові особи виконавчих органів міської ради у своїй роботі з документацією керуються Законом України «Про звернення громадян», Регламентом виконавчого комітету Тернопільської міської ради, Регламентом Тернопільської міської ради, затверджених відповідно рішенням виконавчого комітету та рішенням міської ради, Інструкцією з діловодства у Тернопільській міській раді та її виконавчих органах, затвердженою рішенням виконавчого комітету, наказом Державного комітету архівів України «Правила роботи архівних підрозділів органів державної влади, місцевого самоврядування, підприємств, установ і організацій», Зведеною номенклатурою справ Тернопільської міської ради та номенклатурами справ її виконавчих органів, Процедурою управління документацією (П-СУЯ/01).

Номенклатура справ формується згідно наказу Державного комітету архівів України «Правила роботи архівних підрозділів органів державної влади, місцевого самоврядування, підприємств, установ і організацій» та Інструкції з діловодства у Тернопільській міській раді та її виконавчих органах.

Для результативного функціонування системи управління якістю в Тернопільській міській раді розроблено та затверджено відповідні документи системи управління якістю (Д-02/НСУЯ), згідно вимог стандарту ISO 9001.

#### **4.2.2. Настанова з якості**

Настанова з якості є головним регламентуючим документом Тернопільської міської ради щодо якості, який описує систему управління якістю, згідно вимог стандарту ISO 9001.

Порядок внесення змін до Настанови з якості передбачений Процедурою управління документацією системи управління якістю (П-СУЯ/01).

У міській раді розроблені, впроваджені та підтримуються в актуальному стані процедури системи управління, які описують окремі процеси управління.

З метою ідентифікації послуг, які не відповідають встановленим вимогам; управління невідповідними послугами для запобігання їх надання; визначення управлінських дій, відповідальності та алгоритму управління невідповідними послугами, впроваджена Процедура управління невідповідними послугами (П-СУЯ/03).

Метою впровадження Процедури з проведення коригувальних і запобіжних дій (П-СУЯ/04) є забезпечення постійного поліпшення шляхом аналізування невідповідностей, визначення причин виникнення невідповідностей, призначення та виконання коригувальних та/або запобіжних дій, реєстрування результатів виконаних дій.

Для визначення відповідальності і вимог щодо планування, проведення і звітування про внутрішні аудити розроблено Процедуру проведення внутрішнього аудиту (П-СУЯ/05).

Вищим керівництвом визначені основні процеси Тернопільської міської ради (Д-03/НСУЯ). Опис цих процесів та критерії їх оцінки наведено у додатках (Д-03-1/НСУЯ, Д-03-2/НСУЯ, Д-03-3/НСУЯ, Д-03-4/НСУЯ). Схема взаємозв'язків між визначеними процесами подана у додатку Д-04/НСУЯ.

Керівниками виконавчих органів ради визначені основні процеси підпорядкованих виконавчих органів, сформовані переліки основних процесів (№ з/п, шифр процесу, назва процесу, відповідальний за процес). Шифр процесу складається з великої літери П, коду виконавчого органу (хх), номеру процесу виконавчого органу (уу) і має наступний вигляд: П-хх-уу.

Перелік основних процесів аналізується керівником виконавчого органу ради та не рідше одного разу в рік (на початку календарного року) актуалізується.

Процеси надання адміністративних послуг та неадміністративних послуг, що надаються через Центр надання адміністративних послуг, в Тернопільській міській раді описані в технологічних картках.

Основні процеси виконавчого органу ради визначені у відповідності з Положенням про виконавчий орган, затвердженим рішенням міської ради, відповідно до тих функцій і завдань, які покладені на нього.

Інші основні процеси виконавчих органів ради документуються паспортами процесів, в яких визначаються входи та виходи процесів, основні етапи процесів, строки виконання цих етапів, показники моніторингу та оцінки, основні записи, що формуються в результаті виконання процесу тощо (Д-13/НСУЯ).

#### **4.2.3. Управління документацією**

У Тернопільській міській раді розроблена, впроваджена та актуалізована Процедура управління документацією системи управління якістю (П-СУЯ/01), яка описує порядок:

- затвердження документів перед їх введенням в дію;
- аналізування, актуалізації документів і нове їх затвердження;
- забезпечення ідентифікації змін та статусу чинної переглянутої версії документів;
- забезпечення наявності відповідних версій чинних документів у місцях застосування;
- запобігання ненавмисному застосуванню застарілих документів і застосуванню належної ідентифікації цих документів у разі їх зберігання в будь-яких цілях;
- забезпечення ідентифікації документів зовнішнього походження і контролю за їх розповсюдженням згідно з вимогами п. 4.2.3 стандарту ISO 9001.

У Тернопільській міській раді розроблено і затверджено реєстр документів системи управління якістю (Д-02/НСУЯ).

У виконавчих органах міської ради сформовано реєстри основних документів (Ф-04/П-СУЯ/01), якими керуються в роботі.

Реєстр основних документів аналізується керівником виконавчого органу ради та не рідше одного разу в рік (на початку календарного року) актуалізується.

Відповідальність за ведення документів СУЯ Тернопільської міської ради покладена на сектор управління якістю, а у виконавчих органах ради - на їх керівників.

#### **4.2.4. Управління записами (протоколами)**

Записи (протоколи) є документами особливого типу, які підтверджують виконання вимог стандарту ISO 9001 та результативність функціонування системи управління якістю.

Записи (протоколи) якості представлені у вигляді:

- актів, протоколів, таблиць тощо;
- реєстраційних журналів і книг;
- звітних документів, доповідних записок тощо;
- електронних записів і баз даних тощо.

У виконавчих органах міської ради сформовано реєстр основних записів (№ з/п, шифр запису, назва запису, відповідальний за формування та зберігання, спосіб зберігання, місце зберігання, термін зберігання). Шифр

запису складається з великої літери З, коду виконавчого органу (хх) і номеру запису виконавчого органу (уу) і має наступний вигляд: З-хх-уу.

Реєстр основних записів аналізується керівником виконавчого органу ради та не рідше одного разу в рік (на початку календарного року) актуалізується.

Перелік записів (протоколів), їх ідентифікація, місце зберігання, визначення терміну зберігання та знищення визначається відповідною номенклатурою справ виконавчого органу ради.

Записи повинні бути: зрозумілими, розбірливими, ідентифікованими (хто і коли зробив) і відновлюваними.

Відповідальність за ведення записів СУЯ у виконавчих органах міської ради покладена на їх керівників.

## **5. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ВИЩОГО КЕРІВНИЦТВА**

### **5.1. Зобов'язання вищого керівництва**

Вище керівництво міської ради несе відповідальність за належне функціонування системи управління якістю у координованих виконавчих органах ради, згідно з розподілом посадових обов'язків, затверджених розпорядженням міського голови (Д-05/НСУЯ).

Сформовані структура виконавчих органів міської ради (Д-06/НСУЯ), штатні розпис виконавчих органів ради дозволяють якісно і ефективно виконувати покладені на орган місцевого самоврядування завдання. Організаційна схема виконавчих органів міської ради наведена в (Д-07/НСУЯ).

Стратегічне і оперативне управління виконавчими органами міської ради регулюється наступними основними документами:

1. Статут територіальної громади міста Тернополя, затверджений рішенням міської ради.

2. План стратегічного розвитку міста Тернополя до 2025 року, затверджений рішенням міської ради.

3. Програма економічного та соціального розвитку міста Тернополя на поточний рік, затверджена рішенням міської ради.

4. Бюджет міста Тернополя на поточний рік.

5. Регламент міської ради, затверджений рішенням міської ради.

6. Регламент роботи виконавчого комітету міської ради, затверджений рішенням виконавчого комітету.

7. Рішення міської ради, рішення виконавчого комітету міської ради, розпорядження міського голови, накази УСУЯ.

Вище керівництво міської ради доводить до всіх посадових осіб виконавчих органів ради важливість задоволення вимог замовників, дотримання норм чинного законодавства та нормативно-правових актів міської ради та виконавчого комітету.

Вище керівництво міської ради формує Політику якості виконавчих органів Тернопільської міської ради, визначає Цілі якості Тернопільської міської ради на наступний рік.

Періодично, не рідше одного разу в рік, проводиться аналізування функціонування системи управління якістю вищим керівництвом.

Виходячи з фінансових можливостей міської ради, керівництво забезпечує виконавчі органи міської ради необхідними ресурсами (фінансовими, матеріальними, людськими) для виконання запланованих заходів щодо забезпечення результативного функціонування та постійного поліпшення системи управління.

## **5.2. Орієнтація на замовника**

Вище керівництво зобов'язує усіх посадових осіб міської ради до реалізації Політики якості, досягнення Цілей якості міської ради та виконавчих органів міської ради, виконання запланованих заходів щодо функціонування системи управління якістю, які спрямовані на задоволення вимог замовників.

Для інформування замовників щодо надання послуг у Тернопільській міській раді сформовано Реєстри адміністративних і неадміністративних послуг, Реєстр послуг, що надаються через ЦНАП, затверджені рішенням виконавчого комітету, розроблено інформаційні картки та форми заяв щодо надання адміністративних послуг. Актуальні версії зазначених документів та зразки заяв розміщуються на інформаційних стендах суб'єктів надання адміністративних послуг, відділу звернень та контролю документообігу управління організаційно-виконавчої роботи, відділу «Єдиний дозвільний центр», у приміщенні ЦНАП, веб-сайті міської ради та ЦНАП.

Джерела отримання інформації вищим керівництвом:

- прями радіо- та телеєфіри;
- проведення прийомів громадян міським головою, його заступниками, керівниками виконавчих органів;
- функціонування розділу веб-сайту міської ради «Питання та відповіді»;
- функціонування телефонної лінії з питань запобігання та протидії корупції;
- цілодобова діяльність інформаційно-аналітичного відділу управління надзвичайних ситуацій (служба 15-80);
- функціонування веб-сайту Тернопільської міської ради та веб-сайтів окремих виконавчих органів;
- анкетування та опитування.

## **5.3. Політика якості**

Рішенням виконавчого комітету міської ради затверджена Політика якості виконавчих органів Тернопільської міської ради (Д-8/НСУЯ), яка доведена до відома всіх посадових осіб міської ради.

Політика визначає основні принципи діяльності виконавчих органів міської ради, визначає мету діяльності, містить зобов'язання щодо задоволення вимог замовників та постійного вдосконалення системи управління якістю і є основою для встановлення та перегляду цілей якості.

Політика якості щорічно аналізується вищим керівництвом з метою використання та підтримання її в актуальному стані.

Політика якості, як документ, розміщена на сайті міської ради, на стендах у вестибюлі та по мірі можливості і необхідності у приміщеннях виконавчих органів.

Відповідальність за її виконання несе вище керівництво. Контроль реалізації Політики якості виконавчих органів Тернопільської міської ради здійснює міський голова.

## **5.4. Планування**

### **5.4.1. Цілі у сфері якості**

Відповідно до Політики якості виконавчих органів Тернопільської міської ради вище керівництво щорічно визначає пріоритетні Цілі якості Тернопільської міської ради, на основі яких керівники виконавчих органів ради визначають цілі якості для підпорядкованих виконавчих органів, зміст яких доводять до відома всіх посадових осіб. Цілі якості повинні бути вимірними.

Відповідальність за виконання Цілей якості Тернопільської міської ради несе вище керівництво, згідно з розподілом посадових обов'язків.

Керівники виконавчих органів щоквартально аналізують досягнення поставлених Цілей якості та заповнюють відповідну графу «Відмітка про досягнення або коригування», вказуючи № та дату документа, що підтверджує виконання цілі, місце збереження документа згідно номенклатури справ.

Загальний аналіз досягнення Цілей якості Тернопільської міської ради здійснює УСУЯ і подає звітні дані міському голові разом з аналізом функціонування системи управління якістю за рік.

### **5.4.2. Планування роботи**

Система планування міської ради включає:

- план роботи Тернопільської міської ради на поточний рік,
- план роботи виконавчого комітету міської ради на поточний рік,
- зведений орієнтовний план апаратних навчань працівників Тернопільської міської ради на поточний рік,
- *орієнтовні плани внутрішніх навчань працівників виконавчих органів ради на поточний рік,*
- піврічні плани роботи виконавчих органів ради.

Керівники виконавчих органів міської ради подають до управління організаційно-виконавчої роботи міської ради, за погодженням із представником вищого керівництва, згідно розподілу посадових обов'язків, пропозиції щодо включення в план роботи міської ради та план роботи виконавчого комітету питань, конкретних заходів з певного напрямку діяльності галузі. Посадові особи управління організаційно-виконавчої роботи міської ради узагальнюють надані пропозиції та готують проекти рішень міської ради, її виконавчого комітету про план роботи міської ради на поточний рік та про план роботи виконавчого комітету на поточний рік, які затверджуються відповідно міською радою та її виконавчим комітетом. Плани роботи міської ради та її виконавчого комітету доводяться до виконавчих органів міської ради працівниками управління організаційно-виконавчої роботи міської ради. Посадові особи виконавчих органів міської ради

забезпечують своєчасну підготовку планових питань для розгляду міською радою, її виконавчим комітетом.

Порядок формування піврічних планів роботи виконавчих органів ради визначено п. 3.9 Регламенту роботи виконавчого комітету міської ради.

У виконавчих органах ради планування системи управління якістю проводиться керівниками на досягнення встановлених Цілей якості на поточний рік.

У піврічних планах роботи керівники виконавчих органів планують заходи, що забезпечують результативне функціонування основних процесів та досягнення встановлених Цілей якості. Включення в плани таких заходів забезпечує цілісність функціонування СУЯ та її актуальність.

У звітах про виконання піврічних планів роботи у графі «Відмітка про виконання» необхідно зазначати дату та номер документа, що підтверджує виконання заходу або перенесення терміну, місце зберігання документа згідно номенклатури справ.

Відповідальність за виконання запланованих заходів щодо системи управління якістю у виконавчих органах несуть їх керівники.

## **5.5. Відповідальність, повноваження, інформування і комунікація**

### **5.5.1. Відповідальність і повноваження**

Відповідальність та повноваження посадових осіб міської ради задокументовані у нормативно-правових документах міської ради та її виконавчих органів:

- регламенті міської ради;
- регламенті роботи виконавчого комітету міської ради;
- розпорядженні міського голови «Про посадові обов'язків секретаря ради, заступників міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради, заступника міського голови - керуючого справами» (Д-05/НСУЯ);
- розпорядженні міського голови «Про розподіл обов'язків між міським головою, секретарем ради, заступниками міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради, заступником міського голови – керуючим справами» (Д-05-1/НСУЯ);
- Положеннях про виконавчі органи міської ради;
- Посадових інструкціях працівників.

Копії Положень про виконавчі органи та копії посадових інструкцій зберігаються в керівників виконавчих органів ради.

Документи, в яких описані повноваження та відповідальність посадових осіб, підтримуються в актуальному стані і переглядаються при зміні чинного законодавства, організаційної структури виконавчих органів міської ради, внесенні змін до положень та посадових інструкцій, при суттєвих змінах у визначених процесах тощо.

### **5.5.2. Представник вищого керівництва**

Уповноваженим з питань системи управління якістю (УСУЯ) призначається представник вищого керівництва міської ради згідно розпорядження міського голови.

УСУЯ:

- забезпечує встановлення, впровадження та підтримання процесів, пов'язаних з функціонуванням СУЯ;
- видає накази щодо забезпечення результативного функціонування СУЯ;
- аналізує результати моніторингу громадської думки щодо якості надання адміністративних послуг та формує звіт міському голові про результати проведеного анкетування;
- організовує та забезпечує результативну роботу внутрішніх аудиторів міської ради;
- аналізує результати проведених внутрішніх аудитів у представників вищого керівництва та у виконавчих органах міської ради;
- погоджує коригувальні та запобіжні дії, призначені керівниками виконавчих органів ради та представниками вищого керівництва, контролює їх виконання;
- сприяє підвищенню компетентності внутрішніх аудиторів міської ради;
- організовує та сприяє проведенню зовнішніх аудитів системи управління;
- критично аналізує систему управління Тернопільської міської ради;
- звітує перед міським головою щодо стану функціонування СУЯ та вносить пропозиції щодо її постійного вдосконалення;
- забезпечує взаємозв'язок із сторонніми організаціями щодо функціонування СУЯ.

### **5.5.3. Внутрішнє інформування**

Внутрішнє інформування щодо функціонування СУЯ здійснюється членами робочої групи по функціонуванню СУЯ у виконавчих органах Тернопільської міської ради, як уповноваженими з системи управління якістю у виконавчих органах, які відповідають за інформування посадових осіб свого виконавчого органу щодо функціонування системи управління якістю, зокрема щодо розробки і впровадження документації системи управління якістю та їх обізнаності з вимогами замовника, та керівників виконавчих органів.

Поширення інформації про функціонування системи управління якістю відбувається шляхом періодичного інформування на оперативних нарадах та нарадах у виконавчих органах, розміщення інформації в ЗМІ, на офіційному сайті міської ради.

Періодично, не рідше одного разу на рік, під час аналізування СУЯ вищим керівництвом відбувається інформування про стан її функціонування, рівень виконання Політики якості, досягнення Цілей якості, реалізацію

запланованих заходів, шляхом доведення його результатів до всіх посадових осіб розповсюдженням відповідного протоколу.

#### **5.5.4. Внутрішня комунікація**

Процес внутрішньої комунікації у виконавчих органах міської ради формується з метою створенням належних умов доступу до інформації для виконання посадовими особами покладених на них обов'язків і завдань.

Внутрішня комунікація відбувається шляхом безпосереднього спілкування посадових осіб (сесії міської ради, засідання виконавчого комітету, наради різних рівнів тощо), використання ЗМІ, та технічних засобів (телефонні розмови, електронна пошта, офіційний сайт міської ради, автоматизована система документообігу тощо).

##### **5.5.4.1. Види внутрішньої комунікації**

Для ефективного функціонування та взаємодії виконавчих органів міської ради визначені та описані наступні види внутрішньої комунікації:

- сесії міської ради;
- засідання виконавчого комітету міської ради;
- наради у міського голови, секретаря ради, заступників міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради, заступника міського голови – керуючого справами, керівників виконавчих органів ради;
- засідання комісій, робочих груп, створених рішенням міської ради, виконавчого комітету міської ради або розпорядженням міського голови;
- система документообігу;
- телефонні розмови між посадовими особами;
- друковані засоби;
- електронні засоби;
- тощо.

##### **5.5.4.2. Сесії міської ради**

Сесії міської ради складаються з засідань постійних комісій міської ради та пленарних засідань міської ради. Підготовка і проведення сесій міської ради визначається регламентом міської ради.

##### **5.5.4.3. Засідання виконавчого комітету**

Засідання виконавчого комітету проводяться щотижня, як правило, у середу.

Підготовка і проведення засідань виконавчого комітету, прийняття рішень та доведення їх до виконавців та громадськості визначені Регламентом роботи виконавчого комітету міської ради.

##### **5.5.4.4. Наради у представників вищого керівництва та керівників виконавчих органів ради**

Міський голова, як правило, щопонеділка проводить щотижневу нараду за участю секретаря ради, заступників міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради, заступника міського голови - керуючого справами, на яку виноситься інформація про виконавчі органи ради, підприємства та установи міста, щодо контролю за виконанням доручень, рішень виконавчого комітету та розпоряджень міського голови, про зміни у законодавстві, про

дотримання виконавчої дисципліни у виконавчих органах ради, а також звіти про службові відрядження, участь відповідальних працівників у загальноміських та інших заходах; позапланові тематичні наради із секретарем ради, заступниками міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради, заступником міського голови – керуючим справами, керівниками виконавчих органів ради та керівниками підприємств, установ, організацій комунальної власності.

Посадові особи управління організаційно-виконавчої роботи протягом одного робочого дня оформляють протокол щотижневої наради та надсилають витяги з протоколу виконавцям, які у встановлений термін інформують управління про розгляд та виконання протокольних доручень. Про виконання доручень управління інформує міського голову на нарадах.

Оперативні та інші наради проводяться вищим керівництвом міської ради, керівниками виконавчих органів у разі потреби.

На наради представників вищого керівництва запрошують осіб, яких безпосередньо стосується питання, що розглядається. Всі наради оформляються протоколами, які зберігаються в управлінні організаційно-виконавчої роботи міської ради. Головуючий встановлює термін виконання наданих протокольних доручень. Результатом виконання доручення може бути підготовка інформації, доповідної записки, довідки, проекту розпорядчого документа, звіту тощо, які надаються виконавцем керівнику в письмовій або усній формі в залежності від змісту завдання.

Підготовка та оформлення документів нарад, комісій та інших колегіальних органів міської ради визначається п. 4.16 Інструкції з діловодства в Тернопільській міській раді та її виконавчих органах.

#### **5.5.4.5. Засідання комісій, координаційних рад, робочих груп**

Комісії, координаційні ради, робочі групи створюються відповідно до вимог нормативно-правових актів. Їх склад, Положення про них затверджуються рішеннями міської ради, або рішеннями її виконавчого комітету, чи розпорядженнями міського голови. Протокол засідання комісії, ради, групи веде її секретар. Контроль за виконанням протоколу здійснює голова комісії, ради, групи.

#### **5.5.4.6. Система документообігу**

Порядок документообігу міської ради визначається Інструкцією з діловодства в Тернопільській міській раді та її виконавчих органах.

#### **5.5.4.7. Друковані засоби**

- газета «Тернопіль вечірній».

#### **5.5.4.8. Електронні засоби**

У міській раді застосовуються електронні засоби внутрішньої комунікації:

- електронна пошта між посадовими особами міської ради функціонує в межах локальної комп'ютерної мережі, до якої підключені комп'ютери у адміністративному приміщенні міської ради; виконавчі органи міської ради, які

розміщені за межами адміністративного приміщення, використовують поштові скриньки на безкоштовних поштових серверах;

- доступ до офіційного сайту міської ради призначений для пошуку та отримання у електронному вигляді рішень міської ради, її виконавчого комітету та розпоряджень міського голови;

- офіційний сайт Тернопільської міської ради призначений для публічного ознайомлення членів територіальної громади міста Тернополя, інших зацікавлених осіб з діяльністю Тернопільської міської ради та її виконавчих органів.

Технічну підтримку електронних засобів здійснюють посадові особи управління матеріального забезпечення та інформаційних технологій.

Електронну базу даних рішень міської ради, її виконавчого комітету та розпоряджень міського голови наповнюють посадові особи управління організаційно-виконавчої роботи міської ради. Інформаційне наповнення офіційного сайту Тернопільської міської ради здійснюють посадові особи відділу зв'язків з громадськістю та засобами масової інформації міської ради.

Відповідальність за функціонування внутрішньої комунікації несуть міський голова, секретар ради, заступники міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради, заступник міського голови – керуючий справами, начальник управління матеріального забезпечення та інформаційних технологій.

## **5.6. Аналізування СУЯ вищим керівництвом**

### **5.6.1. Загальні положення**

Вище керівництво міської ради, не рідше одного разу на рік, на розширеній оперативній нараді, в якій беруть участь керівники виконавчих органів, здійснює аналізування функціонування СУЯ на підставі звіту, підготовленого уповноваженим з питань системи управління якістю.

Такий звіт УСУЯ готує на основі опрацювання вхідних даних та інформації, які вказані у п. 5.6.2. НСУЯ. У процесі проведення аналізування цей звіт обговорюється та узагальнюються пропозиції для включення їх у вихідні дані аналізування.

Аналізування передбачає перевірку функціонування системи управління якістю, оцінювання її результативності та забезпечення того, щоб вона відповідала принципам, які задекларовані у Політиці якості, та сприяла реалізації заходів на досягнення визначених Цілей якості, а також забезпечувала виконання вимог, визначених стандартом ISO 9001. При потребі мають бути встановлені коригувальні та/або запобіжні дії для наявних чи потенційних невідповідностей.

Необхідно зібрати достатню кількість зафіксованих даних та інформації для проведення об'єктивної оцінки з боку вищого керівництва. Таке аналізування необхідне для обміну новими ідеями і думками, відвертої дискусії щодо результативного функціонування та постійного вдосконалення системи управління.

## 5.6.2. Вхідні дані для аналізування

Вхідними даними для аналізування функціонування системи управління якістю у виконавчих органах міської ради є:

### 1) результати аудитів:

- результати останнього (-ix) аудиту (-ів) сертифікуючої організації (невідповідності, стан коригувальних і запобіжних дій, зауважень, рекомендацій щодо поліпшення);

- результати внутрішніх аудитів у представників вищого керівництва міської ради та виконавчих органах ради

### Статистична інформація за результатами внутрішніх аудитів

	Загальна кількість	Кількість врахованих	Кількість відхилених	Причина відхилення
Невідповідності		X	X	X
Зауваження				
Рекомендації				

- результати виконання програми внутрішніх аудитів (невідповідності до запланованих заходів, вимог стандарту і системи управління якістю; невідповідності, аналіз причин, стан коригувальних і запобіжних дій, зауважень, рекомендацій щодо поліпшення, особлива увага на повторні невідповідності);

- інформація про непланові внутрішні аудити (перевірка впровадження коригувальних і запобіжних дій, «збоїв» в роботі окремих виконавчих органів і т.п.).

#### *Додатково:*

- перелік посадових осіб, які «неприємно» ставляться до функціонування системи якості (для проведення з ними індивідуальної роботи);

- перелік посадових осіб, які сприяють розвитку та вдосконаленню «активно» підтримують функціонування системи якості (для мотивації їх).

### 2) зворотній зв'язок з замовником:

- кількість письмових (усних) скарг, подяк від громадян;

- кількість обґрунтованих скарг, які коригувальні та запобіжні дії прийняті;

- результати проведеного анкетування, вжиті заходи щодо покращення якості надання послуг;

- результати проведених опитувань;

- внесення змін до реєстрів послуг, інформаційних карток адміністративних послуг, оновлення інформаційних стендів за звітний період;

- публікації в ЗМІ, на сайті міської ради щодо функціонування СУЯ.

### 3) результативність процесів і відповідність послуг:

- моніторинг визначених процесів у відповідності до встановлених критеріїв (визначених у паспортах процесів) та оцінка їх результативності;

## МОНІТОРИНГ ТА ОЦІНКА ПРОЦЕСІВ

<b>Назва процесу 1</b>		<b>Висновок про результативність процесу</b>
Критерій оцінки 1	Показник 1	Результативний/не результативний
Критерій оцінки 2	Показник 2	
...	...	
<b>Назва процесу 2</b>		<b>Висновок про результативність процесу</b>
Критерій оцінки 1	Показник 1	Результативна/не результативна
Критерій оцінки 2	Показник 2	
...	...	

- моніторинг та оцінка адміністративних послуг (Д-05/НСУЯ);
- дані про невідповідності щодо адміністративних послуг;
- у випадку порушення термінів усунення невідповідностей, визначених керівниками виконавчих органів у протоколах аналізу невідповідностей, вказати причини.

#### **4) статус запобіжних і коригувальних дій:**

- стан коригувальних дій (всього, виконано, не виконано, терміни виконання, результативність, аргументування перенесення термінів або зміни/заміни коригувальних дій);
- стан запобіжних дій (всього, виконано, не виконано, терміни виконання, результативність, аргументування перенесення термінів або зміни/заміни запобіжних дій).

#### **5) результати перевірок контролюючих, правоохоронних органів та вжиті відповідні заходи.**

#### **б) дії, які необхідно було виконати за результатами попереднього аналізування:**

- інформація про виконання завдань та врахування рекомендацій, які подані у попередньому протоколі аналізу функціонування СУЯ в Тернопільській міській раді;
- інформація про виконання цілей якості виконавчих органів за поточний рік, ефект від прийнятих рішень

Ціль якості	Підтвердження виконання	Причина невиконання	Ефект від виконання цілі

*Додатково:* аналіз змін системи управління (кількісний і якісний).

#### **7) зміни, які можуть вплинути на систему управління якістю:**

- впровадження нових послуг;
- зміни законодавства;

- зміни організаційно-штатної структури;
- зміни ефективної кількості персоналу;
- суттєві зміни до системи управління якістю;
- введення нових версій стандартів;
- наявність великої кількості скарг замовників на якість послуг.

**8) ресурси** (в т. ч. матеріальні, фінансові, людські), які необхідні для результативного функціонування СУЯ:

- зміни в організаційній структурі міської ради, штатних розписах виконавчих органів;
- результати проведення щорічної оцінки посадових осіб міської ради та атестації (у разі проведення);
- проведення навчання та підвищення кваліфікації кадрів тощо;
- зміни за звітний період у матеріально-технічному забезпеченні виконавчих органів - розпорядників бюджетних коштів;
- потреба у ресурсах (матеріально-технічних, людських) на наступний рік.

**9) рекомендації щодо поліпшення:**

- впровадження рекомендацій замовників, сертифікаційного органу, постачальників;
- впровадження рекомендацій, ініційованих в ході внутрішніх аудитів;
- переоцінка принципів системи управління;
- оцінка ризиків;
- самооцінка.

Результатом аналізування СУЯ керівництвом є прийняті рішення щодо стану функціонування СУЯ, які фіксуються у протоколі.

**5.6.3. Вихідні дані для аналізування**

За результатами звіту щодо функціонування СУЯ, уповноважений з питань системи управління якістю та сектор управління якістю готують проекти рішень виконавчого комітету щодо актуалізації Політики якості (за потреби) та формування Цілей якості на наступний рік, які містять інформацію щодо:

**1) поліпшення результативності системи управління та її процесів:**

- вдосконалення схеми взаємодії процесів;
- вдосконалення паспортів процесів;
- вдосконалення критеріїв моніторингу і оцінювання процесів та послуг;
- застосування способів мотивації персоналу, який бере участь у вдосконаленні системи якості.

**2) поліпшення якості послуг згідно вимог замовника:**

- вдосконалення процедури надання послуг;
- актуалізація реєстрів послуг;
- вдосконалення інформаційних і технологічних карток послуг;
- підвищення кваліфікації персоналу всіх рівнів.

Відповідальність за формування звіту для аналізування керівництвом, підготовку проекту рішення щодо актуалізації Політики якості (за потреби) та формування Цілей якості на наступний рік несе УСУЯ.

## **6. УПРАВЛІННЯ РЕСУРСАМИ**

### **6.1. Забезпечення ресурсами**

Виконавчі органи міської ради мають ресурси (фінансові, інформаційні, персонал, інфраструктуру), необхідні для реалізації покладених на орган місцевого самоврядування повноважень та виконання Політики і цілей якості, спрямовані на підвищення рівня задоволеності замовника якістю наданих послуг.

Виходячи з визначеної Політики і Цілей якості, міська рада щорічно, при формуванні бюджету, передбачає кошти для забезпечення ресурсами, необхідними для результативного функціонування системи управління якістю.

Для кожного з визначених видів ресурсів визначається потреба в них, плануються та реалізуються заходи з їх забезпечення.

При формуванні бюджету міста Тернополя на наступний рік розраховуються фінансові ресурси, необхідні для виконання основних процесів, процесів діяльності та досягнення Цілей якості Тернопільської міської ради.

### **6.2. Людські ресурси**

#### **6.2.1. Загальні положення**

Виконавчі органи міської ради працюють згідно затвердженої міською радою структури та Положень про виконавчі органи міської ради. Розподіл посадових обов'язків між міським головою, секретарем міської ради заступниками міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради, заступником міського голови – керуючим справами затверджується розпорядженням міського голови. Посадові інструкції працівників затверджуються керівниками виконавчих органів.

Вимоги до посадових осіб міської ради (компетентність: освіта, професійна підготовка, кваліфікація, досвід роботи) визначені законодавством України, зокрема, Законом України «Про службу в органах місцевого самоврядування», посадовими обов'язками.

Управління людськими ресурсами полягає у заповненні вакансій, згідно затвердженого штатного розпису, висококваліфікованими і професійно підготовленими спеціалістами та у реалізації заходів для підвищення компетентності посадових осіб шляхом планування участі їх у зовнішніх і внутрішніх навчаннях.

#### **6.2.2. Компетентність, обізнаність та підготовка**

Призначення працівників на посади в Тернопільську міську раду здійснюється міським головою на конкурсній основі чи за іншою процедурою, передбаченою законодавством України. Проведення конкурсу, випробування та стажування при прийнятті на службу, переведення на рівнозначну чи нижчу посаду здійснюється на підставі:

- Закону України «Про службу в органах місцевого самоврядування»;
- Постанови Кабінету Міністрів України від 15.02.2002р. №169 «Про затвердження Порядку проведення конкурсу на заміщення вакантних посад державних службовців»;

- Постанови Кабінету Міністрів України від 01.12.1994р. № 804 «Про затвердження Положення про порядок стажування в державних органах»;
- Постанови Кабінету Міністрів України від 26.10.2001р. № 1386 «Про затвердження Типового порядку формування кадрового резерву в органах місцевого самоврядування».

З метою поліпшення добору й розстановки кадрів, розвитку ініціативи і творчої активності посадових осіб, визначення їх потенціалу, потреб у підвищенні кваліфікації, підбиття підсумків їхньої діяльності проводиться атестація та щорічна оцінка виконання посадовими особами покладених на них обов'язків і завдань.

Терміни, порядок проведення атестації та щорічної оцінки посадових осіб виконавчих органів міської ради визначені Постановою Кабінету Міністрів України «Про затвердження Типового положення про проведення атестації посадових осіб місцевого самоврядування» та наказом Голодержслужби України «Про затвердження Загальних методичних рекомендацій щодо проведення щорічної оцінки виконання посадовими особами місцевого самоврядування покладених на них обов'язків і завдань», наказом Голодержслужби України «Про затвердження Загального порядку проведення щорічної оцінки виконання державними службовцями покладених на них обов'язків і завдань», а також Положенням про проведення щорічної оцінки виконання посадовими особами покладених на них обов'язків і завдань, затвердженим розпорядженням міського голови.

Підвищення компетентності посадових осіб виконавчих органів міської ради здійснюється шляхом проведення навчань, відповідно до Положення про внутрішні навчання працівників Тернопільської міської ради, затвердженого розпорядженням міського голови «Про затвердження положення про внутрішні навчання працівників Тернопільської міської ради».

Навчання працівників Тернопільської міської ради поділяються на:

1. Внутрішні (проводяться у міру потреби, але не рідше одного разу на квартал):

- навчання працівників безпосередньо у виконавчих органах Тернопільської міської ради;

- апаратні навчання (навчання керівників виконавчих органів та їх структурних підрозділів);

2. Навчання працівників за межами міської ради (відповідно до навчальних планів установ що проводять навчання).

З метою організації внутрішнього навчання працівників в виконавчих органах Тернопільської міської ради в кожному органі розробляється орієнтований план навчання працівників на рік, який затверджуються профільним заступником міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради.

З метою організації апаратного навчання працівників за пропозиціями керівників виконавчих органів, щорічно міським головою затверджується зведений орієнтований план навчання.

Відповідальність за організацію апаратних навчань посадових осіб виконавчих органів міської ради покладається на начальника відділу кадрового забезпечення.

Відповідальність за планування та проведення внутрішніх навчань у виконавчих органах ради покладається на їх керівників. Контроль за виконанням запланованих заходів щодо підвищення компетентності посадових осіб здійснює вище керівництво згідно розподілу обов'язків.

### **6.3. Інфраструктура**

У виконавчих органах міської ради визначена, створена і підтримується інфраструктура, яка необхідна для реалізації повноважень, наданих органу місцевого самоврядування.

У використанні та на балансах виконавчих органів міської ради знаходяться такі категорії інфраструктури:

1. Будинки, службові приміщення.
2. Комп'ютерна техніка, оргтехніка, програмне забезпечення.
3. Комунікаційні системи.
4. Меблі, обладнання для приміщень.
5. Транспортні засоби.

Облік основних засобів (в т.ч. категорій інфраструктури) виконавчі органи міської ради ведуть згідно Інструкції з бухгалтерського обліку необоротних активів бюджетних установ, затвердженої наказом Державного казначейства України.

Забезпечення працівників апарату, виконавчих органів міської ради (не розпорядників бюджетних коштів) матеріалами, обладнанням, технікою, інвентарем тощо проводиться на підставі їх заявок, завізованих заступником міського голови-керуючим справами.

Виконавчі органи – розпорядники бюджетних коштів самостійно планують та забезпечують належне функціонування інфраструктури.

У виконавчих органах міської ради здійснюється управління визначеними категоріями інфраструктури (Д-9/НСУЯ).

Записами (протоколами) процесу управління категоріями інфраструктури є:

1. Акти виконаних робіт.
2. Журнал обліку ремонтних робіт будівлі(приміщення).
2. Журнал технічних оглядів сантехніки, електроприладів та мережі теплопостачання.
3. Журнал реєстрації неполадок комп'ютерної, офісної техніки, збоїв програмного забезпечення і локальної комп'ютерної мережі.
4. Реєстраційний журнал проведених ремонтів автотранспорту.
5. Реєстраційний журнал обліку паливо-мастильних матеріалів.

Контроль за веденням записів (протоколів) щодо управління категоріями інфраструктури покладається на начальника управління матеріального забезпечення та інформаційних технологій та керівників виконавчих органів ради – головних розпорядників коштів.

Відповідальність за належне функціонування інфраструктури, періодичне визначення потреб в різних її категоріях, планування дій з їх утримання (придбання, розроблення, модернізації, реконструкції, оренди тощо) покладається на заступника міського голови – керуючого справами, начальника управління матеріального забезпечення та інформаційних технологій, керівників виконавчих органів ради – головних розпорядників коштів згідно розподілу посадових обов'язків.

Документація, яка пов'язана з функціонуванням інфраструктури, зберігається у виконавчих органах ради – головних розпорядників коштів.

#### **6.4. Робоче середовище**

Відповідно до Політики якості Тернопільської міської ради вище керівництво створює належні та безпечні умови для роботи працівникам та для обслуговування замовників. Кабінети працівників обладнані необхідними офісними меблями, комп'ютерною і офісною технікою та засобами зв'язку. У приміщеннях підтримується необхідна температура, вологість, забезпечується необхідне освітлення.

Основними законодавчими документами, які регулюють робоче середовище та встановлюють вимоги до нього є Закони України «Про охорону праці» та «Про пожежну безпеку».

В Тернопільській міській раді функціонує система управління охороною праці відповідно до Положення про систему управління охороною праці, затвердженого розпорядженням міського голови.

У виконавчих органах міської ради визначені та описані вимоги до безпеки перед початком роботи, під час роботи та після її закінчення, до безпеки в аварійних ситуаціях та вимоги пожежної безпеки (Інструкції з охорони праці та інструкції з питань пожежної безпеки).

У виконавчих органах міської ради розроблені плани евакуації на випадок виникнення надзвичайних ситуацій, які погоджені з відповідними службами.

Проведена візуалізація:

- електроцифрових та електричних розеток,
- позначень сходових кліток,
- пожежних щитів.

Записами (протоколами) процесу контролю за робочим середовищем є:

- журнал вступного інструктажу з охорони праці,
- журнал реєстрації інструктажів з питань охорони праці,
- журнал реєстрації інструктажів з питань пожежної безпеки;
- журнал реєстрації спостережень за станом температурно-вологісного режиму зберігання архівних документів.

## **7. НАДАННЯ ПОСЛУГ**

### **7.1. Планування надання послуг**

Перелік послуг, які надаються виконавчими органами міської ради, визначений відповідно до Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», Закону України «Про адміністративні послуги», Закону України «Про

дозвільну систему у сфері господарської діяльності» інших законів та Положень про виконавчі органи міської ради.

У виконавчих органах міської ради основними процесами визначено процеси надання адміністративних та неадміністративних послуг.

На підставі інформації керівників виконавчих органів, які надають послуги, сформовано реєстри адміністративних та неадміністративних послуг, які надаються виконавчими органами Тернопільської міської ради, та затверджуються рішенням виконавчого комітету міської ради.

В міській раді сформовано реєстри адміністративних послуг, неадміністративних послуг, що надаються через ЦНАП, які затверджуються рішенням виконавчого комітету. Перелік послуг, що надають органи виконавчої влади через ЦНАП, визначається постановою Кабінету Міністрів України.

Визначено місця прийому суб'єктів звернень (Д-10/НСУЯ), вказана контактна інформація для замовників послуг.

Для якісного надання адміністративних послуг та неадміністративних послуг, що надаються через ЦНАП, виконавчими органами ради розроблені інформаційні та технологічні картки.

Інформаційна картка послуги містить інформацію про (Д-11/НСУЯ):

1. Назву послуги, її шифр.
2. Суб'єкт надання адміністративної послуги або центр надання адміністративних послуг (місцезнаходження, режим роботи, довідковий телефон, адреса електронної пошти та веб-сайту).
3. Вичерпний перелік документів, необхідних для отримання адміністративної/неадміністративної послуги, що передбачений законом.
4. Порядок та спосіб їх подання.
5. Платність (безоплатність), розмір та порядок внесення плати (адміністративного збору) за платну адміністративну послугу.
6. Строк надання адміністративної/неадміністративної послуги.
7. Результат надання адміністративної/неадміністративної послуги.
8. Спосіб і місце отримання відповіді (особисто, за нотаріально завіреним дорученням, поштою і адреса, куди звернутися).
9. Перелік підстав для відмови у наданні адміністративної/неадміністративної послуги.
10. Акти законодавства, що регулюють порядок та умови надання адміністративної /неадміністративної послуги (пункти, статті, розділи тощо, назва та реквізити законодавчих актів).

До інформаційної картки додається форма заяви.

Інформаційні картки послуг є загальнодоступними в місцях прийому суб'єктів звернень (на інформаційних стендах), на офіційному сайті міської ради та в ЦНАП.

Процес надання адміністративних послуг та неадміністративних послуг, що надаються через ЦНАП, описано в технологічній картці (Д-12/НСУЯ).

Технологічна картка послуги містить:

1. Назву адміністративної послуги.
2. Етапи опрацювання звернення про надання адміністративної послуги.
3. Відповідальну посадову особу суб'єкта надання адміністративної послуги.
4. Виконавчі органи суб'єкта надання адміністративної послуги, відповідальні за етапи (дії, рішення).
5. Назву дії посадової особи суб'єкта надання адміністративної послуги;
6. Строки виконання етапів (дій, рішень).
7. Граничний строк надання АП.

Етапи опрацювання звернення про надання адміністративної послуги визначаються відповідно до вимог нормативно-правових актів, якими встановлено порядок надання адміністративної послуги, та, якщо інше не визначено законодавством, включають:

- 1) реєстрацію (оформлення) звернення суб'єкта звернення;
- 2) опрацювання звернення та оформлення (погодження) результату надання адміністративної послуги виконавчими органами та посадовими особами суб'єкта надання адміністративної послуги, зокрема шляхом взаємодії виконавчих органів суб'єкта надання адміністративної послуги, суб'єкта надання адміністративної послуги з іншими органами для отримання документів, інформації, рішень, відповідей, необхідних для надання адміністративної послуги, а також з адміністраторами – під час надання адміністративної послуги через центр надання адміністративних послуг, із зазначенням граничних строків проведення таких дій;
- 3) видачу результату надання адміністративної послуги та його реєстрацію.

Відповідальною посадовою особою суб'єкта надання адміністративної послуги визначається керівник чи заступник керівника виконавчого органу міської ради, відповідального за надання адміністративної послуги, або посадова особа міської ради, уповноважена відповідно до закону надавати адміністративні послуги.

Виконавчі органи суб'єкта надання адміністративної послуги, відповідальні за надання адміністративних послуг (дії, рішення) на кожному етапі, визначаються таким суб'єктом з урахуванням необхідності забезпечення належного розгляду звернення та прийняття обґрунтованого рішення.

Назва дії посадової особи – виконує, бере участь, погоджує, затверджує.

Строки виконання етапів надання адміністративної послуги (дій, рішень) встановлюються з урахуванням того, що загальний строк виконання всіх етапів не повинен перевищувати граничний строк, визначений для цієї послуги законом.

Граничний строк надання АП – це кількість днів, передбачена законодавством на надання адміністративної послуги.

Технологічна картка містить також інформацію про механізм оскарження результату надання адміністративної послуги.

Оригінали інформаційних і технологічних карток адміністративних послуг, суб'єктом надання яких є Тернопільська міська рада, оригінали інформаційних і технологічних карток неадміністративних послуг, що надаються через ЦНАП, їх електронні версії знаходяться в секторі управління якістю. Виготовлення копій документів СУЯ, їх розповсюдження для виконавчих органів міської ради, вилучення копій документів СУЯ відбувається згідно П-СУЯ/01.

Керівники виконавчих органів, послуги яких надаються через ЦНАП, оперативно (не пізніше п'яти робочих днів з дня затвердження документу) забезпечують ЦНАП завіреними копіями (№2) ІК з формами заяв та ТК(за потреби), їх електронними варіантами.

У разі внесення змін у законодавство, що регламентує надання адміністративної послуги, неадміністративної послуги, документів дозвільного характеру керівник виконавчого органу вносить зміни у відповідні документи (реєстри адміністративних та неадміністративних послуг, реєстр документів дозвільного характеру, ІК, ТК), оперативно (не пізніше п'яти робочих днів з дня затвердження документу) розміщує копії актуалізованих документів у пунктах прийому суб'єктів звернення (в т.ч. в ЦНАП), вилучає неактуальні копії документів, актуалізує інформацію на офіційному сайті міської ради.

У разі внесення змін у законодавство щодо передачі повноважень у сфері надання адміністративних послуг іншому суб'єкту надання адміністративних послуг, керівник виконавчого органу готує проект рішення виконавчого комітету щодо вилучення відповідної послуги з Реєстру адміністративних послуг виконавчих органів Тернопільської міської ради та оперативно, не пізніше п'яти робочих днів з дня затвердження документу, здає завірени копії ІК та ТК в сектор управління якістю, актуалізує інформацію на офіційному сайті міської ради.

Реєстри адміністративних послуг виконавчих органів Тернопільської міської ради, неадміністративних послуг виконавчих органів Тернопільської міської ради, ІК, ТК постійно підтримуються в актуальному стані.

Окрім цього, у виконавчих органах міської ради планується діяльність, що стосується:

- вивчення очікувань різних категорій замовників (п.8.2.1),
- інформування та обслуговування замовників (п.7.5).

Відповідальність за планування щодо надання послуг покладена на вище керівництво міської ради, згідно розподілу посадових обов'язків.

## **7.2. Процеси, що стосуються замовників**

### **7.2.1. Визначення вимог щодо послуг**

Вимоги щодо адміністративних послуг визначені в Законі України «Про адміністративні послуги» та інших законодавчих актах, які регламентують надання адміністративних послуг.

Керівництво міської ради відстежує потреби та очікування замовників щодо отримання послуг та їх якості.

Для вивчення нормативних вимог (що викладені у законодавчих актах та є обов'язковими для виконання) запроваджена система своєчасного відстеження нормативних актів і змін до них, що регламентують діяльність у сфері надання послуг.

Управління правового забезпечення міської ради оперативно інформує виконавчі органи про зміни в законодавчих актах та прийняття нових регламентуючих документів.

Вивчення вимог замовників, необхідних для забезпечення їх задоволеності здійснюється шляхом:

- прямого анкетування або опитування замовників;
- розміщення анкет на веб-сайті;
- розміщення анкет у засобах масової інформації;
- проведення консультацій з громадськістю.

Дані, одержані шляхом вивчення потреб замовників, узагальнюються, аналізуються і використовуються для прийняття рішень щодо поліпшення якості послуг.

Відповідальність за визначення вимог щодо послуг покладена на уповноваженого з питань СУЯ та на керівників виконавчих органів ради, які надають відповідні послуги.

#### **7.2.2. Аналізування вимог щодо послуг**

Аналізування нормативних вимог щодо адміністративних та неадміністративних послуг у виконавчих органах міської ради здійснено відповідно вимог чинного законодавства. Результатом проведеного аналізування є формування Реєстру адміністративних послуг та реєстру неадміністративних послуг, інформаційних та технологічних карток. Для аналізування вимог щодо послуг у виконавчих органах міської ради проводиться дослідження задоволеності замовників рівнем наданих послуг. Його результатом є покращення якості надання визначених послуг.

Керівництво міської ради має необхідні повноваження та ресурси для забезпечення постійного виконання нормативних вимог щодо надання послуг. Для цього щорічно при формуванні міського бюджету виконавчими органами – головними розпорядниками бюджетних коштів передбачаються необхідні фінансові, а відділом кадрового забезпечення – людські ресурси.

З метою поліпшення якості надання послуг періодично, не рідше одного разу в рік, актуалізуються критерії і показники оцінки послуг, вносяться зміни в процеси управління, які стосуються їх надання та підвищення компетентності посадових осіб виконавчих органів міської ради, що надають послуги.

Результати аналізування та передбачені заходи оформляються відповідними записами.

Відповідальність за аналізування вимог щодо надання послуг покладена на вище керівництво, УСУЯ та на керівників виконавчих органів міської ради, що надають послуги.

### **7.2.3. Зворотній зв'язок із замовником**

Зворотній зв'язок з замовниками для дослідження задоволеності рівнем наданих послуг відбувається шляхом проведення анкетування, опитування, реагування на скарги. Керівниками виконавчих органів ради постійно проводиться моніторинг якості надання послуг, аналізуються вимоги та очікування замовників щодо якості цих послуг, усуваються виявлені невідповідності при їх наданні.

Вся інформація про діяльність і послуги виконавчих органів міської ради, яка передається замовникам, є актуальною і достовірною та надається усім зацікавленим сторонам. Обсяг інформації про адміністративну послугу є достатнім для отримання послуги без сторонньої допомоги.

У Тернопільській міській раді виконуються наступні заходи щодо інформування і забезпечення зворотного зв'язку з замовниками:

- оприлюднення інформації щодо надання послуг на офіційному сайті міської ради, ЦНАП, у ЗМІ та на інформаційних стендах;
- надання повної інформації та фахових консультацій посадовими особами виконавчих органів міської ради;
- здійснення прийому суб'єктів звернення протягом 40 годин на тиждень;
- здійснення прийому суб'єктів звернення в ЦНАП шість днів на тиждень, без перерви на обід та два дні на тиждень до двадцятої години;
- надання консультацій юрисконсультами відповідно до розпорядження міського голови «Про надання юридичних консультацій мешканцям м. Тернополя»;
- надання відповіді на звернення та інформаційні запити;
- забезпечення функціонування сторінки «Питання-відповіді» на сайті міської ради;
- опрацювання звернень та скарг замовників та інформування про їх розгляд на засіданні виконавчого комітету 1 раз у квартал;
- проведення постійного анкетування та опитування тощо.

Тернопільська міська рада постійно вживає заходів щодо забезпечення прозорості своєї діяльності.

З цією метою вище керівництво міської ради та керівники виконавчих органів:

- здійснюють особисті прийоми громадян і забезпечують роботу «гарячої» телефонної лінії відповідно до розпоряджень міського голови «Про організацію роботи «гарячої» телефонної лінії», «Про організацію прийому громадян в Тернопільській міській раді» та «Про Положення про порядок особистого прийому громадян міським головою, секретарем ради, заступниками міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради та заступником міського голови – керуючим справами»;

– проводять періодичні прес-конференції, прямі радіо- та телевізійні ефіри.

Відповідальність за організацію інформування і зворотного зв'язку з замовниками несе УСУЯ, а за безпосереднє виконання – начальник відділу зв'язків з громадськістю та засобами масової інформації та керівники виконавчих органів ради.

### **7.3. Проектування і розроблення нової послуги**

Виконавчі органи Тернопільської міської ради можуть розробляти та впроваджувати нові послуги при внесенні змін до чинного законодавства, що визначає повноваження органу місцевого самоврядування, або згідно з рішенням вищого керівництва міської ради в межах існуючих повноважень.

Керівник виконавчого органу, який планує надавати нову послугу, зобов'язаний забезпечити виконання наступних заходів:

- вивчити законодавчу та нормативно-правову базу для надання нової послуги;

- внести зміни до положення про виконавчий орган ради, який надаватиме нову послугу, посадових інструкцій осіб, які безпосередньо будуть надавати послугу, до реєстрів адміністративних або неадміністративних послуг, інших документів системи управління;

- розробити документацію для нової послуги (ІК та ТК для адміністративної послуги, паспорт процесу для неадміністративної послуги);

- провести навчання персоналу, необхідне для якісного надання нової послуги;

- провести заходи з інформування замовників про нову послугу та можливості з її отримання;

- пілотне впровадження нової послуги та аналіз його результатів.

Якщо в наданні послуги будуть брати участь декілька виконавчих органів, то необхідно чітко розподілити повноваження та забезпечити обмін інформацією між ними.

#### **7.3.1. Вхідні дані планування та розроблення**

На початку розроблення нової послуги виконавчий орган міської ради, що планує надавати нову послугу, повинен визначити, задокументувати та затвердити вимоги до неї.

Ці вимоги формуються з таких джерел:

- законодавчі та нормативно-правові акти;

- результати вивчення потреб і очікувань замовників послуги;

- пропозиції спеціалістів виконавчих органів міської ради.

Основні вимоги до регулювання надання адміністративних послуг:

- підстави для одержання адміністративної послуги;

- перелік та вимоги до документів, необхідних для отримання адміністративної послуги;

- платність або безоплатність надання адміністративної послуги;

- граничний строк надання адміністративної послуги;

- перелік підстав для відмови у наданні адміністративної послуги;

- доступність послуги, можливість звернення щодо її отримання.

Зазначені вимоги повинні відображати усі аспекти надання послуги, важливі для замовників.

У Тернопільській міській раді порядок розробки нового документа системи управління якістю описаний в п.3.3.4. Процедури управління документацією системи управління якістю (П-СУЯ/01).

### **7.3.2. Вихідні дані планування та розроблення**

У підсумку розроблення нової послуги, виконавчий орган міської ради, що уповноважений надавати нову адміністративну/неадміністративну послугу розробляє та затверджує комплект документів, необхідних для стабільного та результативного надання послуги, а саме:

- інформаційну та технологічну картки адміністративної послуги;
- паспорт процесу неадміністративної послуги;
- інформаційну та технологічну картки неадміністративної послуги (за рішенням керівника виконавчого органу або у випадку надання неадміністративної послуги через ЦНАП).

Пакет розроблених документів повинен бути достатнім, щоб перевірити дотримання усіх вимог до нової послуги, визначених на початку розроблення.

### **7.3.3. Аналізування та перевірка заходів щодо розроблення нової послуги**

Під час розроблення та впровадження нової послуги керівник відповідного виконавчого органу проводить аналізування та перевірку ходу робіт.

За необхідності у аналізуванні та перевірці беруть участь не тільки безпосередні учасники розроблення нової послуги, але й представники усіх зацікавлених виконавчих органів ради. Цей процес може відбуватися у вигляді:

- розгляду ходу робіт на апаратній нараді за участі представника вищого керівництва;
- розгляду ходу робіт на засіданні робочої групи.

Під час аналізування та перевірки розглядається хід роботи, визначаються проблеми та шляхи вирішення. Якщо під час перевірки виявлено, що результати проектування не відповідають визначеним вимогам, приймається рішення щодо подальших дій, наприклад:

- доопрацювання результатів певних етапів розроблення нової послуги;
- перегляд визначених вимог до нової послуги,
- звернення до вищого керівництва міської ради щодо надання виконавчому органу ради необхідних ресурсів для забезпечення стабільного надання нової послуги згідно з визначеними вимогами.

Результати аналізування та перевірки оформляються відповідними записами.

## **7.4. Закупівля**

### **7.4.1. Процес закупівлі**

Процес здійснення закупівель товарів та послуг проводиться у відповідності із Законом України «Про публічні закупівлі», розпорядження міського голови від 30.06.2016 року №191 де структурним підрозділам міської

ради рекомендовано проводити електронні закупівлі товарів, робіт та послуг керуючись Положенням про здійснення допорогових закупівель товарів, робіт і послуг із застосуванням електронної системи закупівель ProZorro.( для випадків, відмінних від врегульованих Законом України «Про публічні закупівлі»).

Для організації та проведення процедур закупівлі при кожному виконавчому органі - розпоряднику бюджетних коштів за потребою створюється тендерний комітет, діяльність якого регламентована відповідним положенням або визначається відповідальна особа..

Головні бухгалтери виконавчих органів ради після прийняття бюджету міста розглядають заявки-пропозиції та приймають рішення (у формі бюджетних запитів) щодо обсягів закупівель товарів, робіт і послуг на майбутній бюджетний рік.

На підставі рішення тендерний комітет розпорядника складає річний план закупівель та додаток до нього.

Річний план закупівель та додаток до нього безоплатно оприлюднюється на веб порталі уповноваженого органу з питань закупівель протягом 5-ти днів з дня їх затвердження.

Зміни до річного плану закупівель та в його додаток вносяться у випадках:

- зменшення або збільшення видатків на закупівлю;
- виникнення нагальної потреби у здійсненні закупівель.

Зміни оприлюднюються на веб порталі уповноваженого органу з питань закупівель протягом 5-ти днів з дня їх затвердження.

У випадку, якщо вартість предмету закупівлі товару, послуги дорівнює або перевищує 200 тис. грн., а робіт - 1.5 млн. грн., відбір постачальника здійснюється з використанням електронної системи.

Для організації закупівель розпорядники бюджетних коштів зобов'язані зареєструватися на одному з авторизованих майданчиків системи ProZorro.

Головні бухгалтери виконавчих органів ради, управління матеріального забезпечення та інформаційних технологій (за погодженням з відділом обліку та фінансового забезпечення) формують Реєстри постачальників товарів, робіт та послуг. В Реєстр вноситься інформація (назва постачальника, юридична адреса, телефон контактної особи предмет закупівлі) про постачальників з позитивною історією співпраці за основними видами закупівель.

Після оголошення закупівлі до участі в них розпорядник коштів може надіслати запрошення постачальникам включених до реєстру.

Розпорядники розміщують оголошення про проведення процедур закупівель через авторизований електронний майданчик.. Оприлюднення оголошення здійснюється у строк не пізніше ніж за 15 календарних днів до дня розкриття тендерних пропозицій.

Відбір постачальників та оцінку тендерних пропозицій автоматично здійснює електронна система шляхом застосування електронного аукціону.

Після завершення аукціону тендерний комітет здійснює розгляд тендерних пропозицій на їх відповідність установленим вимогам тендерної документації.

Розгляд тендерних пропозицій -20 робочих днів.

У день вибору постачальника комітет приймає рішення про намір укласти договір. Укладений договір протягом 2-х календарних днів оприлюднюється в електронній системі закупівель.

Рішення тендерного комітету оформляється протоколом.

Для організації закупівель товарів,робіт, послуг на суму що дорівнює, або перевищує 50 тис. грн. розпорядникам бюджетних коштів для вибору постачальника рекомендується створити робочу групу (комісію) та застосовувати електронну систему закупівель.

У випадку не застосування електронної системи обов'язково протягом 1-го дня з дня укладання договору оприлюднюється звіт про укладання договору.

Рішення комісії оформляється протоколом, який складається в довільній формі.

#### **7.4.2. Перевірка закупленої продукції**

Для усіх видів закупівель визначено, що отримані товар, робота, послуга або інформація обов'язково перевіряються на відповідність встановленим вимогам.

Підтвердженням виконання договору є акт виконаних робіт або накладна на придбані товари, роботи і послуги. Дії, які виконуються при виявленій невідповідності товарів, робіт або послуг встановленим вимогам, передбачені у відповідних пунктах договору з постачальниками. Перевірка якості товарів, виконаних робіт, наданих послуг проводиться визначеними посадовими особами, які засвідчують одержання їх від постачальників та перевіряють на відповідність встановленим вимогам, передбачених договірними зобов'язаннями, державними, галузевими стандартами, санітарними та будівельними правилами і нормами. У разі поставки невідповідної продукції відповідна посадова особа, яка приймає товар, роботу, послугу пише лист-претензію до постачальника.

Відповідальність за закупівлю товарів, робіт і послуг несуть керівники виконавчих органів, які є головними розпорядниками бюджетних коштів, комітети з конкурсних торгів, начальник управління матеріального забезпечення та інформаційних технологій.

Схема процесу закупівель відображена в додатку Д-14/НСУЯ

### **7.5.Надання послуг**

#### **7.5.1.Управління наданням послуг**

Управління наданням послуг здійснюється у межах послуг, що зафіксовані в реєстрах адміністративних та неадміністративних послуг, які надаються виконавчими органами Тернопільської міської ради. Даний процес регламентується Законами України «Про адміністративні послуги», «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності» та іншими законодавчими актами.

Вимоги щодо послуг, які надаються виконавчими органами міської ради встановлені:

- чинним законодавством України,
- рішеннями міської ради та її виконавчого комітету, розпорядженнями міського голови з питань надання послуг,
- замовниками в результаті дослідження рівня задоволеності якістю наданих послуг та аналізом звернень і скарг громадян.

Процес надання послуги відбувається згідно технологічної картки адміністративної послуги чи паспорту процесу, в яких відображені вимоги чинного законодавства та нормативно-правових документів.

Керівники виконавчих органів ради періодично, не рідше одного разу в рік (перед критичним аналізуванням СУЯ вищим керівництвом), проводять моніторинг та оцінку процесів надання адміністративних послуг. Моніторинг та оцінку неадміністративних послуг проводять з періодичністю, визначеною у паспортах процесів, але не рідше одного разу в рік (перед критичним аналізуванням СУЯ вищим керівництвом).

Відповідальність за якісне надання послуг замовникам/суб'єктам звернення несе керівник виконавчого органу, уповноваженого надавати послуги, контроль здійснює вище керівництво згідно розподілу посадових обов'язків.

### **7.5.2. Затвердження процесів**

У виконавчих органах міської ради сформовано реєстри адміністративних і неадміністративних послуг. На кожну адміністративну послугу розроблена керівником процесу та затверджена інформаційна і технологічна картки.

Для визначених керівником виконавчого органу основних процесів розроблені та затверджені паспорти основних процесів, в яких описані всі етапи процесу, терміни їх виконання, зазначаються посадові особи виконавчих органів, відповідальні за етапи, документи, які регламентують виконання процесу, визначені показники моніторингу та оцінки процесу.

Відповідальність за розробку і затвердження всіх необхідних документів щодо послуг покладена на керівників виконавчих органів, що надають ці послуги, та вище керівництво міської ради, відповідно до розподілу обов'язків.

### **7.5.3. Ідентифікація та простежуваність**

Для ідентифікації та простеження документа, який надійшов у міську раду застосовуються наступні методи: попередній розгляд, реєстрація документа та присвоєння йому ідентифікаційного номеру, резолюція керівника, виконання резолюції посадовими особами місцевого самоврядування, надання відповіді та присвоєння вихідного номеру.

Використовуючи номенклатуру справ, ідентифікація і простежуваність у виконавчих органах міської ради відбувається через надання справі (послузі) ідентифікаційного номеру при прийомі її до розгляду, долучення інших документів до справи (послуги).

Ідентифікація і простежуваність у виконавчих органах ради, як реєстрація через присвоєння ідентифікаційного номеру та можливість відслідковування місцезнаходження справи щодо надання послуги, здійснюється шляхом реєстрації вхідних та вихідних документів.

Відповідальність за ідентифікацію і простежуваність послуг і документів у виконавчих органах міської ради покладена на заступників міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради, УСУЯ та на керівників виконавчих органів ради.

#### **7.5.4 Власність замовника**

Власність замовника (персональні дані, особисті документи, нотаріальні акти, свідоцтва, тощо), необхідна для надання послуги, перебуває під охороною виконавчих органів міської ради, яка полягає у:

- обробці персональних даних у базах персональних даних Тернопільської міської ради, визначених розпорядженням міського голови;

- впорядкованому зберіганні документів замовника згідно з Інструкцією з діловодства у Тернопільській міській раді та її виконавчих органах та Типовим порядком обробки персональних даних у базах персональних даних;

- конфіденційності у відповідності до Законів України «Про захист персональних даних», «Про доступ до публічної інформації»;

- наданні доступу до документів замовника у відповідності до Конституції України, Законів України «Про інформацію», «Про доступ до публічної інформації», «Про захист персональних даних» тощо.

Обробка персональних даних здійснюється за згодою суб'єкта персональних даних, або у випадках передбачених законами України, у порядку, встановленому законодавством.

Відповідальність за зберігання власності замовника покладена на посадових осіб, які прийняли на зберігання цю власність та керівників виконавчих органів.

#### **7.5.5. Збереження документації**

Порядок збереження документації регламентується Інструкцією з діловодства у Тернопільській міській раді та її виконавчих органах та Зведеною номенклатурою справ міської ради, яка затверджується міським головою і погоджується на засіданні ЕПК державного архіву Тернопільської області.

Відповідальність за збереження справ покладена на відповідальних посадових осіб виконавчих органів ради та керівників виконавчих органів.

#### **7.6. Управління засобами моніторингу та вимірювального устаткування**

У виконавчих органах Тернопільської міської ради у визначених сферах використовуються засоби моніторингу та вимірювального устаткування згідно інструкцій з їх експлуатації.

Архівним відділом Тернопільської міської ради на виконання вимог п. 3,4 р.8«Правил організації діловодства та архівного зберігання документів у державних органах, органах місцевого самоврядування, на підприємствах, в установах і організаціях», затверджених наказом Міністерства юстиції України від 18.06.2015 р. № 1000/5, та з метою контролю за станом температурно - вологісного режиму зберігання архівних документів у архівосховищах відділу використовуються гігрометр психометричний типу ВИТ-2, що призначений для вимірювання відносної вологості, температури повітря у архівосховищах, та барометр, що використовується для вимірювання атмосферного тиску у архівосховищах. Уповноважений працівник архівного відділу міської ради щоденно знімає покази гігрометра та барометра та фіксує їх в Журналі реєстрації спостережень за станом температурно-вологісного режиму зберігання архівних документів.

Управлінням містобудування, архітектури та кадастру для надання послуги з перенесення в натуру головних осей житлових будинків та споруд використовуються наступні засоби моніторингу та вимірювального устаткування: рулетка вимірювальна металева (довжиною 50 м), рейка нівелірна (довжиною 3 м), теодоліт 3Т 5КП.

Теодоліт 3Т 5КП експлуатується відповідно до розроблених заводом виробником правил експлуатації, зберігання та транспортування приладу.

З метою забезпечення належного функціонування даних засобів вимірювання один раз на рік проводиться повірка та калібровка у ДП «Тернопільський науково-виробничий центр стандартизації, метрології та сертифікації» відповідно до вимог технічних та нормативно-правових документів, які стосуються конкретних засобів вимірювання. У результаті повірки видається свідоцтво про повірку робочого засобу, або довідка про незадовільний стан засобів вимірювання, котрі реєструються у відповідних журналах.

У випадку якщо під час роботи з вимірювальними приладами виявлені похибки в їх роботі, або якщо результати повірки показали незадовільний стан засобів вимірювання керівник відповідного виконавчого органу інформує заступника міського голови – керуючого справами про необхідність усунення виявлених невідповідностей. За дорученням заступника міського голови – керуючого справами виявлені невідповідності усуваються шляхом проведення повірок, ремонту чи заміни новими засобами вимірювання.

Відповідальність за своєчасне проведення повірки вимірювального устаткування несе керівник виконавчого органу, в якому експлуатується вимірювальне устаткування.

## **8. ВИМІРЮВАННЯ, АНАЛІЗУВАННЯ ТА ПОЛІПШЕННЯ**

### **8.1. Загальні положення**

У виконавчих органах міської ради, згідно з вимогами стандарту якості ISO 9001 опрацьовані і впроваджені процеси моніторингу та оцінки якості надання адміністративних послуг, основних процесів, аналізування і поліпшення. На підставі даних моніторингу та оцінки робляться висновки про

відповідність послуг встановленим вимогам, оцінюється результативність основних процесів, виявляються недоліки та визначаються заходи для постійного поліпшення (Д-15/НСУЯ).

## **8.2. Моніторинг та вимірювання**

### **8.2.1. Задоволеність замовника**

Виконавчі органи міської ради для оцінки якості послуг здійснюють дослідження задоволеності замовників рівнем наданих послуг.

Способи дослідження задоволеності замовників:

- розгляд та аналізування скарг замовників,
- постійне анкетування замовників посадовими особами міської ради в пунктах прийому суб'єктів звернень/замовників;
- опитування.

Результатами дослідження є:

- рішення виконавчого комітету та розпорядження міського голови, щодо покращення якості надання послуг, вдосконалення основних процесів;
- рішення міської ради щодо оптимізації організаційної структури міської ради, внесення змін в положення про виконавчі органи ради;
- зміна функціональних обов'язків посадових осіб виконавчих органів ради.

#### **8.2.1.1. Розгляд та аналізування скарг замовників**

Порядок розгляду скарг в міській раді визначений розділом 11 Інструкції з діловодства у Тернопільській міській раді та її виконавчих органах.

#### **8.2.1.2. Порядок проведення анкетування**

Анкетування проводиться в пунктах прийому суб'єктів звернень/замовників згідно затвердженої анкети у спосіб заповнення анонімної анкети замовником.

Зміст анкети стосується:

- оцінки якості надання послуг в пунктах прийому суб'єктів звернень/замовників;
- оцінки особистої культури і ввічливості працівників, що надають послуги;
- оцінки терміновості вирішення питань;
- пропозицій щодо покращення якості надання адміністративних послуг.

Оцінка позицій анкети здійснюється за рівнями: «відмінно», «добре», «задовільно», «незадовільно», «так», «ні».

#### **Час і періодичність анкетування**

Анкетування проводиться постійно. Один раз в квартал (до 24 числа останнього місяця кварталу) керівник виконавчого органу, або призначена ним відповідальна особа аналізує результати анкетування.

#### **Уповноважений з питань СУЯ**

- контролює проведення анкетування у виконавчих органах ради;
- визначає та затверджує форму та зміст анкети;
- вносить пропозиції міському голові щодо покращення якості надання послуг.

### **Вище керівництво міської ради згідно розподілу обов'язків**

- контролює проведення анкетування у виконавчих органах ради;
- контролює виконання розпоряджень міського голови, наказів УСУЯ щодо врахування внесених замовниками пропозицій і вимог для покращення якості надання послуг та усунення виявлених недоліків.

### **Особи, які здійснюють анкетування**

Особи і структури, які безпосередньо беруть участь у анкетуванні:

- посадові особи виконавчих органів, в яких проводиться анкетування;
- залучені волонтери.

**Обов'язки керівників виконавчих органів, в яких проводиться анкетування:**

- для вивчення громадської думки визначають мінімальну кількість опитаних (наприклад: не менше 30% від кількості суб'єктів звернень за квартал), що дозволить об'єктивно визначити слабкі ланки процесів надання послуг та вимоги замовників послуг;

- забезпечення наявності необхідної кількості скриньок та розміщення їх на видних та доступних місцях;

- інформування замовників про проведення анкетування, його характер і мету;

- розподіл обов'язків щодо проведення анкетування і підведення підсумків між працівниками;

- пояснення правил проведення анкетування посадовим особам, які обслуговують замовників;

- здійснення поточного контролю за активністю проведення анкетування;

- розкриття скриньок (до 20 числа останнього місяця кварталу);

- аналізування результатів анкетування;

- формування до 24 числа останнього місяця кварталу звіту за результатами анкетування уповноваженому з питань СУЯ та представнику вищого керівництва згідно розподілу обов'язків (статистична частина, виявлені недоліки, позитивний досвід та висновки задоволеності замовників якістю наданих послуг та конкретні заходи, що забезпечать покращення надання послуг замовникам);

- подання пропозицій уповноваженому з питань СУЯ щодо необхідності внесення змін до питань, що включені в анкету.

**Обов'язки посадових осіб виконавчих органів, в яких проводиться анкетування:**

- обов'язкове інформування замовників про проведення анкетування, його характер і мету;

- забезпечення замовників анкетами;

- розміщення достатньої кількості оголошень про проведення постійного анкетування щодо оцінки якості надання адміністративних послуг населенню в доступних та видних місцях;

- пояснення правил проведення анкетування;

- пояснення способу заповнення анкети;

- інформування про місце здачі анкет;
- постійне поповнення необхідної кількості формулярів анкет;
- опрацювання заповнених анкет протягом трьох робочих днів з дня розкриття скриньки (класифікація за відповідями та узагальнення зауважень і пропозицій).

#### **Обов'язки посадових осіб сектору управління якістю:**

- опрацювання звітів виконавчих органів ради про результати анкетування;
- підготовка звіту уповноваженому з питань СУЯ в Тернопільській міській раді про результати проведення анкетування;
- підготовка проекту розпорядження міського голови щодо врахування внесених замовниками пропозицій і вимог щодо покращення якості надання послуг та усунення виявлених недоліків (за дорученням міського голови);
- підготовка проекту наказу уповноваженого з питань СУЯ щодо належної організації проведення анкетування (за дорученням УСУЯ);
- інформування громадськості про результати анкетування в Тернопільській міській раді через відділ зв'язків з громадськістю та засобами масової інформації.

#### **Обов'язки посадових осіб відділу зв'язків з громадськістю та засобами масової інформації:**

- оприлюднення результатів анкетування на сайті міської ради.

#### **8.2.1.3. Порядок проведення опитування**

Опитування проводиться з метою вивчення суспільної думки членів територіальної громади міста щодо актуальних питань життєдіяльності міста та Тернопільської міської ради тощо.

Опитування громадської думки може проводитись як через засоби масової інформації (офіційний сайт міської ради, місцеве телебачення, друковані видання), так і через поширення анкет.

Ініціювати проведення опитування можуть:

- міський голова;
- секретар ради;
- заступники міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради;
- заступник міського голови – керуючий справами, уповноважений з питань СУЯ;
- відділ зв'язків з громадськістю та засобами масової інформації міської ради;
- керівники виконавчих органів ради;
- керівники комунальних підприємств міста.

Відділ зв'язків з громадськістю та засобами масової інформації міської ради організовує проведення опитування. У випадку відсутності ініціативи щодо проведення опитування відділ самостійно ініціює проведення опитування на сайті міської ради з актуальних питань життєдіяльності міста та Тернопільської міської ради.

### **Періодичність проведення опитувань**

Опитування на офіційному сайті міської ради проводиться не менше чотирьох разів на рік (1 раз в квартал), як правило, впродовж одного місяця.

### **Організація опитування**

Ініціатор опитування формулює питання, можливі варіанти відповідей та подає на погодження представнику вищого керівництва міської ради згідно розподілу обов'язків. Після погодження питання з можливими варіантами відповідей передаються ініціатором до відділу зв'язків з громадськістю та засобами масової інформації для розміщення на офіційному сайті міської ради. За погодженням з міським головою можливе використання інших інформаційних ресурсів.

По завершенню терміну проведення опитування відділ зв'язків з громадськістю та засобами масової інформації міської ради протягом трьох робочих днів готує звіт та подає міському голові для прийняття відповідних рішень та ініціатору опитування для аналізування.

До 24 числа останнього місяця кварталу відділ зв'язків з громадськістю та засобами масової інформації надає уповноваженому з питань СУЯ звіт про результати всіх проведених впродовж кварталу опитувань.

Для проведення опитування може запрошуватись зовнішня організація.

Обов'язки зовнішньої організації, яка проводить соціологічне опитування:

- погодження питань опитування та визначення соціальних груп для опитування з міським головою;
- проведення опитування у визначений термін;
- проведення аналізу опитування та передача результатів і матеріалів опитування міському голові та УСУЯ.

### **8.2.2. Внутрішній аудит**

Для проведення внутрішніх аудитів у виконавчих органах міської ради розроблена і впроваджена відповідна процедура (П-СУЯ/05), в якій визначені вимоги щодо планування та проведення аудитів, звітування про їх результати.

Внутрішні аудити у виконавчих органах ради проводяться згідно Програми проведення внутрішніх аудитів на поточний рік та у терміни, визначені графіками проведення аудитів, затвердженими розпорядженнями міського голови.

Представники вищого керівництва, керівники виконавчих органів ради, в яких проводяться аудити, зобов'язані надати аудиторам всі необхідні документи, вичерпну інформацію, можливість спілкування з працівниками для якісного проведення аудиту та особисто бути присутнім.

Результати проведеного аудиту група аудиторів оформляє відповідними документами (план-звіт про проведення внутрішнього аудиту, протокол аналізу невідповідності (за наявності)) та передає їх для ознайомлення та підписання керівнику.

У разі незгоди із зафіксованими даними аудиту представник вищого керівництва, керівник виконавчого органу ради має право звернутися для

оскарження до уповноваженого з питань СУЯ протягом 3 робочих днів з моменту отримання відповідних документів.

На підставі результатів проведеного внутрішнього аудиту керівник виконавчого органу або представник вищого керівництва аналізує причини виникнення невідповідності та призначає коригувальні та/або запобіжні дії для усунення виявленої невідповідності та/або запобігання появі нових, а також вживають заходів щодо виправлення зафіксованих зауважень та приймають рекомендації з метою постійного поліпшення.

Якщо керівник підписав план-звіт про проведення внутрішнього аудиту, протокол аналізу невідповідності (за наявності), то він зобов'язаний виконати коригувальні та/або запобіжні дії (у визначений у протоколі аналізу невідповідності термін), усунути зауваження (у місячний термін) та впровадити рекомендації щодо поліпшення.

### 8.2.3. Моніторинг та оцінка процесів

Метою моніторингу та оцінки процесів є визначення ступеня їх результативності.

Керівники виконавчих органів ради визначають основні процеси, які періодично піддають моніторингу та оцінюванню. Критерії моніторингу, періодичність його проведення, показники оцінки процесів визначаються керівниками виконавчих органів міської ради у паспортах процесів і використовуються для аналізування та управління процесами.

Використовуючи визначені критерії, керівники виконавчих органів ради, або призначені ними відповідальні особи, проводять моніторинг та оцінку процесів у терміни визначені в паспортах процесів, але не рідше ніж один раз в рік перед аналізуванням СУЯ вищим керівництвом.

Результати моніторингу та оцінювання процесів фіксуються відповідними записами та є основою для аналізування результативності процесів.

### МОНІТОРИНГ ТА ОЦІНКА ПРОЦЕСІВ

Назва процесу 1		Висновок про результативність процесу
Критерій оцінки 1	Показник 1	Результативний/не результативний
Критерій оцінки 2	Показник 2	
...	...	
Назва процесу 2		Висновок про результативність процесу
Критерій оцінки 1	Показник 1	Результативна/не результативна
Критерій оцінки 2	Показник 2	
...	...	

Якщо процес в результаті аналізування визнано не результативним, то керівник виконавчого органу призначає коригувальні та/або запобіжні дії для забезпечення його результативності. Всі ці управлінські дії обов'язково

фіксуються в протоколі аналізування функціонування системи управління у підпорядкованому виконавчому органі та направляються в сектор управління якістю як вхідні дані для проведення критичного аналізування функціонування СУЯ вищим керівництвом.

#### **8.2.4. Моніторинг та оцінка послуг**

Метою моніторингу та оцінки послуг є визначення ступеня їх відповідності вимогам законодавчих, нормативно-правових документів та замовників.

Керівники виконавчих органів ради визначають послуги, які періодично повинні піддаватись моніторингу та оцінюванню. В міській раді визначені критерії оцінки адміністративних послуг (Д-15/НСУЯ), які за необхідності переглядаються з врахуванням змін в Політиці і цілях якості. Керівники виконавчих органів можуть самостійно визначати критерії та показники оцінки адміністративних послуг.

Використовуючи визначені критерії виконавчі органи ради проводять моніторинг та оцінку послуг (не рідше ніж один раз в рік перед аналізуванням СУЯ вищим керівництвом), аналізують результати та роблять висновки щодо відповідності адміністративних послуг встановленим вимогам.

Результати моніторингу і оцінювання послуг фіксуються відповідними записами/протоколами.

Контроль за якістю надання послуг проводять представники вищого керівництва згідно розподілу обов'язків та уповноважений з питань СУЯ.

Уповноважений з питань СУЯ за необхідності інформує міського голову про результати аналізування послуг на апаратних нарадах.

#### **8.3. Управління невідповідною послугою (невідповідністю)**

Наявність невідповідності в діяльності виконавчих органів міської ради та при наданні послуг (невідповідність послуги, невідповідність системи, недосягнення цілей, невиконання планів заходів тощо) означає, що одну чи декілька вимог не виконано. Ці вимоги встановлюються законодавством, нормативно-правовими документами, а також замовниками.

В Тернопільській міській раді визначені джерела інформування про невідповідності, розроблені управлінські дії та відповідальність щодо поводження з невідповідною послугою. Це містить розроблена і впроваджена процедура з управління невідповідними послугами (П-СУЯ/03).

#### **8.4. Аналізування даних**

Керівництвом міської ради проводиться аналізування даних щодо:

- очікування замовників і рівня їх задоволеності,
- результатів внутрішніх і зовнішніх аудитів,
- моніторингу та оцінки процесів та послуг,
- тенденції змін основних процесів,
- скарг замовників,
- пропозицій посадових осіб виконавчих органів міської ради,
- результатів перевірок контролюючих та правоохоронних органів.

Аналізування даних, що стосуються процесів і послуг, проводиться керівниками виконавчих органів ради у визначені ними терміни та оформляються відповідними протоколами.

Не рідше одного разу в рік, перед критичним аналізуванням функціонування СУЯ вищим керівництвом, керівники виконавчих органів аналізують стан функціонування системи управління у підпорядкованих виконавчих органах, узагальнюючі всі дані, та роблять висновок щодо стану функціонування системи управління. Результати аналізування обговорюють на нараді та оформляють відповідним записом (протоколом).

За результатами аналізування керівники виконавчих органів ради можуть призначати відповідні коригувальні та/або запобіжні дії для усунення невідповідностей та/або їх запобігання.

Результати аналізування даних використовуються для постійного поліпшення, при формуванні Цілей якості та планів діяльності виконавчого органу ради.

Відповідальність за аналізування даних у виконавчих органах міської ради несуть їх керівники, а контроль здійснює вище керівництво згідно розподілу посадових обов'язків.

## **8.5. Поліпшення**

### **8.5.1. Постійне вдосконалення**

Система управління якістю Тернопільської міської ради одним із стратегічних напрямків визначає постійне поліпшення.

Основою для вдосконалення системи управління якістю виконавчих органів міської ради є результати реалізації Політики якості, внутрішніх та зовнішніх аудитів, проведених коригувальних та запобіжних дій, пропозицій замовників та періодичний перегляд системи управління якістю виконавчих органів міської ради.

За підсумками аналізу цих даних керівництво приймає рішення про поліпшення діяльності, які реєструються у вигляді рішень, наказів уповноваженого з питань СУЯ, розпоряджень, протоколів нарад, внесень змін до документів та планів діяльності виконавчих органів міської ради.

### **8.5.2. Коригувальні дії**

Вище керівництво і керівники виконавчих органів ради проводять коригувальні дії, якщо при аналізі даних про діяльність виконавчих органів міської ради було виявлено факт невідповідності або підтверджена можливість повторення такої ситуації.

Коригувальні дії призначаються з метою усунення причин невідповідностей та запобігання їх повторенню. За підсумками виконання коригувальних дій повинен перевірятися не тільки сам факт їх виконання, але й їх достатність для забезпечення того, що усунена причина виникнення невідповідності.

Відповідальність за проведення коригувальних дій щодо виявлених невідповідностей у виконавчому органі, визначення відповідальних посадових осіб та термінів несе керівник виконавчого органу ради.

Контроль за своєчасністю та повнотою виконання коригувальних дій здійснюють УСУЯ та вище керівництво згідно розподілу обов'язків.

Порядок проведення коригувальних дій визначений процедурою з проведення коригувальних та запобіжних дій (П-СУЯ/04).

### **8.5.3. Запобіжні дії**

Вище керівництво і керівники виконавчих органів ради проводять запобіжні дії, якщо при аналізі даних про діяльність виконавчих органів міської ради, аналізі законодавчих і нормативно-правових документів, що регламентують їх діяльність, було виявлено суттєвий ризик виникнення невідповідності (невідповідність послуги, невідповідність системи, недосягнення цілей тощо).

Порядок проведення запобіжних дій визначений процедурою з проведення коригувальних та запобіжних дій (П-СУЯ/04).

Запобіжні дії спрямовані на усунення причин можливих невідповідностей для того, щоб запобігти їх виникненню. За підсумками виконання запобіжних дій перевіряється не тільки сам факт їх виконання, але й їх достатність для забезпечення того, щоб запобігти виникненню невідповідності.

Відповідальність за проведення запобіжних дій щодо потенційних невідповідностей у виконавчому органі, призначення відповідальних посадових осіб та дотримання термінів несе керівник виконавчого органу ради.

Контроль за виконанням запобіжних дій проводить УСУЯ та вище керівництво згідно розподілу посадових обов'язків.

## **9. ДОДАТКИ**

1. Розпорядження міського голови про впровадження системи управління якістю (Д-01/НСУЯ).
2. Реєстр документів системи управління якістю (Д-02/НСУЯ).
3. Реєстр основних процесів Тернопільської міської ради (Д-03/НСУЯ).
4. Схема процесу аналізування СУЯ керівництвом та поліпшення (Д-03-1/НСУЯ).
5. Схема процесу управління ресурсами (Д-03-2/НСУЯ).
6. Схема процесу надання адміністративних послуг (Д-03-3/НСУЯ).
7. Паспорт процесу планування та проведення внутрішніх аудитів у представників вищого керівництва та виконавчих органах Тернопільської міської ради (Д-03-4/НСУЯ).
8. Схема взаємозв'язків між визначеними процесами (Д-04/НСУЯ).
9. Розподіл посадових обов'язків вищого керівництва Тернопільської міської ради (Д-05/НСУЯ, Д-05-1/НСУЯ).
10. Структура виконавчих органів міської ради (Д-06/НСУЯ).
11. Організаційна схема виконавчих органів міської ради (Д-07/НСУЯ).
12. Політика якості міської ради (Д-8/НСУЯ).
13. Управлінські дії щодо категорій інфраструктури (Д-9/НСУЯ).
14. Перелік пунктів обслуговування замовників/місць прийому суб'єктів звернень (Д-10/НСУЯ).
15. Інформаційна картка АП,НП, що надається через ЦНАП (Д-11/НСУЯ).

16. Технологічна картка АП, (Д-12/НСУЯ).
17. Паспорт процесу (Д-13/НСУЯ).
18. Схема процесу закупівель (Д-14/НСУЯ).
19. Моніторинг та оцінка адміністративних послуг (Д-15/НСУЯ).

**РОЗПОРЯДЖЕННЯ МІСЬКОГО ГОЛОВИ ПРО ВПРОВАДЖЕННЯ  
СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ**



**УКРАЇНА  
ТЕРНОПІЛЬСЬКА МІСЬКА РАДА**

---

**РОЗПОРЯДЖЕННЯ  
МІСЬКОГО ГОЛОВИ**

04.01.2011 р.

№ 1

Про підвищення якості надання  
адміністративних послуг населенню  
виконавчими органами Тернопільської  
міської ради та впровадження системи управління  
відповідно до ДСТУ ISO 9001

Керуючись Законом України „Про місцеве самоврядування в Україні”,  
Постановами Кабінету Міністрів України „Про затвердження Програми  
запровадження системи управління якістю в органах виконавчої влади” від  
11.05.2006р. № 614 та від 18.06.2008р. № 548, з метою ефективної діяльності  
виконавчих органів міської ради, спрямованої на надання якісних  
адміністративних послуг:

1. Забезпечити підвищення якості надання управлінських, адміністративних послуг виконавчими органами Тернопільської міської ради для фізичних та юридичних осіб, населення міста.
2. Запровадити в роботі виконавчих органів Тернопільської міської ради систему управління якістю надання адміністративних послуг відповідно до ДСТУ ISO 9001.
3. Виконавчому комітету розробити та затвердити програму, план заходів, робочу групу з впровадження системи управління якістю, політику і цілі якості, реєстр адміністративних послуг, інформаційні, технологічні карти та інші системні документи, щодо впровадження системи управління якістю відповідно до вимог стандарту ДСТУ ISO 9001.
4. Контроль за виконанням рішення покласти на заступника міського голови, керуючого справами виконкому Степанюк О.І.

Міський голова

Сергій Надал

**РЕЄСТР ДОКУМЕНТІВ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ**

№ п/п	Шифр документа	Назва документа	Місце знаходження документа
1.	НСУЯ	Настанова з якості Тернопільської міської ради	Міський голова, головний спеціаліст з питань управління якістю, заступник міського голови, керуючий справами, уповноважений з питань СУЯ
2.		Політика якості Тернопільської міської ради	Головний спеціаліст з питань управління якістю, виконавчі органи ради
3.		Цілі якості Тернопільської міської ради	Головний спеціаліст з питань управління якістю, виконавчі органи ради
4.		Цілі якості виконавчих органів ради	Виконавчі органи ради
5.	П-СУЯ/01	Процедура управління документацією системи управління якістю	Головний спеціаліст з питань управління якістю,
6.	П-СУЯ/03	Процедура з управління невідповідними послугами	Головний спеціаліст з питань управління якістю
7.	П-СУЯ/04	Процедура з проведення коригувальних і запобіжних дій	Головний спеціаліст з питань управління якістю
8.	П-СУЯ/05	Процедура з проведення внутрішнього аудиту	Головний спеціаліст з питань управління якістю
9.		Накази уповноваженого з питань системи управління якістю	Головний спеціаліст з питань управління якістю
10.		Реєстр адміністративних послуг виконавчих органів Тернопільської міської ради	Головний спеціаліст з питань управління якістю, виконавчі органи
11.		Реєстр неадміністративних послуг виконавчих органів Тернопільської міської ради	Головний спеціаліст з питань управління якістю, виконавчі органи
12.		Реєстр адміністративних послуг виконавчих органів Тернопільської міської ради, що надаються через відділ «Центр надання адміністративних послуг»	Головний спеціаліст з питань управління якістю, відділ «Центр надання

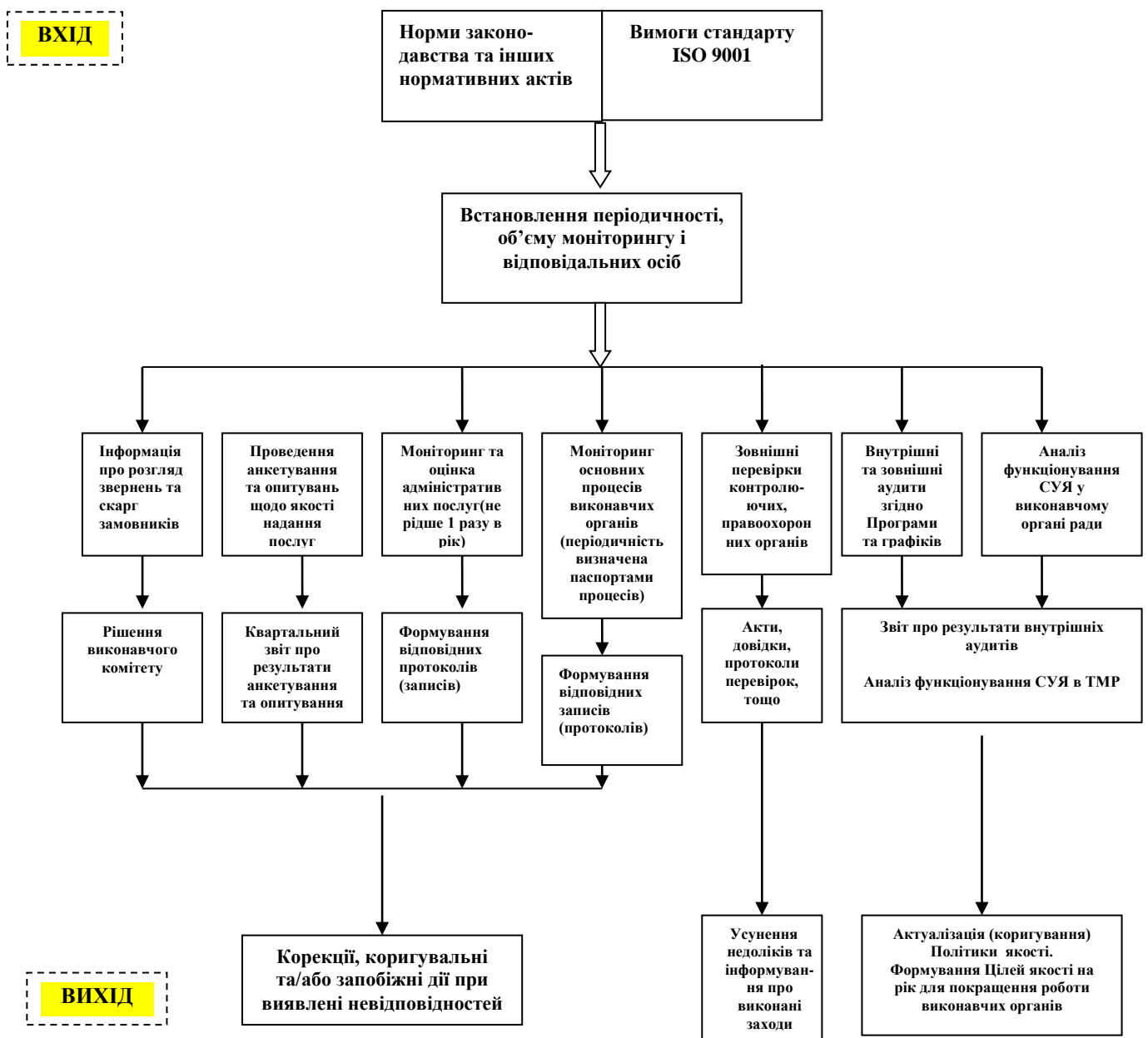
			адміністративних послуг, виконавчі органи ради
13.		Реєстр неадміністративних послуг виконавчих органів Тернопільської міської ради, що надаються через відділ «Центр надання адміністративних послуг»	Головний спеціаліст з питань управління якістю, відділ «Центр надання адміністративних послуг, виконавчі органи ради
14.		Інформаційні (ІК) та технологічні картки (ТК) адміністративних та неадміністративних послуг, що надають виконавчі органи ради та через відділ «Центр надання адміністративних послуг»	Головний спеціаліст з питань управління якістю
15.		Реєстри основних записів виконавчих органів ради	Виконавчі органи ради
16.		Реєстр основних процесів Тернопільської міської ради	Головний спеціаліст з питань управління якістю
17.		Реєстри основних процесів виконавчих органів ради	Виконавчі органи ради
18.		Реєстри основних документів виконавчих органів ради	Виконавчі органи ради
19.		Реєстр документів системи управління якістю	Головний спеціаліст з питань управління якістю
20.		Паспорти основних процесів	Головний спеціаліст з питань управління якістю, виконавчі органи

## РЕЄСТР ОСНОВНИХ ПРОЦЕСІВ ТЕРНОПІЛЬСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ

№ п/п	Назва процесу	Назва і шифр документа (ів), яким описано процес	Відповідальний за процес	Періодичність моніторингу (М), оцінки (О), аналізування (А)
1	Надання адміністративних послуг	Розділ 7 (крім п. 7.4) НСУЯ	Вище керівництво згідно розподілу посадових обов'язків	М – 1 раз в рік О – 4 рази в рік (анкетування) А – 1 раз в рік
2	Управління ресурсами	п. 6.2.2, 6.3, 6.4, 7.4 НСУЯ	Міський голова Заступник міського голови – керуючий справами Начальник відділу кадрового забезпечення Начальник управління матеріального забезпечення та інформаційних технологій Керівники виконавчих органів ради – головні розпорядники бюджетних коштів	М – 1 раз в рік О – 4 рази в рік (анкетування) А – 1 раз в рік
3	Аналізування СУЯ керівництвом та поліпшення	п. 5.6, 8.2.1 НСУЯ П-СУЯ/03 П-СУЯ/04 П-СУЯ/05	Вище керівництво	М – 1 раз в рік А – 1 раз в рік

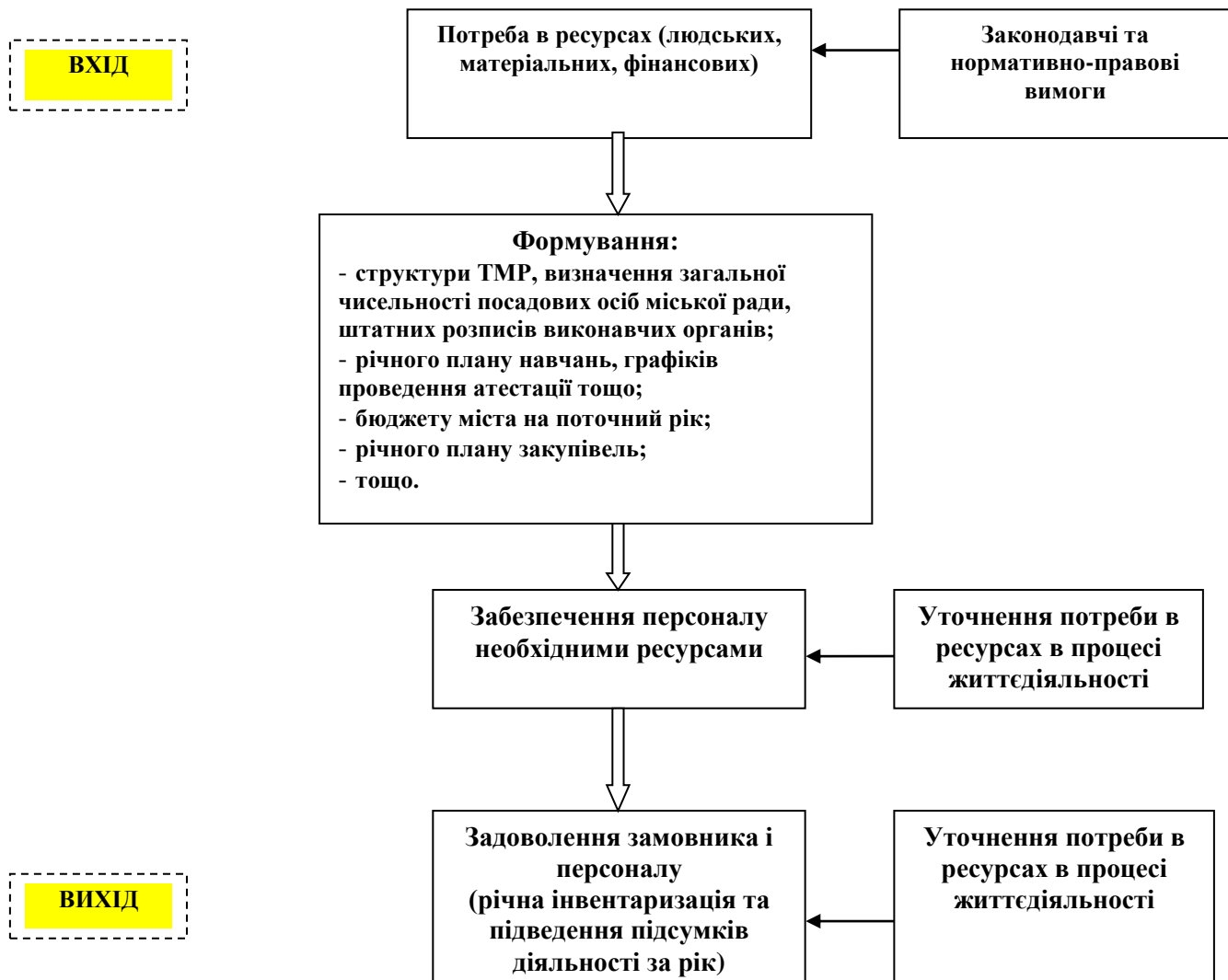
## СХЕМА ПРОЦЕСУ АНАЛІЗУВАННЯ СУЯ КЕРІВНИЦТВОМ ТА ПОЛІПШЕННЯ

Моніторинг (оцінки) результативності процесу		
Критерії	Періодичність	Показники
1. Виконання Цілей якості ТМР за поточний рік	1 раз на рік	
2. % відповідних послуг та результативних процесів ТМР	1 раз в рік (перед аналізуванням СУЯ)	
3. % вчасно наданих вхідних даних для аналізування СУЯ	1 раз в рік (перед аналізуванням СУЯ)	
4. Кількість прийнятих завдань за результатами аналізування СУЯ	1 раз на рік	



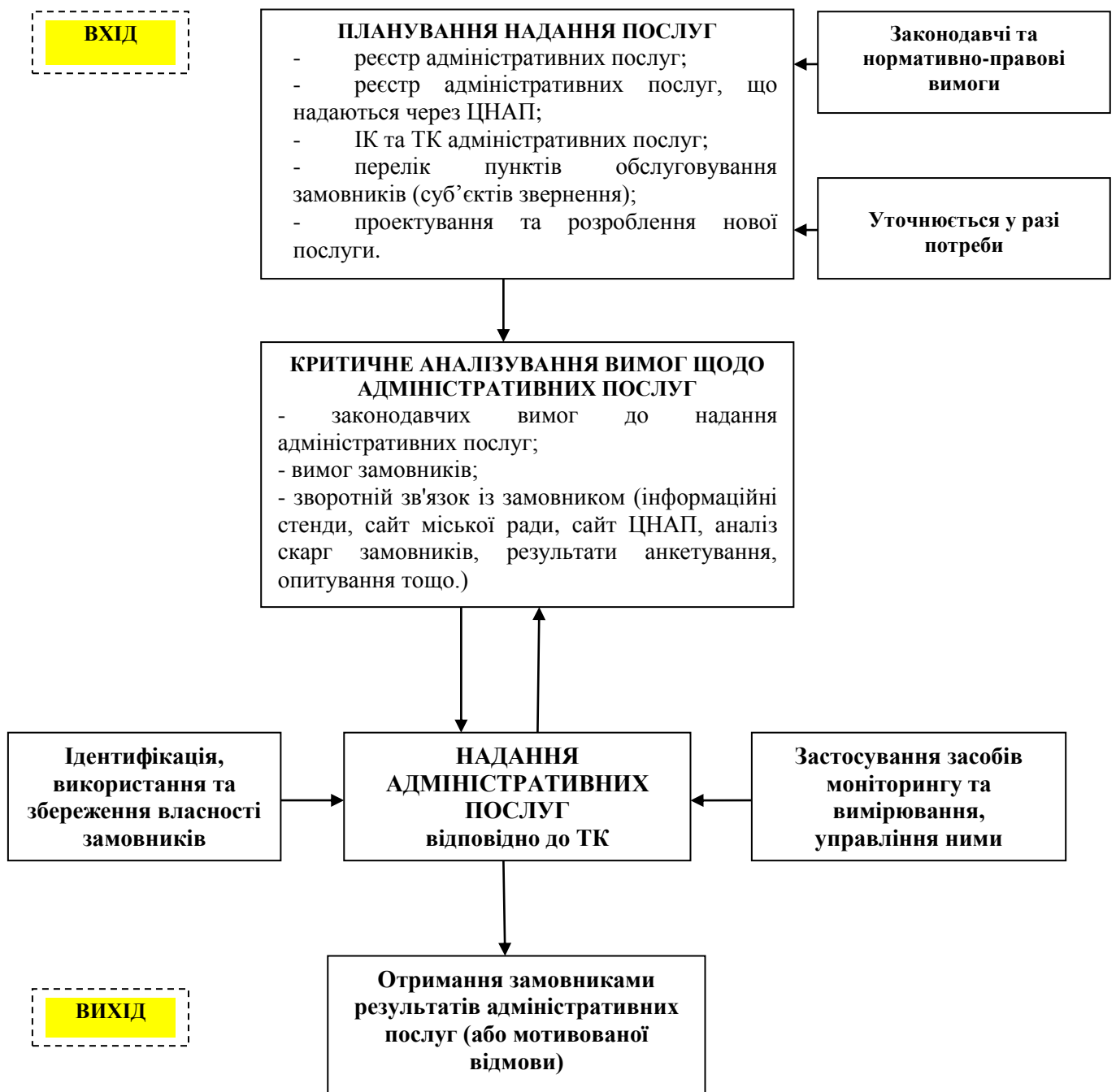
## СХЕМА ПРОЦЕСУ УПРАВЛІННЯ РЕСУРСАМИ


Моніторинг (оцінки) результативності процесу		
Критерії	Періодичність	Показники
1. Рівень заповнення штатних одиниць	1 раз в рік	
2. Відсоток посадових осіб міської ради, що успішно пройшли атестацію або щорічну оцінку	1 раз в рік	
3. Кількість осіб, що підвищили кваліфікацію	1 раз в рік	
4. Відсоток виконання річного плану навчань	1 раз в рік	
5. Відсоток виконання бюджету міста	1 раз в рік	



## СХЕМА ПРОЦЕСУ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ

Моніторинг та оцінка результативності процесу		
Критерії	Періодичність	Показники
1. Кількість об'єктивних скарг замовників послуг (порівняти з минулим роком)	1 раз в рік	
2. Кількість наданих адміністративних послуг (порівняти з минулим роком)	1 раз в рік	
3. Відсоток послуг, наданих з порушенням термінів надання	1 раз в рік	
4. Відсоток відмов у наданні адміністративних послуг	1 раз в рік	
5. Кількість невідповідностей щодо надання адміністративних послуг, виявлених внутрішніми аудиторами	1 раз в рік	



Виконавчий комітет Тернопільської міської ради			
<b>ПАСПОРТ ПРОЦЕСУ</b> Планування та проведення внутрішніх аудитів у представників вищого керівництва та виконавчих органах Тернопільської міської ради			П-1.8-01
<b>Оригінал:</b> головний спеціаліст з питань управління якістю, виконавчі органи ради			

РОЗРОБИВ (відповідальна особа ВО за процес)	ПЕРЕВІРИВ	ЗАТВЕРДЖУЮ
Головний спеціаліст з питань управління якістю _____ Н.О.Уніят (підпис)	Заступник міського голови – керуючий справами, уповноважений з питань СУЯ _____ І.С.Хімейчук (підпис)	Заступник міського голови – керуючий справами _____ І.С.Хімейчук (підпис)
__30.01__ 2017__	__31.01__ 2017__	__31.01__ 2017__

**Вхід процесу(звідки і що):**

№ п/п	Звідки (особа, підрозділ, замовник, орган влади)	Що (товар, послуга, робота, інформація, документ, ...)	Примітка
1	2	3	4
1.	Головний спеціаліст з питань управління якістю	Аналізування функціонування СУЯ в ТМР за поточний рік. Протоколи аналізу невідповідностей, що потребують перевірки виконання коригувальних/запобіжних дій.	
2	Зовнішній аудитор	Звіт про аудит	
3	Міський голова, Заступник міського голови – керуючий справами, уповноважений з питань СУЯ	Доручення про необхідність проведення аудиту з метою перевірки обґрунтованості скарг замовників або з інших причин	
4	Міський голова	Розпорядження про склад внутрішніх аудиторів в ТМР, про графіки проведення внутрішніх аудитів у представників вищого керівництва та виконавчих органах ТМР	

**Вихід процесу (куди і що):**

№ п/п	Куди (особа, підрозділ, замовник, орган влади, ...)	Що (товар, послуга, робота, інформація, документ, ...)	Примітка
1	2	3	4
1	Вищому керівництву ТМР, керівникам виконавчих органів ради	Програма проведення аудитів на поточний рік, затверджені графіки проведення аудитів	
2	Головний спеціаліст з питань управління якістю	План – звіти та протоколи аналізу невідповідностей внутрішніх аудитів	

3	Вищому керівництву ТМР, керівникам виконавчих органів ради	Копію план-звіту та протоколів аналізу невідповідностей	
4	Заступнику міського голови – керуючому справами, уповноваженому з питань СУЯ	Звіт про проведення внутрішніх аудитів	
5	Заступнику міського голови – керуючому справами, уповноваженому з питань СУЯ	Аналіз проведення внутрішніх аудитів (річний)	

### Опис процесу:

№ з/п	Етапи процесу	Відповідальна посадова особа	Дія (вибирати умовну позначку)	Строки виконання етапів (дії, рішення)
1	2	3	4	5
1	Аналізування відповідних документів для підготовки Програми проведення внутрішніх аудитів на рік	Головний спеціаліст з питань управління якістю	В	Щорічно до 25.12.
2	Розробка та формування Програми внутрішніх аудитів на рік	Головний спеціаліст з питань управління якістю	В,О,А	Щорічно до 30.12.
3	Затвердження Програми внутрішніх аудитів на рік	УСУЯ	О, В	Щорічно до 20.01.
4	Підготовка та підписання розпорядження про затвердження графіку проведення аудитів на місяць	Головний спеціаліст з питань управління якістю Начальник управління правового забезпечення Заступник міського голови-керуючий справами, Міський голова	В О,К П З	Не пізніше ніж за 7 днів до початку проведення аудиту
5	Підготовка до проведення аудитів (розробка питань на аудит, попередній контакт з керівником виконавчого органу або	Група аудиторів (визначена	В	Не пізніше ніж за 3 дні до початку

	представником вищого керівництва ТМР, вивчення відповідних нормативно-правових актів відповідно до критеріїв аудиту)	графіком проведення аудитів)		проведення аудиту
6	Проведення аудитів	Група аудиторів (визначена графіком проведення аудитів)	В	Згідно графіків проведення внутрішніх аудитів
7	Підготовка план-звіту про проведений аудит та протоколів аналізу невідповідностей(за наявності), передача на підписання керівнику ВО або представнику вищого керівництва ТМР, в якого проводився аудит	Група аудиторів (визначена графіком проведення аудитів)	В	Не більше 4-ох робочих днів після проведення аудиту
8	Підписання план-звіту про проведення аудиту та протоколів аналізу невідповідностей (за наявності). Призначення коригувальних/запобіжних дій у протоколах аналізу невідповідностей, визначення відповідального за виконання коригувальних дій та встановлення термінів їх виконання.	Вище керівництво Керівники виконавчих органів, в яких проводився аудит	А, В	Не більше трьох днів від дня передачі
9	Погодження коригувальних / запобіжних дій, призначених керівником виконавчого органу, представником вищого керівництва та передача належним чином оформлених план-звіту про проведення аудиту та протоколів аналізу невідповідностей(за наявності) головному спеціалісту з питань управління якістю	Провідний аудитор	О, В	
10	Реєстрація план-звітів про проведення аудитів, протоколів аналізу невідповідностей (за наявності) в електронних реєстрах	Головний спеціаліст з питань управління якістю	В	
11	Передача протоколів аналізу невідповідностей заступнику міського голови – керуючому справами,уповноваженому з питань СУЯ для ознайомлення та заповнення відповідної частини цих протоколів (погоджує коригувальні / запобіжні дії, призначає аудитора та терміни перевірки виконання коригувальних дій).	Головний спеціаліст з питань управління якістю	В К,О В	
12	Виготовлення копій план-звітів та протоколів аналізу невідповідностей (за наявності) та передача їх у виконавчий орган, в якому проводився аудит, та представнику вищого керівництва для контролю за виконанням коригувальних дій	Головний спеціаліст з питань управління якістю	В К	
13	Підготовка звіту про проведення внутрішніх аудитів (заступникам міського голови за розподілом посадових обов'язків)	Головний спеціаліст з питань	В К	

		управління якістю		
14	Перевірка виконання коригувальних/запобіжних дій, визначених у протоколах аналізу невідповідностей та заповнення відповідної частини протоколу.	Провідний аудитор,	В О, П	
15	Передача заповненого протоколу аналізу невідповідності головному спеціалісту з питань управління якістю для збереження у відповідних папках, згідно НС.	Провідний аудитор	В	
16	Аналіз проведення внутрішніх аудитів за поточний рік та формування звіту УСУЯ	Головний спеціаліст з питань управління якістю	В К, О, А	
Граничний строк виконання процесу			Жовтень поточного року	

Умовні позначки дії : В – виконує, У – бере участь, П – погоджує, З – затверджує, К – контролює, О – оцінює, А- аналізує.

#### Показники моніторингу та оцінки процесу:

Критерії та показники оцінки процесу	Відповідальний за оцінку	Частота оцінки	Відповідальний за аналіз	Частота аналізу
1	2	3	4	5
1. Виконання Програми внутрішніх аудитів на поточний рік: – процес результативний – 100% виконання Програми; – процес результативний при аналізуванні – від 50 до 99 % виконання Програми; – процес не результативний – при виконанні < 50% Програми аудитів.	Головний спеціаліст з питань управління якістю	1 раз в рік, після виконання Програми внутрішніх аудитів	УСУЯ	1 раз в рік, після виконання Програми внутрішніх аудитів
2. Кількість проведених внутрішніх аудитів, виявлених невідповідностей (Н), наданих зауважень (З) та рекомендацій (Р) (порівняння з минулим роком)	Головний спеціаліст з питань управління якістю	1 раз в рік, після виконання Програми аудитів	УСУЯ	1 раз в рік, після виконання Програми внутрішніх аудитів
3. Наявність об'єктивних скарг керівників виконавчих органів та представників вищого керівництва на дії внутрішніх аудиторів	Головний спеціаліст з питань управління якістю	1 раз в рік, після виконання Програми аудитів	УСУЯ	1 раз в рік, після виконання Програми внутрішніх аудитів

#### Записи:

№ п/п	Найменування запису	Шифр
1	2	3
1	План-звіт про проведення внутрішнього аудиту	3-1.8-15
2	Протокол аналізу невідповідності	3-1.8-16

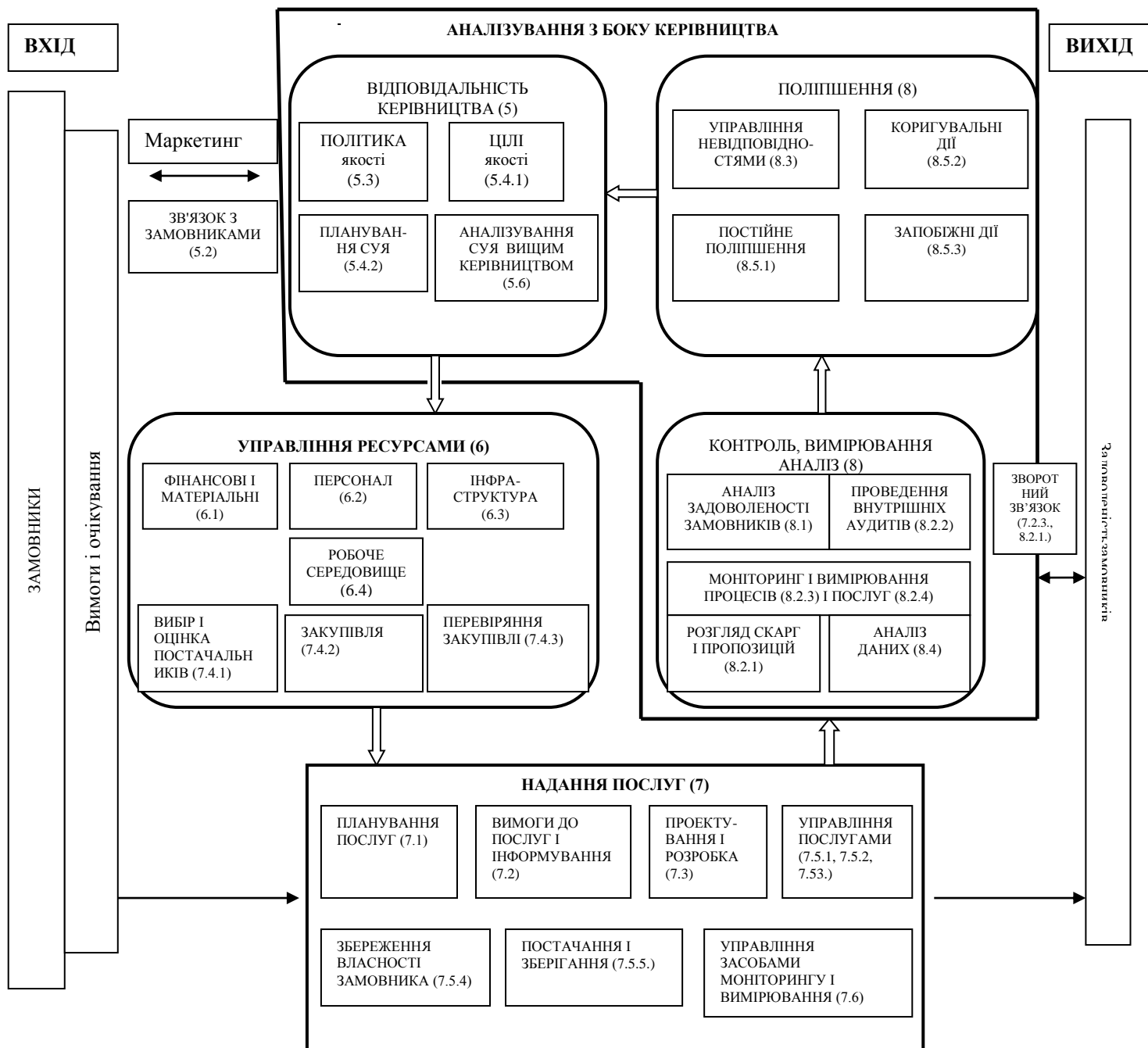
3	Реєстр планів-звітів внутрішніх аудитів(електронний)	3-1.8-09
4	Реєстр протоколів аналізу невідповідностей(електронний)	3-1.8-10
5	Звіт про проведення внутрішніх аудитів (за період згідно графіку проведення аудитів)	3-18-17
6	Аналіз проведення внутрішніх аудитів (річний)	3-1.8-18
7	Реєстр розсилки копій план-звітів та протоколів аналізу невідповідностей	3-1.8-19

**Акти законодавства, які регламентують виконання процесу (вказуючи пункт та/або статтю акту):**

№ п/п	Назва акта законодавства	Реквізити	Пункт, стаття тощо
1	2	3	4
1	ДСТУ ISO 19011:2003 «Рекомендації по аудиту систем управління якістю і/або навколишнього середовища», затверджений наказом Держспоживстандарту України	28.11.2003 № 215	–
2	Процедура проведення внутрішнього аудиту	19.08.2014	–
3	Настанова з якості Тернопільської міської ради		п. 8.2.2.
4	Програма проведення внутрішніх аудитів на поточний рік	Затверджується до 20.01. поточного року	–
5	Розпорядження міського голови про графіки проведення внутрішніх аудитів у представників вищого керівництва та виконавчих органах ТМР		–

# СХЕМА ВЗАЄМОЗВ'ЯЗКІВ МІЖ ВИЗНАЧЕНИМИ ПРОЦЕСАМИ

## МОДЕЛЬ ПРОЦЕСІВ ISO 9001





УКРАЇНА  
ТЕРНОПІЛЬСЬКА МІСЬКА РАДА

РОЗПОРЯДЖЕННЯ  
МІСЬКОГО ГОЛОВИ

12.11.15

№333

Про посадові обов'язки, розподіл повноважень  
та взаємозамінність в Тернопільській міській раді

**Загальні функціональні повноваження  
секретаря ради, заступників міського голови з питань діяльності  
виконавчих органів ради, заступника міського голови – керуючого  
справами**

1. Вживає заходів для виконання положень Конституції, Законів України, актів Президента України та Кабінету Міністрів України, основних завдань та повноважень міської ради і виконавчого комітету у визначених сферах діяльності, спрямовує, координує роботу відповідних виконавчих органів міської ради, а також комунальних підприємств, установ та організацій.

2. Відповідає за підготовку проектів рішень міської ради, рішень виконавчого комітету, розпоряджень міського голови, інших документів, що видаються в міській раді, вживає вичерпних заходів щодо врегулювання розбіжностей між розробниками проектів документів.

3. В установленому порядку здійснює особистий прийом громадян та забезпечує розгляд їх звернень.

4. Бере участь у роботі пленарних засідань сесій міської ради, засіданнях виконавчого комітету, засіданнях постійних комісій міської ради.

5. Вносить міському голові пропозиції щодо призначення на посади та звільнення з посад керівників відповідних виконавчих органів міської ради та їх заступників, а також пропозиції щодо заохочення або притягнення їх до дисциплінарної відповідальності.

6. Здійснює керівництво комісіями та робочими групами, створеними відповідно до рішень міської ради, виконавчого комітету, розпоряджень міського голови.

7. За рішенням міського голови здійснює інші функції і повноваження.

8. За узгодженням з профільним заступником надсилає доручення в письмовій формі до виконавчих органів міської ради, координація діяльності яких не входить до його повноважень.

9. Погоджує плани роботи виконавчих органів, відповідно до розподілу обов'язків. Затверджує звіти про виконання планів роботи підпорядкованих виконавчих органів.

### **Посадові обов'язки секретаря ради Шумачи В.В.**

Сприяє реалізації повноважень відділу ведення Державного реєстру виборців, організовує підготовку сесій ради, питань, що вносяться на розгляд ради; забезпечує оприлюднення проектів рішень ради та рішень ради, забезпечує своєчасне доведення рішень ради до виконавців і населення, організовує контроль за їх виконанням, здійснює інші повноваження, передбачені ст.50 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні».

За дорученням міського голови координує діяльність постійних та інших комісій ради, дає їм доручення, сприяє організації виконання їх рекомендацій.

Сприяє депутатам ради у здійсненні їх повноважень.

Налагоджує зв'язки між радами інших міст, вивчає досвід роботи органів місцевого самоврядування.

Підтримує постійні зв'язки з політичними партіями, громадськими організаціями та релігійними громадами.

Відповідає за впровадження та функціонування системи управління якістю в координованих виконавчих органах.

Очолує комісії, утворені рішеннями міської ради, виконавчого комітету та розпорядженнями міського голови, в тому числі: у справах альтернативної (невійськової) служби, призову громадян на строкову військову службу, поновлення прав реабілітованих та ін.

Контролює виконання документів відповідно до розподілу обов'язків та доручень міського голови.

Очолує видавничу раду.

### **Посадові обов'язки заступника міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради Бицюри Л.О.**

Сприяє реалізації повноважень виконавчих органів ради у сфері освіти, медицини, у сфері соціальної політики та роботи з неповнолітніми, у сфері молодіжної політики та спорту, культури та мистецтв.

Забезпечує виконання рішень міської ради, виконавчого комітету, розпоряджень міського голови, документів органів влади, проводить розгляд виконання документів відповідно до покладених обов'язків.

Відповідає за впровадження та функціонування системи управління якістю в координованих виконавчих органах.

Координує діяльність закладів освіти міста, молодіжної політики та спорту, культури та мистецтв.

Очолує комісії, утворені рішеннями міської ради, виконавчого комітету та розпорядженнями міського голови.

Контролює виконання документів відповідно до розподілу обов'язків та доручень міського голови.

### **Посадові обов'язки заступника міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради Дідича В.Є.**

Сприяє реалізації повноважень виконавчих органів ради у сфері надання адміністративних та неадміністративних послуг мешканцям міста, соціально-економічного розвитку, підтримки промисловості, економічної політики та інвестицій, побутового та торгівельного обслуговування населення, у сфері транспорту та зв'язку, управління комунальною власністю, реалізації програм приватизації державного та комунального майна на території міста, державної реєстрації суб'єктів господарювання та громадських організацій, дозвільної політики у сфері господарської діяльності.

Координує діяльність відповідних галузевих підприємств, установ, організацій.

Забезпечує виконання рішень міської ради, виконавчого комітету, розпоряджень міського голови, документів вищестоящих органів влади, проводить розгляд виконання документів відповідно до покладених обов'язків.

Відповідає за впровадження та функціонування системи управління якістю в структурних підрозділах, координацію діяльності яких здійснює.

Очолує комісії, утворені рішеннями міської ради, виконавчого комітету та розпорядженнями міського голови.

Контролює виконання документів відповідно до розподілу обов'язків та доручень міського голови.

### **Посадові обов'язки заступника міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради Остапчук В.О.**

Сприяє реалізації повноважень виконавчих органів ради у сфері фінансової політики та бюджету, квартирної обліку та нерухомості, будівництва, архітектури, регулювання земельних відносин державного архітектурно-будівельного контролю.

Забезпечує виконання рішень міської ради, виконавчого комітету, розпоряджень міського голови, документів органів влади, проводить розгляд

виконання документів відповідно до покладених обов'язків, здійснення контролю за дотриманням підприємствами, установами, організаціями зобов'язань щодо платежів до державного і місцевого бюджетів та позабюджетних фондів.

Координує діяльність головних розпорядників коштів по питаннях планування та виконання бюджету.

Координує діяльність відповідних галузевих підприємств, установ, організацій.

Відповідає за впровадження та функціонування системи управління якістю в координованих виконавчих органах.

Очолює комісії, утворені рішеннями міської ради, виконавчого комітету та розпорядженнями міського голови.

Контролює виконання документів відповідно до розподілу обов'язків та доручень міського голови.

#### **Посадові обов'язки заступника міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради Стемковського В.В.**

Сприяє реалізації повноважень виконавчих органів ради у сфері житлово-комунального господарства, благоустрою, охорони природного навколишнього середовища, реформування житлово – комунального господарства.

Забезпечує виконання рішень міської ради, виконавчого комітету, розпоряджень міського голови, документів органів влади, проводить розгляд виконання документів відповідно до покладених обов'язків.

Координує діяльність відділу технічного нагляду Тернопільської міської ради та інших підприємств, установ, організацій в галузі житлово – комунального господарства міста.

Відповідає за впровадження та функціонування системи управління якістю в координованих виконавчих органах.

Очолює комісії, утворені рішеннями міської ради, виконавчого комітету та розпорядженнями міського голови.

Контролює виконання документів відповідно до розподілу обов'язків та доручень міського голови.

#### **Посадові обов'язки заступника міського голови – керуючого справами Хімейчука І.С.**

Вирішує питання організаційного і матеріально-технічного забезпечення діяльності міської ради та виконавчого комітету, організовує роботу з розроблення та реалізації заходів щодо дотримання вимог Закону України «Про службу в органах місцевого самоврядування»; ведення діловодства, обліку та звітності, забезпечує реалізацію Політики і Цілей якості Тернопільської міської ради.

Очолує адміністративну комісію та комісії, утворені рішеннями міської ради, виконавчого комітету та розпорядженнями міського голови.

Контролює виконання документів відповідно до розподілу обов'язків та доручень міського голови.

Розподіл обов'язків  
між міським головою, секретарем ради,  
заступниками міського голови з питань діяльності виконавчих  
органів ради та заступником міського голови – керуючим справами

Посада	Прізвище, ім'я, по батькові	Координує діяльність
Міський голова	Надал Сергій Віталійович	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Відділ зв'язків з громадськістю та засобами масової інформації</li> <li>2. Патронатний відділ</li> <li>3. Відділ внутрішнього контролю</li> <li>4. Відділ кадрового забезпечення</li> <li>5. Управління муніципальної поліції</li> <li>6. Управління надзвичайних Ситуацій</li> <li>7. Відділ взаємодії з правоохоронними органами, запобігання корупції та мобілізаційної роботи.</li> </ol>
Секретар ради	Шумада Віктор Володимирович	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Організаційний відділ ради управління організаційно - виконавчої роботи</li> <li>2. Відділ ведення Державного реєстру виборців</li> <li>3. Головний спеціаліст – відповідальний секретар комісії з питань поновлення прав реабілітованих</li> </ol>
Заступник міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради	Бицюра Леонід Олексійович	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Управління освіти і науки</li> <li>2. Управління у справах сім'ї, молодіжної політики і спорту</li> <li>3. Управління культури і мистецтв</li> <li>4. Відділ охорони здоров'я та медичного забезпечення</li> <li>5. Служба у справах неповнолітніх та дітей</li> <li>6. Управління соціальної політики</li> <li>7. Головний спеціаліст – секретар опікунської ради</li> </ol>
Заступник міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради	Дідич Володимир Євгенович	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Відділ «Центр надання адміністративних послуг»</li> <li>2. Управління економіки, промисловості та праці</li> <li>3. Управління обліку та контролю за використанням комунального</li> </ol>

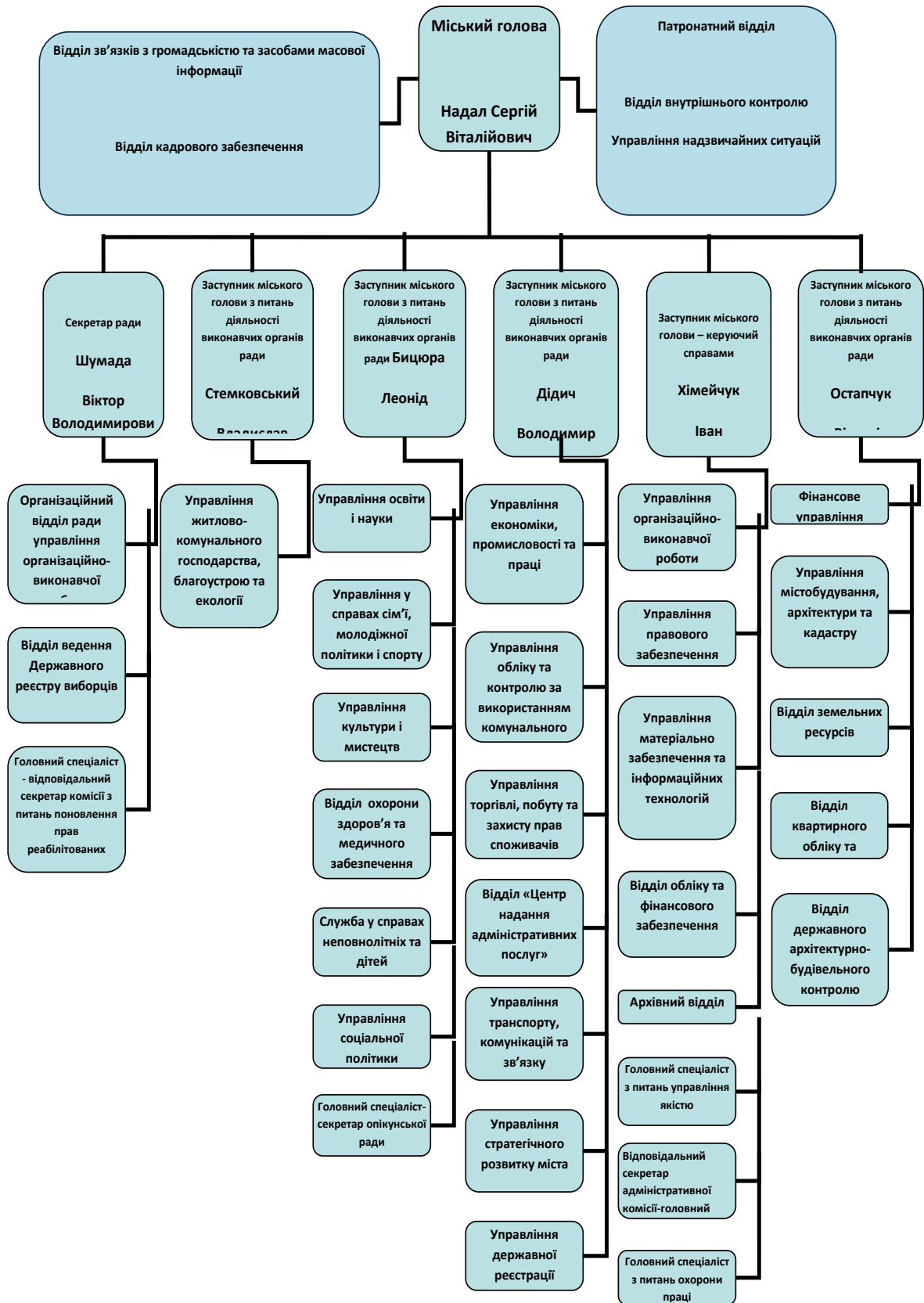
		<p>майна</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>4. Управління стратегічного розвитку міста</li> <li>5. Управління торгівлі, побуту та захисту прав споживачів</li> <li>6. Управління транспорту, комунікацій та зв'язку</li> <li>7. Управління державної реєстрації.</li> </ol>
Заступник міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради	Остапчук Вікторія Олександрівна	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Відділ земельних ресурсів</li> <li>2. Управління містобудування, архітектури та кадастру</li> <li>3. Фінансове управління</li> <li>4. Відділ квартирної обліку та Нерухомості</li> <li>5. Відділ державного архітектурно-будівельного контролю.</li> </ol>
Заступник міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради	Стемковський Владислав Володимирович	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Управління житлово - комунального господарства, благоустрою та екології.</li> </ol>
Заступник міського голови – керуючий справами	Хімейчук Іван Сергійович	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Архівний відділ</li> <li>2. Відділ обліку та фінансового забезпечення</li> <li>3. Управління матеріального забезпечення та інформаційних технологій</li> <li>4. Управління правового забезпечення</li> <li>5. Управління організаційно - виконавчої роботи</li> <li>6. Головний спеціаліст з питань управління якістю</li> <li>7. Головний спеціаліст з питань охорони праці</li> <li>8. Відповідальний секретар адміністративної комісії-головний юрисконсульт.</li> </ol>

**СТРУКТУРА ВИКОНАВЧИХ ОРГАНІВ ТЕРНОПІЛЬСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ**

1. Відділ зв'язків з громадськістю та засобами масової інформації
2. Патронатний відділ
3. Управління стратегічного розвитку міста
4. Відділ внутрішнього контролю
5. Управління надзвичайних ситуацій
6. Управління муніципальної поліції
7. Відділ «Центр надання адміністративних послуг»
8. Управління соціальної політики
9. Відділ ведення Державного реєстру виборців
10. Управління житлово-комунального господарства, благоустрою та екології
11. Управління містобудування, архітектури та кадастру
12. Відділ земельних ресурсів
13. Управління освіти і науки
14. Управління у справах сім'ї, молодіжної політики і спорту;
15. Управління культури і мистецтв
16. Відділ охорони здоров'я та медичного забезпечення
17. Служба у справах неповнолітніх та дітей
18. Управління економіки, промисловості та праці
19. Управління обліку та контролю за використанням комунального майна
20. Управління торгівлі, побуту та захисту прав споживачів
21. Відділ квартирної обліку та нерухомості
22. Управління транспорту, комунікацій та зв'язку
23. Фінансове управління
24. Управління організаційно-виконавчої роботи
25. Управління правового забезпечення
26. Відділ кадрового забезпечення
27. Відділ обліку та фінансового забезпечення

28. Управління матеріального забезпечення та інформаційних технологій
29. Архівний відділ
30. Відділ державного архітектурно – будівельного контролю
31. Управління державної реєстрації
32. Відділ взаємодії з правоохоронними органами, запобігання корупції та мобілізаційної роботи

**СХЕМА УПРАВЛІННЯ ТЕРНОПІЛЬСЬКОЇ  
МІСЬКОЇ РАДИ**



## ПОЛІТИКА ЯКОСТІ МІСЬКОЇ РАДИ

Додаток 1  
до рішення виконавчого комітету  
міської ради  
від 23.11. 2011р. № 1975

### ПОЛІТИКА ЯКОСТІ виконавчих органів Тернопільської міської ради

Посадові особи виконавчих органів Тернопільської міської ради, реалізуючи свої посадові обов'язки у відповідності до законів України та інших нормативних актів, головною метою своєї діяльності визнають служіння територіальній громаді міста Тернополя шляхом надання якісних і доступних муніципальних послуг, створення сприятливого середовища для життя, праці, бізнесу, відпочинку і покращення добробуту тернополян.

Для досягнення цієї мети декларується необхідність функціонування виконавчих органів Тернопільської міської ради відповідно до таких принципів: справедливості, компетентності, відповідальності, прозорості і зворотного зв'язку з громадськістю та участі громадськості в управлінні містом та його розвитку.

1. Основним принципом діяльності виконавчих органів Тернопільської міської ради є орієнтація на замовника.
2. Основою діяльності виконавчих органів Тернопільської міської ради є сучасна модель управління, що базується на міжнародному стандарті якості ISO 9001-2008.
3. Виконавчий комітет Тернопільської міської ради гарантує забезпечення необхідних умов для впровадження, функціонування і вдосконалення системи управління згідно наведеного вище стандарту, що сприятиме реформуванню виконавчих органів Тернопільської міської ради з командно-адміністративних органів в такі, що надають муніципальні послуги.
4. Керівництво міської ради забезпечує необхідні умови та ресурси для впровадження та ефективного функціонування системи управління на засадах процесного підходу.
5. Посадові особи місцевого самоврядування виконавчих органів міської ради, усвідомлюючи власну відповідальність, підвищують свою кваліфікацію та дисциплінованість, що сприятиме підвищенню якості наданих послуг.
6. Посадові особи виконавчих органів міської ради на практиці використовують сучасні методи та методики управління, що стосуються ефективного функціонування виконавчих органів: управління процесами, засобами, коштами, майном.
7. Виконавчий комітет міської ради працює над створенням сприятливого середовища для взаємовигідних партнерських стосунків влади, громади та бізнесу.
8. Рішення виконавчого комітету ухвалюються, розпорядчі документи видаються на основі права, об'єктивних фактів, виходячи з системного бачення проблемних ситуацій та загального вирішення проблеми.
9. Прозорість діяльності виконавчих органів міської ради забезпечується шляхом інформування територіальної громади про підготовку, ухвалення та виконання рішень виконавчого комітету, розпорядчих документів.

## УПРАВЛІНСЬКІ ДІЇ ЩОДО КАТЕГОРІЙ ІНФРАСТРУКТУРИ

### 1. Будинки і приміщення

Будинки, в яких розміщені службові приміщення виконавчих органів міської ради, знаходяться на балансах виконавчих органів міської ради. Один раз на рік, на початку четвертого кварталу, начальник управління матеріального забезпечення та інформаційних технологій, а також розпорядники бюджетних коштів проводять огляд будинків(приміщень) та фіксують потребу у проведенні поточних ремонтів будівель (приміщень) в журналах обліку ремонтних робіт будівлі (приміщення). На підставі цього плануються видатки для проведення поточних ремонтних робіт у відповідних виконавчих органах міської ради на наступний рік. У випадках, коли будинок потребує капітального ремонту (реконструкції), то видатки на його проведення планує та проводить виконавчий орган, на балансі якого знаходиться будівля. У всіх інших випадках – виконавчі органи ради – головні розпорядники коштів.

Інформація про проведені ремонти фіксується у журналах обліку ремонтних робіт будівлі (приміщення), які ведуться в управлінні матеріального забезпечення та інформаційних технологій та розпорядниками бюджетних коштів.

### 2. Комп'ютерна техніка, оргтехніка, програмне забезпечення, локальна комп'ютерна мережа

Працівники управління матеріального забезпечення та інформаційних технологій відповідають за комп'ютерне забезпечення виконавчих органів міської ради (крім головних розпорядників коштів) та програмне забезпечення.

Перед формуванням кошторисів на наступний рік управління матеріального забезпечення та інформаційних технологій формує потребу в комп'ютерній техніці, оргтехніці та програмному забезпеченні згідно поданих заявок від керівників виконавчих органів ради та подає зведену інформацію для погодження заступнику міського голови-керуючому справами. Зведена інформація щодо потреби у придбанні комп'ютерної техніки передається у відділ обліку та фінансового забезпечення, для формування бюджету міста на наступний рік. Аналогічну процедуру проводять виконавчі органи ради – головні розпорядники коштів.

Налаштування придбаної техніки та програмного забезпечення здійснюється спеціалістами управління матеріального забезпечення та інформаційних технологій.

Непридатна для подальшого використання комп'ютерна техніка списується згідно чинного законодавства на підставі актів непридатності, які видаються фірмами, що здійснюють обслуговування комп'ютерної техніки.

Списана техніка підлягає передачі «Станції юного техника».

Посадові особи виконавчих органів міської ради інформують про недоліки в роботі комп'ютерної техніки, оргтехніки чи збої у програмному забезпеченні працівників управління матеріального забезпечення та інформаційних технологій, які реєструють їх та аналізують характер неполадки чи збою. По можливості усувають їх власними силами, а в разі потреби залучають спеціалістів, з якими укладаються договори на ремонт чи обслуговування техніки.

### 3. Комунікаційні системи

До комунікаційних систем виконавчих органів міської ради входять:

- 1) мережа стаціонарного телефонного зв'язку;
- 2) мережі державного проводового радіомовлення;
- 3) мережа Інтернет;
- 4) локальна мережа;
- 5) мережа внутрішнього телефонного зв'язку;

б) автоматизована система електронного документообігу.

На послуги телефонного стаціонарного зв'язку, проводове радіомовлення та послуги з Інтернету розпорядники коштів укладають договори про надання вказаних послуг.

Контроль за якістю послуг, отриманих від операторів зв'язку, здійснюють спеціалісти управління матеріального забезпечення та інформаційних технологій. Надавачі послуг зв'язку проводять технічне обслуговування мереж.

Обслуговування локальної мережі проводять працівники управління матеріально забезпечення та інформаційних технологій.

#### **4. Інженерні мережі**

Інженерні мережі виконавчих органів міської ради включають:

- мережу електропостачання;
- мережу водопостачання та водовідведення;
- мережу теплопостачання.

Виконавчі органи – головні розпорядники коштів Тернопільської міської ради укладають угоди на надання послуг:

- електропостачання з Тернопільським РЕМ;
- водопостачання та водовідведення з КП «Тернопільводоканал»;
- теплопостачання з КП «Тернопільміськтеплокомуненерго».

Щомісячно, у встановлені терміни, відповідальний працівник управління матеріального забезпечення та інформаційних технологій, а також відповідальні особи розпорядників бюджетних коштів знімають показники лічильників обліку електроенергії та води і подають їх до відповідних надавачів послуг.

Один раз в рік (червень-липень) начальник управління матеріального забезпечення та інформаційних технологій, а також відповідальні особи розпорядників бюджетних коштів проводять технічний огляд системи теплопостачання, водопостачання та водовідведення, визначають їх придатність для подальшої експлуатації, про що роблять відповідні записи у журналі технічних оглядів сантехніки, електроприладів та мережі теплопостачання.

При необхідності проведення ремонту інженерних мереж начальник управління матеріального забезпечення та інформаційних технологій, начальник відділу обліку та фінансового забезпечення, заступник міського голови-керуючий справами та розпорядники бюджетних коштів планують видатки для проведення ремонтних робіт.

Контроль за виконанням робіт проводить начальник управління матеріального забезпечення та інформаційних технологій та розпорядники бюджетних коштів.

#### **5. Меблі, обладнання для приміщень**

Один раз в рік, в період інвентаризації необоротних активів, постійно діючі комісії виконавчих органів ради – головних розпорядників коштів проводять огляди наявних меблів, обладнання та визначають ступінь їх придатності для подальшої експлуатації, потребу в ремонтах тих чи інших меблів, складають списки для заміни старих меблів новими. На підставі цієї інформації виконавчі органи ради – головні розпорядники коштів визначають потребу в коштах для придбання нового обладнання, меблів, інвентарю та проведення ремонту існуючих. Дану інформацію використовують при формуванні бюджету міста на наступний рік.

Питання, що стосуються вибору постачальника меблів, обладнання та укладання договорів на їх постачання, регулюються Законом України «Про здійснення державних закупівель» або Порядком здійснення закупівель товарів, робіт та послуг (для випадків, відмінних від врегульованих Законом України «Про здійснення державних закупівель»), Положенням про порядок укладання, реєстрації та зберігання договорів та контролю за їх виконанням, затвердженими розпорядженнями міського голови.

Придбаний інвентар та меблі обліковуються (присвоюються інвентарні номери).

Непридатні для подальшого використання меблі та інвентар списуються згідно чинного законодавства у разі, коли подальше їх використання та ремонт неможливі.

Відповідальність за облік та списання матеріальних цінностей несуть головні бухгалтера, а контроль здійснюють керівники виконавчих органах ради та заступник міського голови-керуючий справами.

#### **6. Транспортні засоби**

Кількість транспортних засобів, необхідних для забезпечення результативної і ефективної роботи міської ради, визначає міський голова.

Порядок використання транспортних засобів та їх закріплення за посадовими особами здійснюється згідно розпорядження міського голови.

Списання непридатних для подальшого використання транспортних засобів з балансів виконавчих органів ради – головних розпорядників коштів та придбання нових здійснюється згідно чинного законодавства.

Відповідальність за технічний стан автотранспорту несе начальник управління матеріального забезпечення та інформаційних технологій (згідно розпорядження міського голови), а за експлуатацію транспортних засобів – водії, згідно їх функціональних обов'язків.

Контроль за роботою водіїв здійснює начальник управління матеріального забезпечення та інформаційних технологій.

**ПЕРЕЛІК ПУНКТІВ ОБСЛУГОВУВАННЯ ЗАМОВНИКІВ  
(МІСЦЬ ПРИЙОМУ СУБ'ЄКТІВ ЗВЕРНЕНЬ)**

<b>№ п/п</b>	<b>Назва пункту обслуговування замовників (місця прийому суб'єктів звернень)</b>	<b>Номер телефону для довідок</b>	<b>Адреса пункту обслуговування замовників (місця прийому суб'єктів звернень)</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
1.	Відділ «Центр надання адміністративних послуг»	0352-40-41-89, 40-41-92, 40-41-90, 40-41-93	вул. Князя Острозького, 6, 1 поверх
2.	Відділ звернень та контролю документообігу управління організаційно-виконавчої роботи	0352 –40-41-26 40-41-27	вул. Листопадова, 6, 1 поверх, к. 12, 14
3.	Управління державної реєстрації	0352- 40-42-04, 40-42-05, 40-42-08	бульвар Тараса Шевченка 1, 3 поверх, к. 34,37,14
4.	Відділ квартирної обліку та нерухомості	0352- 40-41-30 40-41-74	вул. Листопадова, 5, 2 поверх, к. 34-40
5.	Служба у справах неповнолітніх та дітей	0352- 40-41-64, 40-41-65	бульвар Тараса Шевченка 1, 4 поверх, к.43
6.	Відділ ведення Державного реєстру виборців	0352- 22-03-83, 25-07-95, 40-41-79	вул. Листопадова,5 4 поверх к.42-44
7.	Управління соціальної політики	0352- 23-56-70, 25-06-11	вул. Лисенка, 8, 8А, 1 поверх, к.12,6
8.	Управління стратегічного розвитку міста	0352- 25-37-80, 52-00-59	вул. Листопадова, 5, 3 поверх, к. 35 Бульвар Тараса Шевченка,21 другий поверх(з питань зовнішньої реклами
9.	Управління освіти і науки ТМР	0352-25-56-94, 52-88-56	бульвар Тараса Шевченка,1, 3,4 поверх,к.32, 42

## ІНФОРМАЦІЙНА КАРТКА АДМІНІСТРАТИВНОЇ ПОСЛУГИ, НЕАДМІНІСТРАТИВНОЇ ПОСЛУГИ, ЩО НАДАЄТЬСЯ ЧЕРЕЗ ЦНАП

Згідно з вимогами ISO 9001 Введено в дію з _____ 201__ року	шифр послуги Версія xx	
Виконавчий комітет Тернопільської міської ради		
<b>ІНФОРМАЦІЙНА КАРТКА</b> <b>Назва послуги</b>  _____ (ВО Тернопільської міської ради)		
<b>Оригінал:</b> головний спеціаліст з питань управління якістю <b>копії:</b> згідно з реєстром розсилки (Ф-01/П-СУЯ/01)		

РОЗРОБИВ (відповідальна особа ВО за надання послуги)	ПЕРЕВІРИВ	ЗАТВЕРДЖУЮ
Посада керівника _____ Ініціали, прізвище (підпис)	Заступник міського голови, керуючий справами уповноважений з питань СУЯ _____ Ініціали, прізвище (підпис)	Міський голова _____ Ініціали, прізвище (підпис)
_____ 201__	_____ 201__	_____ 201__

1.	СНАП або ЦНАП (місцезнаходження (адреса), режим роботи, довідковий телефон, адреса електронної пошти та веб-сайту)	
2.	*Вичерпний перелік документів, необхідних для отримання АП/НП, що передбачені законом, та вимоги до них	
3.	Порядок та спосіб подання документів	
4.	Платність (безоплатність) АП, розмір та порядок внесення плати (адміністративного збору) за платну АП; розрахунковий рахунок для внесення плати	
5.	Строк надання АП/НП	
6.	Результат надання АП/НП	
7.	Спосіб і місце отримання відповіді (результату АП/НП)	
8.	Перелік підстав для відмови у наданні АП/НП	
9.	Акти законодавства, що регулюють порядок та умови надання АП/НП (пункти, статті, розділи тощо, назва та реквізити законодавчих актів)	

10.	Адреса та режим роботи виконавчого органу міської ради, що надає послугу	
-----	--	--

\* До інформаційної картки додається форма заяви

---

Тернопільська міська рада, назва виконавчого органу

**ІНФОРМАЦІЙНА КАРТКА шифр**

Сторінка 1 з 2

## ТЕХНОЛОГІЧНА КАРТКА АДМІНІСТРАТИВНОЇ ПОСЛУГИ, НЕАДМІНІСТРАТИВНОЇ ПОСЛУГИ, ЩО НАДАЄТЬСЯ ЧЕРЕЗ ЦНАП

Згідно з вимогами ISO 9001 Введено в дію з _____ 201__ року	шифр послуги Версія хх	
Виконавчий комітет Тернопільської міської ради		
<b>ТЕХНОЛОГІЧНА КАРТКА</b>  _____ (назва АП/НП)		
<b>Оригінал:</b> головний спеціаліст з питань управління якістю <b>копії:</b> згідно з реєстром розсилки (Ф-01/П-СУЯ/01)		

РОЗРОБИВ (відповідальна особа ВО за надання АП)	ПЕРЕВІРИВ	ЗАТВЕРДЖУЮ
Посада керівника _____ Ініціали, прізвище (підпис)	Заступник міського голови, керуючий справами уповноважений з питань СУЯ _____ Ініціали, прізвище (підпис)	Міський голова _____ Ініціали, прізвище (підпис)
_____ 201__	_____ 201__	_____ 201__

№ з/п	Етапи надання АП	Відповідальна посадова особа СНАП	Дія (вибирати з умовних позначок)	Строки виконання етапів (дії, рішення)
1	2	3	4	5
Граничний строк надання АП/НП (визначений законом )				<input style="width: 40px; height: 20px;" type="text"/>

Умовні позначки дії: В – виконує, У – бере участь, П – погоджує, З – затверджує

Механізм оскарження результату надання АП: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Тернопільська міська рада, назва виконавчого органу

**ТЕХНОЛОГІЧНА КАРТКА шифр**


Сторінка 1 з 2

Тернопільська міська рада

**НАСТАНОВА З ЯКОСТІ (НСУЯ)**

Сторінка 81 з 86

## ПАСПОРТ ПРОЦЕСУ

Виконавчий комітет Тернопільської міської ради		
<b>ПАСПОРТ ПРОЦЕСУ</b> Назва процесу	шифр процесу	
<b>Оригінал:</b> головний спеціаліст з питань управління якістю, виконавчі органи ради		

РОЗРОБИВ (відповідальна особа ВО за процес)	ПЕРЕВІРИВ	ЗАТВЕРДЖУЮ
Посада _____ Ініціали та прізвище (підпис) _____ <b>201</b> _____	Посада керівника _____ Ініціали та прізвище (підпис) _____ <b>201</b> _____	Вище керівництво (згідно розподілу обов'язків) _____ Ініціали та прізвище (підпис) _____ <b>201</b> _____

**Вхід процесу(звідки і що):**

№ п/п	Звідки (особа, підрозділ, замовник, орган влади)	Що (товар, послуга, робота, інформація, документ, ...)	Примітка
1	2	3	4

**Вихід процесу (куди і що):**

№ п/п	Куди (особа, підрозділ, замовник, орган влади, ...)	Що (товар, послуга, робота, інформація, документ, ...)	Примітка
1	2	3	4

**Опис процесу:**

№ з/п	Етапи процесу	Відповідальна посадова особа	Дія (вибирати умовну позначку)	Строки виконання етапів (дії, рішення)
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Граничний строк виконання процесу				<input type="checkbox"/>

Умовні позначки дії : В – виконує, У – бере участь, П – погоджує, З – затверджує, К – контролює, О – оцінює, А- аналізує.

Тернопільська міська рада, назва виконавчого органу

**ПАСПОРТ ПРОЦЕСУ шифр**

Сторінка 1 з 2

Тернопільська міська рада

**НАСТАНОВА З ЯКОСТІ (НСУЯ)**

Сторінка 82 з 86

**Показники моніторингу та оцінки процесу:**

Критерії та показники оцінки процесу	Відповідальний за оцінку	Частота оцінки	Відповідальний за аналіз	Частота аналізу
1	2	3	4	5

**Записи:**

№ п/п	Найменування запису	Шифр
1	2	3

**Акти законодавства, які регламентують виконання процесу (вказуючи пункт та/або статтю акту):**

№ п/п	Назва законодавчого акта	Реквізити	Пункт, стаття тощо
1	2	3	4

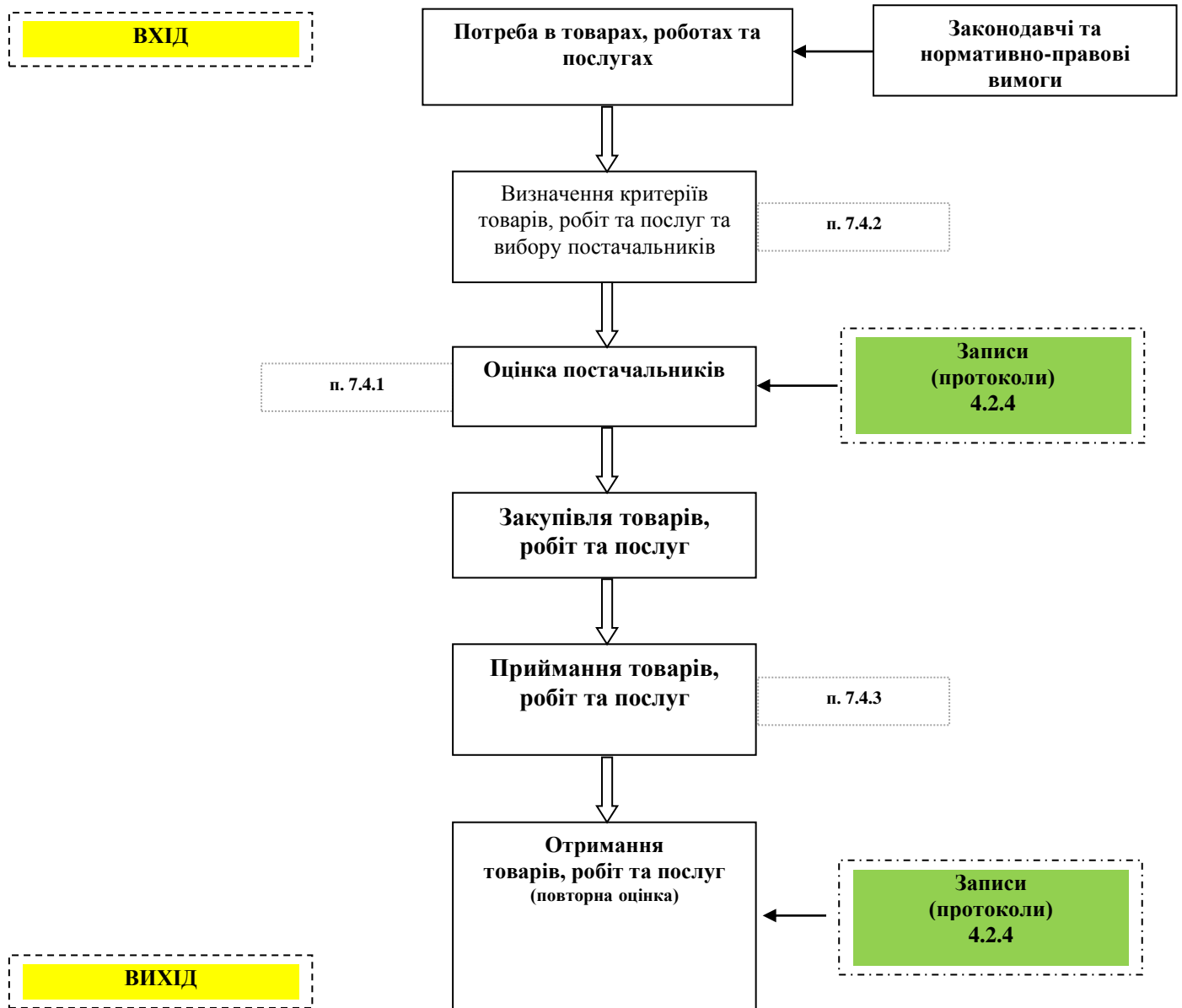
---

Тернопільська міська рада, назва виконавчого органу

**ПАСПОРТ ПРОЦЕСУ шифр**

Сторінка 2 з 2

**СХЕМА ПРОЦЕСУ ЗАКУПІВЕЛЬ**



## МОНІТОРИНГ ТА ОЦІНКА АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ

(назва виконавчого органу)

(порівняти з аналогічним періодом минулого року)

Шифр та назва адміністративної послуги з реєстру АП	Критерії					Оцінка
	К1	К2	К3	К4	К5	
	Кількість наданих послуг	Кількість відмов у наданні послуги	Кількість наданих послуг з дотриманням встановлених законодавством термінів	Кількість послуг наданих з порушенням термінів виконання	Кількість скарг	Послуга відповідає встановленим вимогам / послуга не відповідає встановленим вимогам
1	2	3	4	5	6	7
	/*	/*	/*	/*	/*	
	/*	/*	/*	/*	/*	

\* Кількість за звітний період минулого року

Керівники виконавчих органів можуть самостійно визначати критерії оцінки адміністративних послуг.