Згідно з вимогами ISO 9001-2015 Введено в дію з 17.09.2024	П-СУЯ/01 Версія 04	
Тернопільська міська рада		
Процедура управління задокументованою інформацією системи управління якістю		
Оригінал знаходиться: головний спеціаліст з питань управління якістю Електронні версії: виконавчі органи, окремі посадові особи, старости		

Розробив	Погодив	Затверджено
Головний спеціаліст з питань управління якістю Наталія УНІЯТ	Заступник міського голови - керуючий справами, уповноважений з питань системи управління якістю Іван ХІМЕЙЧУК	Розпорядженням міського голови від №

СЕД АСКОД - Тернопільська міська рада
№ документа: 184
Дата реєстрації: 17.09.2024 00:00
Сертифікат: 3FAA9288358EC003040000023942A00AA19CD00
Дійсний з: 16.01.2024 20:50:46
Дійсний до: 14.01.2025 20:50:46
Підписувач: Уніят Наталія Олександрівна
Мітка часу: 16.09.2024 16:37:49

СЕД АСКОД - Тернопільська міська рада
№ документа: 184
Дата реєстрації: 17.09.2024 00:00
Сертифікат: 3FAA9288358EC003040000001E9529002B26D000
Дійсний з: 08.02.2024 09:29:23
Дійсний до: 08.02.2026 09:29:23
Підписувач: Хімейчук Іван Сергійович
Мітка часу: 17.09.2024 07:59:14

Від якості справи – до якості життя!

Процедура розроблена відповідно до вимог п. 7.5 стандарту ISO 9001-2015.

1. Призначення і сфера застосування

1.1 В цій Процедурі встановлено єдині вимоги щодо оформлення, ідентифікації і структури задокументованої інформації системи управління якістю у Тернопільській міській раді, а також визначається порядок їх створення, узгодження, затвердження, впровадження, розповсюдження, контролю, актуалізації, збереження, внесення змін і вилучення документів які втратили чинність.

1.2 Ідентифікація документів внутрішнього і зовнішнього походження регламентується нормативно - правовими актами, організаційно-розпорядчими документами (в паперовій, електронній формі), вимогами стандартів ISO.

1.3 Документи системи управління якістю, які розробляються і затверджуються у міській раді, повинні відповідати вимогам що описані у наступних пунктах цієї Процедури.

2.Термінологія

Система управління якістю (СУЯ) – система, яка спрямовує та контролює діяльність міської ради щодо якості, сукупність взаємопов'язаних елементів, які дають змогу встановлювати Політику і Цілі їх досягнення.

Задокументована інформація - інформація, яку організація має контролювати та підтримувати в актуальному стані, та носій на якому її розміщено:

Тернопільська міська рада
№ 184 від 17.09.2024

- дані – факти про об’єкт;
- інформація – значущі дані;
- документ – інформація та її носій.

Настанова у сфері якості – документ, за яким регламентується система управління якістю організації.

Політика у сфері якості – загальні наміри й спрямованість організації, пов’язані з якістю, які офіційно сформулювало найвище керівництво.

Положення – нормативно-правовий акт, за яким визначаються основні правила організації та діяльності її структурних підрозділів.

Протокол (запис) – документ, у якому наведено одержані результати або докази виконаних робіт.

Процедура – встановлений спосіб виконання роботи або процесу.

Посадова інструкція – документ, за яким визначається трудова функція працівника, його права та обов'язки, відповідальність.

Інструкція – деталізований опис процесу виконання завдання й реєстрації результатів.

Цілі у сфері якості – те, чого хочуть досягти або до чого прагнуть у сфері якості.

Форма – документ, що використовують для реєстрування даних, яких потребує система управління якістю.

Верхній колонтитул – ідентифікатор документа, який знаходиться на першій сторінці.

Нижній колонтитул – ідентифікатор кожної сторінки.

Процес – сукупність взаємопов’язаних видів діяльності, яка перетворює входи на виходи.

Послуга – результат процесу.

Пропозиція – ідея щодо запровадження або поліпшення процесу.

Розробник – посадова особа (особи), яка працює над проектом документа.

Відповідальний за процес - посадова особа, яка бере безпосередню участь у процесі СУЯ та відповідає за кінцевий результат процесу.

Додаток – додаткова інформація, яка стосується основного документа, але не міститься в ньому.

Реєстр – перелік документів.

Системні зміни – зміни, які суттєво впливають на зміст документа СУЯ і потребують прийняття його в новій редакції(версії),затверджується розпорядженням міського голови.

Часткові зміни – зміни, які не суттєво впливають на зміст документа та затверджуються розпорядженням міського голови або наказом уповноваженого з питань СУЯ.

3. Встановлення відповідальності щодо ведення документації системи управління якістю

3.1 Відповідальність за ведення документів системи управління якістю та своєчасне розміщення на сайті Тернопільської міської ради електронних копій, затверджених документів, покладена на головного спеціаліста з питань управління якістю, а у виконавчих органах ради - на їх керівників.

3.2 Документи системи управління якістю затверджуються рішеннями виконавчого комітету, розпорядженнями міського голови, наказами уповноваженого з питань системи управління якістю.

3.3 Керівники процесів є відповідальними за :
- розробку, опрацювання, актуалізацію та зберігання системних документів;
- ознайомлення підлеглих з вимогами нових документів і змінами до них.

Тернопільська міська рада
№ 184 від 17.09.2024

4. Входи й виходи процесу

4.1 Входами процесу є інформація, яку необхідно документувати, підтримувати в актуальному стані й зберігати, контролювати.

4.2 Виходами процесу є затверджена й впроваджена (доведена до відома) задокументована інформація та ідентифікована .

5. Структура документації та стадії управління задокументованою інформацією системи управління якістю

5.1. Документація системи управління якістю Тернопільської міської ради (Д-04/НСУЯ) складається з внутрішніх і зовнішніх документів.

5.1.1. Внутрішня задокументована інформація системи управління якістю містить такі документи:

- Настанова у сфері якості Тернопільської міської ради.
-Політика у сфері якості Тернопільської міської ради.
- Цілі у сфері якості Тернопільської міської ради.
- Зведена номенклатура справ Тернопільської міської ради
- Процедури: Процедура управління задокументованою інформацією системи управління якістю (П-СУЯ/01);Процедура управління невідповідними послугами та проведення коригувальних дій (П-СУЯ/02); Процедура проведення внутрішнього аудиту (П-СУЯ/03);Процедура управління ризиками (П-СУЯ/04).
- Доручення, накази уповноваженого з питань системи управління якістю.
- Реєстр адміністративних послуг Тернопільської міської ради, затверджений рішенням виконавчого комітету.
- Реєстр неадміністративних послуг Тернопільської міської ради, затверджений рішенням виконавчого комітету.
-Перелік послуг, що надаються через Центр надання адміністративних послуг у м. Тернополі, затверджений рішенням виконавчого комітету.
- Паспорти процесів (П).
-Інформаційні (ІК) та Технологічні картки (ТК) адміністративних послуг та неадміністративних послуг.
- Реєстр основних документів Тернопільської міської ради.
- Реєстр основних процесів Тернопільської міської ради.
- Реєстри процесів виконавчих органів, окремої посадової особи.
-.Реєстри основних документів виконавчих органів, окремої посадової особи
- Реєстри основних записів виконавчих органів, окремої посадової особи.
- Паспорт-ризиків , План – факт усунення ризиків.
- Номенклатури справ виконавчих органів ради.
- Перелік внутрішніх та зовнішніх чинників, що впливають на систему управління якістю в Тернопільській міській раді.
- Зведений орієнтовний план апаратних навчань працівників на поточний рік.
-Орієнтовні плани внутрішніх навчань працівників на поточний рік.
-План роботи виконавчого комітету Тернопільської міської ради, план роботи міської ради на рік.
-.Піврічний план роботи виконавчого органу, окремої посадової особи та звіт про виконання.
- Перелік пунктів обслуговування замовників.
- Ризики і дії з їх попередження.

Тернопільська міська рада
№ 184 від 17.09.2024

- Реєстр зацікавлених сторін Тернопільської міської ради.
-Розпорядження міського голови з питань функціонування системи управління якістю.
- Положення, посадові інструкції.
-Оперативні документи (організаційно-розпорядчі, плани роботи (річні, пів річні, квартальні, місячні), договірні документи;
-Записи (доручення, протоколи, звіти, записи про оцінювання персоналу (протоколи засідань конкурсної комісії, щорічна оцінка, атестаційні листи);
записи оцінювання постачальників/підрядників (протоколи конкурсних торгів, конкурсів), записи з обслуговування інфраструктури (акти виконаних робіт), записи про звернення громадян, записи реєстрів, журнали обліку тощо, форми й зразки документів, інші).
Повний склад документації з назвами та строками зберігання міститься в номенклатурі справ виконавчих органів, окремих посадових осіб, яка переглядається щорічно.

5.1.2 До зовнішніх документів системи управління якістю відносяться стандарти та вимоги до них, нормативно-правові акти вищих органів влади (закони, постанови, укази, розпорядження, рішення, накази та інші).

5.2 Стадії управління задокументованою інформацією системи управління якістю

5.2.1 Процес управління внутрішніми документами містить такі стадії:
- планування розроблення внутрішніх документів, визначення формату (версія, графічні зображення) і носії (паперовий, електронний);
- розроблення(назва, дата, номер, автор, зміст), перевірка, погодження в системі АСКОД, затвердження (рішення виконавчого комітету, міської ради);
- впровадження , організація роботи, включення до загальних завдань, функцій виконавчого органу;
- застосування, зберігання;
- перегляд, внесення змін;
- вилучення з обігу(реєстрів, переліків).
Основні вимоги щодо документування управлінської інформації та організації роботи з документами, фіксації інформації, яка міститься в документах, визначено в Інструкції з діловодства у Тернопільській міській раді.

5.2.2 Процес управління зовнішніми документами містить такі стадії:

- визначення переліку й ознайомлення з необхідними зовнішніми документами;
- ідентифікація зовнішніх документів і забезпечення доступу до них;
- зберігання (у разі необхідності) й вилучення з обігу.

5.3 Ризики і дії щодо їх попередження.
Перелік імовірних ризиків, які можуть виникнути на стадіях управління документами і дії щодо їх запобігання, наведено в додатку Д-01/П-СУЯ/01.

Тернопільська міська рада
№ 184 від 17.09.2024

6. Ідентифікація документації системи управління якістю

6.1 Нумерація документації

Для ідентифікації документації системи управління якістю вводиться його шифр і версія. Версія – це номер документа, який актуальний у даний час.

6.1.1 Шифр послуги в Інформаційній та Технологічній картці:
А чи Н-хх-уу або А чи Н-хх-уу-уу
Версія zz тобто:

-А чи Н- адміністративна чи неадміністративна послуга;
- хх - цифровий код (розпорядження міського голови);
- уу-двозначний або уу-уу- чотирьохзначний номер послуги;
- Версія zz- означає номер видання документа.

6.1.2 Шифр Процедури: П-СУЯ/УУ де:

-П- процедура;
-СУЯ – система управління якістю;
-УУ – двозначний номер документа;
- Версія ZZ – означає номер видання документа.

6.1.3 Шифр додатків до - Настанови у сфері якості(НСУЯ):

- Д-УУ/ НСУЯ;
-Д- додаток;
-УУ- двозначний порядковий номер.

6.1.4 Додатки до документів СУЯ мають таку нумерацію:

Д-ХХ/У-СУЯ/ZZ, де:
-Д – позначення додатку;
-ХХ – двозначний порядковий номер додатку;
-У-СУЯ/ZZ – шифр документа.

6.1.5 Формуляри документів СУЯ мають наступну нумерацію:

Ф-ХХ/У-СУЯ/ZZ, де:
- Ф - позначення формуляру;
-ХХ – двозначний порядковий номер формуляру;
-У-СУЯ/ZZ – шифр документа.

6.2 Верхній колонтитул

Верхній колонтитул використовується тільки на першій сторінці будь-якого документа системи управління якістю.

У ньому зазначається (Д-02/П-СУЯ/01):

1) великий герб міста, дата введення в дію, шифр і версія документа;
2) назва документа, назва послуги чи процесу;
3) розробник;
4) власне Ім’я та ПРІЗВИЩЕ особи яка погодила та затвердила документ в системі АСКОД.
5) візуалізація підписів в системі АСКОД.

Тернопільська міська рада
№ 184 від 17.09.2024

6.3 Нижній колонтитул

Нижній колонтитул (Д-03/П-СУЯ/01) - це ідентифікатор кожної сторінки документа, в якому зазначається:

1) назва організації (органу місцевого самоврядування), розробника;

2) назва та шифр документа;

4) номер поточної сторінки із загальної кількості сторінок.

Відображається на нижньому полі сторінки, посередині, шифр Times New Roman-9,10.

7. Опрацювання документації системи управління якістю

7.1.Номенклатура справ призначена для встановлення в міській раді єдиного порядку формування справ для документів, створених у електронній та паперовій формах, забезпечення їх обліку, оперативного пошуку документів за їх змістом і видом, визначення строків зберігання справ і є основою для складення описів справ постійного та тривалого (понад 10 років) зберігання, а також для обліку справ тимчасового (до 10 років включно) зберігання.

Строки зберігання документів (належність до справи) визначаються під час реєстрації (для вхідних документів) або створення проекту документа автором.

Архівним відділом міської ради складається зведена номенклатура справ міської ради. Номенклатури справ виконавчих органів-головних розпорядників коштів складаються самостійно.

Номенклатура справ виконавчого органу створюється в електронній формі (додаток 5) посадовою особою, відповідальною за діловодство у виконавчому органі, не пізніше 15 листопада поточного року та погоджується із архівним відділом. Візуалізація номенклатури справ виконавчого органу здійснюється за автоматично генерованою формою, визначеною Інструкцією.

Методична допомога у складенні номенклатури справ надається архівним відділом.

Зведена номенклатура справ міської ради формується системою електронного документообігу в автоматизованому режимі (додаток 6) на основі номенклатур справ виконавчих органів у електронній формі.

На підставі зведеної номенклатури справ міської ради в електронній формі система електронного документообігу міської ради автоматично здійснює її візуалізацію за формою, визначеною Інструкцією, яка друкується та подається на схвалення експертних комісій.

Зведена номенклатура справ зберігається та використовується системою електронного документообігу міської ради для автоматизації процесів формування документів у справи у виконавчих органах міської ради.

Зведена номенклатура справ міської ради наприкінці кожного року (не пізніше грудня) уточнюється та вводиться в дію з 1 січня наступного календарного року.

Зведена номенклатура справ міської ради складається у чотирьох примірниках, схвалюється комісією з проведення експертизи цінності документів (далі − експертна комісія) та схвалюється експертною комісією архівного відділу міської ради, погоджується експертно-перевірною комісією Державного архіву Тернопільської області один раз на п’ять років або невідкладно у разі зміни форми власності, структури, функцій та характеру роботи, після чого затверджується міським головою.

Тернопільська міська рада
№ 184 від 17.09.2024

Перший (недоторканний) примірник зведеної номенклатури справ зберігається в управлінні організаційно-виконавчої роботи, другий – використовується як робочий, третій – передається до архівного відділу, четвертий - надсилається до державного архіву.

Виконавчі органи міської ради отримують витяги з відповідних розділів затвердженої зведеної номенклатури справ для використання у роботі.

Формуляр номенклатури справ подається у Ф-02/П-СУЯ/01. Індекс справи – це код хх-уу, де хх – цифровий код виконавчого органу та структурного підрозділу, окремих посадових осіб, старост, а уу – номер папки у номенклатурі справ.
Перелік документів папки номенклатури справ необхідно формувати відповідно до Ф-03/П-СУЯ/01.

7.2 Задокументована інформація

Реєстр основних документів - для упорядкування документів, які використовуються в роботі, виконавчий орган, визначена посадова особа формує, керівник затверджує, згідно форми Ф-04/П-СУЯ/01.

Реєстр основних записів - для упорядкування документів в яких відображено одержані результати та докази робіт, виконавчий орган, визначена посадова особа формує, керівник затверджує, згідно форми Ф-05/П-СУЯ/01.

Реєстр процесів – для документування інших процесів виконавчих органів, окремих посадових осіб, визначених у відповідності з положенням, посадовою інструкцією, формується, керівник затверджує, згідно Ф-06/П-СУЯ/01.

Реєстр (перелік) адміністративних, неадміністративних послуг (Ф-07/П-СУЯ/01) розробляє, зберігає та актуалізує при потребі особа, відповідальна за функціонування системи управління якістю суб'єкта надання послуг. Затверджує реєстр адміністративних та неадміністративних послуг начальник.
На підставі реєстрів послуг, що надають виконавчі органи, старости, рішенням виконавчого комітету «Про затвердження реєстрів послуг», затверджуються загальні зведені реєстри адміністративних та неадміністративних послуг.
На підставі рішення виконавчого комітету «Про затвердження реєстрів послуг», посадовою особою Центру надання адміністративних послуг, формується та подається на затвердження виконавчого комітету перелік послуг, що надаються через Центр надання адміністративних послуг у місті Тернополі.

Реєстри, на початку року, переглядаються, аналізуються та використовуються або при потребі актуалізуються .

7.3 Настанова у сфері якості та Процедури системи управління якістю

Настанова у сфері якості та Процедури системи управління якістю підписуються розробником, погоджуються уповноваженим з питань системи управління якістю та затверджуються розпорядженням міського голови в електронній формі.
При потребі, розробник вносить зміни, або розробляє нові версії Настанови у сфері якості та Процедур системи управління якістю.

Тернопільська міська рада
№ 184 від 17.09.2024

7.4 Порядок поширення та зберігання документів системи управління якістю.

7.4.1 Порядок поширення документів системи управління якістю:

На підставі інформації керівників виконавчих органів, старост, сформовано реєстри адміністративних та неадміністративних послуг, які затверджуються рішенням виконавчого комітету міської ради.

В міській раді сформовано перелік послуг, що надаються через Центр надання адміністративних послуг, затверджується рішенням виконавчого комітету.

Визначено місця прийому суб'єктів звернень Д-11/НСУЯ, вказана контактна інформація для замовників послуг.

Документуванням Інформаційних карток з формами заяв, Технологічних карток, Паспортів процесів та інших документів системи управління якістю забезпечується через систему електронного документообігу АСКОД, відповідно до алгоритму проходження документів системи управління якістю.

Отримані проекти електронних документів системи управління якістю, необхідно погодити, або повернути із вмотивованими зауваженнями. Термін перебування в кожної посадової особи не повинен перевищувати **1 робочого дня.** Зауваження і пропозиції щодо відповідності нормативно-правовим актам вносити із зазначенням конкретних невідповідностей, статей, пунктів.

Головний спеціаліст з питань управління якістю перевіряє проект електронного документа на предмет його відповідності вимогам щодо підготовки відповідних проектів перед поданням на підпис міському голові в системі електронного документообігу АСКОД.

Ознайомившись з візуалізованим документом, головний спеціаліст з питань управління якістю формує реєстр розсилки документів системи управління якістю (Ф-01/П-СУЯ/01) та протокол вилучення документів системи управління якістю (Ф-08/П-СУЯ/01), що втратили чинність.

Інформаційні і Технологічні картки послуг, Паспорти процесів зберігаються в головного спеціаліста з питань управління якістю, у виконавчому органі, окремої посадової особи відповідно до номенклатури справ.

Керівник виконавчого органу, Центру надання адміністративних послуг, староста забезпечує наявність в пунктах обслуговування замовників актуальні Інформаційні картки з формою заяви.

Головний спеціаліст з питань управління якістю розміщує актуальні основні документи системи управління якістю на сайті міської ради в розділі «Система управління якістю».

На паперових носіях у виконавчих органах, в окремих посадових осіб зберігаються: Політика, Цілі у сфері якості, положення, номенклатура справ, посадові інструкції, переліки, реєстри, паспорт ризиків, інформаційні та технологічні картки, процедури системи управління якістю, плани роботи, навчань та звіти про їх виконання, план- звіти, інструкції з охорони праці та ін.. .

Усі посадові особи повинні бути обізнані зі змістом системної документації.

Тернопільська міська рада
№ 184 від 17.09.2024

Показником актуальності документа є дата.

7.4.2 Порядок зберігання документів системи управління якістю

Умови, порядок та строки зберігання документів здійснюються згідно з вимогами Правил організації діловодства та архівного зберігання документів у державних органах, органах місцевого самоврядування, на підприємствах, в установах і організаціях затверджених Наказом Міністерства юстиції України 18.06.2015 № 1000/5 та Переліку типових документів, що створюються під час діяльності державних органів та органів місцевого самоврядування, інших установ, підприємств та організацій, із зазначенням строків зберігання документів, затвердженого Наказом Міністерства юстиції України 12.04.2012 №578/5.
Збереження документації регламентується Інструкцією з діловодства у Тернопільській міській раді та зведеною номенклатурою справ Тернопільської міської ради, яка затверджується міським головою і погоджується на засіданні ЕПК Державного архіву Тернопільської області.
Документи з часу створення (надходження) і до передачі до архівного відділу зберігаються за місцем їх формування.
У робочих кімнатах справи повинні зберігатися у вертикальному положенні в шафах, що закриваються. Для підвищення оперативності розшуку документів справи розміщуються відповідно до номенклатури справ. На корінцях обкладинок справ зазначаються індекси за номенклатурою.
Відповідальність за збереження справ покладена на відповідальних посадових осіб, начальників виконавчих органів, архівний відділ, старост.

7.5 Внесення змін в документи системи управління якістю

7.5.1 Планування змін

В силу змін до законодавчих актів чи нормативно-правових актів органу місцевого самоврядування, а також якщо виникає потреба в змінах до системи управління якістю, керівництвом здійснюються заходи, які включають наступні дії щодо змін:
- розглядаються зміни та їх можливі наслідки (ризики);
- плануються ресурси;
- розподіляються повноваження.

7.5.2 Зміни проводяться на основі:
- звітів зовнішніх та внутрішніх аудитів;
- аналізу системи управління керівництвом;
- організаційних змін;
- пропозицій посадових осіб;
- впроваджених коригувальних дій;
- пропозицій замовників;
- змін у нормативно-правових актах;
- з інших вагомих причин визначених уповноваженим з питань системи управління якістю.

7.5.3 Характер змін

Зміни можуть носити частковий або системний характер.

Тернопільська міська рада
№ 184 від 17.09.2024

Часткові зміни не вимагають зміни самого документа СУЯ і вводяться в дію наказами УСУЯ.
Системні зміни – це зміни, які суттєво впливають на зміст документа СУЯ і потребують прийняття його в новій редакції.

7.5.4 Порядок внесення змін

Рішення про внесення змін, викладення в новій редакції (версії) внутрішніх документів, приймає керівник процесу.
Часткові зміни в документи СУЯ вносяться на підставі рішення виконавчого комітету, розпорядження міського голови, наказу УСУЯ. Системні зміни вносяться на підставі рішення виконавчого комітету, розпорядження міського голови, наказу УСУЯ. Створюється нова версія або редакція документа та складається протокол вилучення попереднього документа(версії) (Ф-08/П-СУЯ/01), ставиться штамп «Втратив чинність» та зберігаються в головного спеціаліста з питань управління якістю в окремій справі, згідно номенклатури справ, до передачі в архів.

7.6 Перегляд актуальності документів

У разі надходження пропозицій із джерел, які визначені в п.7.5.2, головний спеціаліст з питань управління якістю, переглядає документи СУЯ, щодо актуальності та вносить зміни до них, або робить відмітку про втрату чинності .
Внесення змін здійснюється у порядку, передбаченому в п. 7.5.4 цієї Процедури.
При втраті чинності документа, головний спеціаліст з питань управління якістю робить запис у протоколі вилучення документів системи управління якістю(Ф-08/П-СУЯ/01) та або готує нову редакцію (версію) документа.

7.7 Контроль задокументованої інформації

З метою поліпшення якості надання послуг періодично, не рідше одного разу на рік, актуалізуються критерії і показники оцінки послуг, вносяться зміни в процеси управління, які стосуються їх надання. Результати аналізування та передбачені заходи оформляються відповідними записами (протоколами).

Щорічно при формуванні міського бюджету виконавчими органами – головними розпорядниками бюджетних коштів передбачаються необхідні фінансові, а відділом кадрового забезпечення – людські ресурси.

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

Постановка діловодства від моменту надходження зовнішніх документів або створення внутрішніх документів, їх підготовку, реєстрацію, облік і контроль за виконанням до передачі їх в архів регламентується Інструкцією з діловодства у Тернопільській міській раді.

Порядок ведення діловодства за зверненнями громадян визначається Законом України «Про звернення громадян» та Інструкцією з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, затвердженою відповідною постановою Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 № 348.
Особисту відповідальність за стан діловодства за зверненнями громадян несе начальник.

7.8.Контроль невідповідних виходів

Основними джерелами інформації про невідповідні послуги є:

Тернопільська міська рада
№ 184 від 17.09.2024

1.Скарги суб'єктів звернень.
2.Інформація від посадових осіб виконавчих органів міської ради.
3.Акти перевірки уповноваженими органами щодо надання послуг.
4.Результати аналізування керівництвом системи управління якістю.
5.Результати внутрішніх, зовнішніх наглядових аудитів.

Визначені посадові особи зберігають задокументовану інформацію як доказ дій, пов'язаних з усуненням невідповідності (результатів коригованих дій).
Проводиться повторна перевірка виправленої невідповідності, реєстрування результатів виконаних дій.

8. Записи процедури

Записами Процедури є заповнені відповідними посадовими особами формуляри, перелік і форми яких подані у розділі 11.

9. Прикінцеві положення

9.1. Процедуру розробляє, вносить зміни головний спеціаліст з питань управління якістю, погоджує уповноважений з питань системи управління якістю, затверджується розпорядженням міського голови в системі АСКОД.
9.2 Контроль за виконанням Процедури здійснює уповноважений з питань системи управління якістю.

10. Додатки

1.Д-01/П-СУЯ/01 Ризики і дії щодо їх попередження управління внутрішніми та зовнішніми документами.
2.Д-02/П-СУЯ/01 Верхній колонтитул Інформаційної, Технологічної картки, Паспорту процесу.
3.Д-03/П-СУЯ/01 Нижній колонтитул документів системи управління якістю.

11. Формуляри

1. Ф-01/П-СУЯ/01 Реєстр розсилки документів системи управління якістю.
2. Ф-02/П-СУЯ/01 Номенклатура справ.
3. Ф-03/П-СУЯ/01 Перелік документів папки НС.
4. Ф-04/П-СУЯ/01 Реєстр основних документів
5. Ф-05/П-СУЯ/01 Реєстр основних записів.
6. Ф-06/П-СУЯ/01 Реєстр процесів.
7. Ф-07/П-СУЯ/01 Реєстр(перелік) адміністративних, неадміністративних послуг.
8. Ф-08/П-СУЯ/01 Протокол вилучення документів системи управління якістю.

Тернопільська міська рада
№ 184 від 17.09.2024

Ризики	Дії із запобігання ризикам
1. Управління внутрішніми документами	
Стадія 1.1 Розроблення, погодження й затвердження	
Обсяг задокументованої інформації СУЯ не є достатнім для її функціонування	Під час визначення обсягу задокументованої інформації СУЯ необхідно аналізувати актуальні вимоги законодавчих актів і нормативних документів щодо наявності в міській раді відповідної документації. Визначити перелік документів, які застосовуються в виконавчих органах й оцінити їх на відповідність цим вимогам.
Застосування неактуальної інформації під час розроблення документа	До початку розроблення документа проводити перевірку актуальності й адекватності інформації, яка далі буде використовуватися.
Зміст документа не відповідає компетентності працівника, який буде його застосовувати	До початку розроблення документа слід визначити рівень компетентності працівників, який буде його застосовувати.
Порушення вимог до оформлення документів	Проведення інструктажу з розробником (-ами) документа щодо виконання вимог до оформлення документів, які діють в виконавчих органах міської ради.
Стадія 1.2 Упровадження й застосування	
Зміст документа не доведено до працівників	Переглянути й удосконалити процес інформування працівників
Стадія 1.3 Перегляд і внесення змін	

Тернопільська міська рада
№ 184 від 17.09.2024

Недотримання визначеної періодичності перегляду документу	Контролювати поточний стан чинної версії документа й своєчасно планувати його перегляд.
Внесені зміни до документа є недостатніми для досягнення запланованих результатів	Перед погодженням і затвердженням змін до документа необхідно оцінити їх вплив на досягнення запланованих результатів .
Стадія 1.4 Зберігання й вилучення з обігу	
Порушення правил і умов зберігання задокументованої інформації	Провести додатковий інструктаж з відповідальними за документообіг у виконавчих органах стосовно правил і умов зберігання задокументованої інформації.
Порушення правил вилучення документа з обігу	Провести додатковий інструктаж з відповідальними за документообіг у виконавчих органах стосовно правил вилучення з обігу документів.

2 Управління зовнішніми документами

Стадія 2.1 Визначення переліку й придбання необхідних зовнішніх документів	
Визначений перелік необхідних зовнішніх документів не є достатнім для функціонування системи управління якістю й діяльності Тернопільської міської ради	Під час визначення переліку зовнішніх документів необхідно аналізувати актуальні вимоги законодавчих актів і нормативних документів у сфері управління якістю.
Визначено неактуальні версії зовнішніх документів	Під час визначення переліку зовнішніх документів необхідно додатково перевіряти актуальність зовнішніх документів.
Придбання неофіційних примірників (копій) зовнішніх документів	Перед закупівлею зовнішніх документів перевіряти добропорядність і надійність постачальників.
Документ не використовується у виконавчому органі	Проводити позапланові перевірки використання документа . Переглянути й удосконалити систему стимулювання працівників.
Стадія 2.3 Ідентифікація, облік зовнішніх документів і забезпечення доступу до них	
Порушення правил ідентифікації зовнішніх документів	Провести додатковий інструктаж з відповідальними особами стосовно правил ідентифікації зовнішніх документів.

Тернопільська міська рада
№ 184 від 17.09.2024

Стадія 2.4 Підтримка актуальності зовнішніх документів і внесення змін до них	
Актуальність зовнішньої задокументованої інформації не контролюється	Призначити відповідальну особу, яка буде контролювати актуальність зовнішньої задокументованої інформації і своєчасно повідомляти про зміни в ній.
Зміни до зовнішньої задокументованої інформації не вносяться	Призначити відповідальну особу, яка буде своєчасно вносити зміни до зовнішньої задокументованої інформації.
Стадія 2.5 Зберігання й вилучення з обігу зовнішніх нормативних документів	
Порушення правил і умов зберігання зовнішньої задокументованої інформації	Провести додатковий інструктаж з відповідальними особами стосовно правил і умов зберігання зовнішньої задокументованої інформації.
Порушення правил вилучення з обігу зовнішньої задокументованої інформації	Провести додатковий інструктаж з відповідальними особами стосовно правил вилучення з обігу зовнішньої документованої інформації.

Тернопільська міська рада
№ 184 від 17.09.2024

Верхній колонтитул

Згідно з вимогами ISO 9001 Введено в дію з _____ 20__	Шифр послуги А чи Н-хх-уу , або А чи Н-хх-уу-уу Версія zz	
Тернопільська міська рада		
ТЕХНОЛОГІЧНА КАРТКА, ІНФОРМАЦІЙНА КАРТКА **Назва послуги**_____		
Розробив: **(назва виконавчого органу, посадова особа)**		

ПОГОДИВ	**ЗАТВЕРДЖУЮ**
Начальник виконавчого органу, окрема посадова особа Ім’я, ПРІЗВИЩЕ	Міський голова Сергій НАДАЛ

Тернопільська міська рада		
ПАСПОРТ ПРОЦЕСУ **Назва процесу** ----------	Шифр процесу П-хх-уу	
Розробив: (виконавчий орган, окрема посадова особа)		

ПОГОДИВ	**ЗАТВЕРДЖУЮ**
Начальник виконавчого органу, окрема посадова особа Ім’я, ПРІЗВИЩЕ	Вище керівництво, згідно розподілу посадових обов’язків Ім’я, ПРІЗВИЩЕ

Тернопільська міська рада
№ 184 від 17.09.2024

Д-03/П-СУЯ/01

Нижній колонтитул документів системи управління якістю

Тернопільська міська рада, розробник
Назва документа системи управління якістю , скорочена
Сторінка 1 з 5

Ф-01/П-СУЯ/01

РЕЄСТР
розсилки документів системи управління якістю

_____
(назва документа СУЯ)

№ з/п	Розробник	Копії документів (версія)	Особа що отримала	Дата	

Склав
Посада _____ Підпис_____ Ім’я ПРІЗВИЩЕ ___
Дата _____

Тернопільська міська рада
№ 184 від 17.09.2024

Електронна номенклатура справ виконавчого органу

Підрозділ: Виконавчий орган міської ради
Рік: 20——
Протокол ЕК: 223/12-18 від 01.11.2021

Індекс справи	Заголовок справи	Кількість справ (томів)	Строк зберігання	Робочі позначки

Підсумковий запис

	Разом	Перехідні	ЕПК
Усього справ	53	33	2
з них			
кількість справ постійного зберігання	7	5	2
кількість справ тривалого зберігання	12	7	0
кількість справ тимчасового зберігання	34	21	0

Кваліфіковані електронні підписи*

(посада)	*(кваліфікована електронна позначка часу)*	*(статус)*
відповідальний за діловодство та архівне зберігання документів	13:47 03.11.2021	підтверджено
керівник виконавчого органу	11:21 05.11.2021	підтверджено

Електронна таблиця зведеної номенклатури справ

Установа: **Тернопільська** міська рада
Виконавчий комітет
Рік: 2021
Протокол ЕК: 278 від 08.11.2020
Протокол ЕПК: 22-31/1-18 від 17.11.2020
Розділ: Архівний відділ*

Розділ	Індекс справи	Заголовок справи	Кількість справ (томів)	Строк зберігання	Робочі позначки

Підсумковий запис

	Разом	Перехідні	ЕПК
Усього справ	1040	2	273

Тернопільська міська рада
№ 184 від 17.09.2024

з них			
кількість справ постійного зберігання	86	0	0
кількість справ тривалого зберігання	432	1	0
кількість справ тимчасового зберігання	522	1	273

Кваліфіковані електронні підписи**

(посада)	*(кваліфікована електронна позначка часу)*	*(статус)*
головний спеціаліст	13:47 06.11.2018	підтверджено
начальник архівного відділу	11:21 09.11.2018	підтверджено
заступник міського голови-керуючий справами	17:36 22.11.2018	підтверджено

НОМЕНКЛАТУРА СПРАВ_____ № хх-уу за 20 рік

СХВАЛЕНО:

Протокол засідання експертної комісії від 20--- №

Індекс справи	Заголовок справи	Кількість справ (томів)	Строк зберігання	Робочі позначки
Відділ _____				
…		…	…	
Відділ _____				
…	…	…	…	…

Підсумковий запис

Справи за строками зберігання	Разом	У тому числі	
		перехідні	з відміткою “ЕПК”
Усього справ:			
постійного зберігання			
тривалого (понад 10 років) зберігання			
тимчасового зберігання			

СКЛАДЕНО:

Головний спеціаліст Власне ім’я ПРІЗВИЩЕ

дата

ЗАТВЕРДЖЕНО:

Начальник виконавчого органу Власне ім’я ПРІЗВИЩЕ

дата

ПОГОДЖЕНО:

Начальник архівного відділу Власне ім’я ПРІЗВИЩЕ

дата

Тернопільська міська рада
№ 184 від 17.09.2024

ЗВЕДЕНА НОМЕНКЛАТУРА СПРАВ ТЕРНОПІЛЬСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ ХХ-УУза 20- рік

СХВАЛЕНО:

Протокол засідання експертної комісії від №

Протокол засідання експертно-перевірної комісії державного архіву
від 20- №

Індекс справи	Заголовок справи	Кількість справ (томів)	Строк зберігання	Робочі позначки
Управління _____				
…	…	…	…	
Відділ _____				
…	…	…	…	…

Підсумковий запис

Справи за строками зберігання	Разом	У тому числі	
		перехідні	з відміткою “ЕПК”
Усього справ: постійного зберігання тривалого (понад 10 років) зберігання тимчасового зберігання			

СКЛАДЕНО:

Головний спеціаліст Власне ім’я ПРІЗВИЩЕ

дата

ПІДСУМКОВИЙ ЗАПИС ЗАВІРЕНО:

Начальник архівного відділу Власне ім’я ПРІЗВИЩЕ

дата

ЗАТВЕРДЖЕНО:

Заступник міського голови-керуючий справами Власне ім’я ПРІЗВИЩЕ

дата

Ф-03/П-СУЯ/01

Перелік документів папки НС

Назва виконавчого органу,окремої посадової особи

Шифр документа	Назва документа	Дата включення	Кількість аркушів

Посада _____ Підпис_____ Ім’я ПРІЗВИЩЕ

_____

Дата _____

Тернопільська міська рада
№ 184 від 17.09.2024

Ф-04/П-СУЯ/01

ЗАТВЕРДЖУЮ

Реєстр основних документів

Назва виконавчого органу,окремої посадової особи

№ з/п	Шифр документа	Документ	Місце знаходження документа

Посада,склав,дата _____ Підпис_____ Ім’я ПРІЗВИЩЕ _____

Ф-05/П-СУЯ/01

ЗАТВЕРДЖУЮ

Реєстр основних записів

Назва виконавчого органу,окремої посадової особи

№ з/п	Шифр запису	Назва запису	Спосіб зберігання (місце,термін,актуальність)

Посада (склав),дата_____ Підпис_____ Ім’я ПІЗВИЩЕ _____

Ф-06/П-СУЯ/01

ЗАТВЕРДЖУЮ

Реєстр процесів

Назва виконавчого органу,окремої посадової особи

№ з/п	Шифр процесу	Назва процесу	Статус актуальності (дата)

Посада (склав),дата_____ Підпис_____ Ім’я ПІЗВИЩЕ _____

Тернопільська міська рада
№ 184 від 17.09.2024

Ф-07/П-СУЯ/01

ЗАТВЕРДЖУЮ

Реєстр(перелік) адміністративних, неадміністративних послуг

Назва виконавчого органу,окремої посадової особи,старости

№ з/п	Шифр послуги та в якій версії зберігається	Назва послуги	Статус актуальності (дата)

Посада(склав) ,дата_____ Підпис_____ Ім’я ПІЗВИЩЕ

_____

Ф-08/П-СУЯ/01

ПРОТОКОЛ

вилучення документів системи управління якістю

_____

(назва документа СУЯ, розробник)

Документ, що вилучаються	Підстава вилучення	Дата вилучення	Уповноважений з питань СУЯ викового органу, окрема посадова особа	

Протокол склав:

_____ _____ _____

(посада) (підпис) (Власне Ім’я ПРІЗВИЩЕ)

Дата _____ 20__

Тернопільська міська рада
№ 184 від 17.09.2024