

Аналізування функціонування системи управління якістю у 2025 році

1. Статистична інформація за результатами внутрішніх аудитів у 2025 році:

Стан функціонування СУЯ	Загальна кількість	Кількість виправлених зауважень та впроваджених рекомендацій	Кількість не виправлених зауважень та рекомендацій	Причина не виконання *
Невідповідності				
Зауваження				
Рекомендації				

- інформація про здійснення аналізу, вжиття заходів щодо виправлення зафіксованих зауважень, рекомендацій (повна згідно план-звіту, по кожному пункту, № документа);
- *причини невиконання зафіксованих зауважень та рекомендацій у план-звітах за 2025 рік.

2. Зворотній зв'язок з замовником:

- кількість письмових (усних) скарг;
- кількість обґрунтованих скарг, які коригувальні дії прийняті;
- кількість подяк від громадян;
- кількість розроблених нових інформаційних та технологічних карток;
- кількість удосконалених інформаційних та технологічних карток;
- публікації в медіа, на сайті міської ради, оновлення інформаційних стендів.

3. Результативність процесів:

- провести моніторинг та оцінку адміністративних послуг, та ДДХ за формою :

МОНІТОРИНГ ТА ОЦІНКА АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ ТА ДДХ

Шифр та назва послуги (з реєстру АП та реєстру ДДХ)	Критерії					Оцінка
	К1	К2	К3	К4	К5	
	Кількість отриманих заяв на надання послуги	Кількість наданих послуг	Кількість відмов у наданні послуги	Кількість послуг наданих з порушенням термінів виконання	Кількість скарг щодо надання послуги	Послуга відповідає встановленим вимогам / послуга не відповідає встановленим вимогам
	2024 / 2025	2024 / 2025	2024 / 2025	2024 / 2025	2024/ 2025	
1	2	3	4	5	6	7
	/*	/*	/*	/*	/*	
	/*	/*	/*	/*	/*	
ВСЬОГО: 2024/2025						

/*Кількість за звітний період минулого року.

- провести моніторинг та оцінку результативності процесів за критеріями, визначеними в паспортах процесів за формою:

МОНІТОРИНГ ТА ОЦІНКА ПРОЦЕСІВ

Назва процесу(повна) П(шифр процесу)		Висновок про результативність процесу
Критерій оцінки 1	Показник 1	Результативний/не результативний
Критерій оцінки 2	Показник 2	...
Критерій оцінки 3	Показник 3	...
Назва процесу(повна) П(шифр процесу)		Висновок про результативність процесу
Критерій оцінки 1	Показник 1	Результативний/не результативний
Критерій оцінки 2	Показник 2	...
.....	...	...

- кількість розроблених нових паспортів процесів;
- кількість удосконалених паспортів процесів;
- кількість ще неописаних основних процесів (планується розробити, вказати назву).

4. Здійснення аналізування результативності та ефективності заходів щодо усунення ризиків у 2025 році

Результати аналізу оформити згідно з формою:

Кількість ризиків, виявлених керівником процесу	Заплановано заходів з усунення ризиків в попередньому році	Виконано заходів з усунення ризиків в попередньому році	Заплановано заходів з усунення ризиків в поточному році	Виконано заходів з усунення ризиків в поточному році	Кількість ризиків, виявлених під час внутрішнього аудиту СУЯ
1	2	3	4	5	6

5. Моніторинг ризиків:

Шифр або назва процесу, цілі, завдання, функцій	Критерії оцінювання				
	К1	К2	К3	К4	
	Співвідношення кількості запланованих заходів з усунення ризиків до кількості реалізованих заходів з усунення ризиків у звітній період по кожному підрозділу/процесу.	Співвідношення кількості запланованих витрат робочого часу на здійснення заходів з усунення ризику до кількості фактично витраченого робочого часу по кожному ризику у звітній період для кожного	Співвідношення кількості осіб, участь яких запланована у здійсненні заходів з усунення ризику до кількості осіб, які фактично прийняли участь у здійсненні заходів з усунення ризику по	Кількість ризиків, які виникли повторно після здійснення заходів з усунення ризику у звітній період по кожному підрозділу/процесу.	

	2025	підрозділу/процесу 2025	кожному ризику у звітній період для кожного підрозділу/процесу. 2025	2025	
1	2	3	4	5	

6. Статус запобіжних дій:

- результати перевірок контролюючих, правоохоронних органів та вжиті відповідні заходи.

7. Забезпечення виконання робіт та завдань, спрямованих на досягнення поставлених Цілей у сфері якості.

Інформація про виконання поставлених Цілей у сфері якості відповідно до рішення виконавчого комітету від 02.04.2025 №466 "Про затвердження Цілей у сфері якості Тернопільської міської ради на 2025 рік":

№ з/п	Назва відповідального за досягнення	Назва цілі	Відмітка про досягнення або коригування (№ документа та дата, папка НС)
1	2	3	4

8. Зміни, які можуть вплинути на систему управління якістю:

- чи впроваджено впродовж року та чи планується впровадити інноваційні технології, що сприяють підвищенню ефективності діяльності та якості надання послуг;
- чи планується впровадження нових послуг, та які нові послуги впроваджено відповідно до законодавчих, нормативно правових змін;
- чи надавались замовникам он-лайн консультації, електронні послуги;
- чи мають мешканці міста можливість перевірити стан виконання адміністративної чи дозвільної послуги, записатися на прийом у зручний для себе час (з вибором днів на два тижні вперед) , плани на 2026 рік;
- чи підтримується в актуальному стані задокументована інформація системи управління якістю, вказати дати затвердження реєстрів (в реєстр основних документів включати актуальні документи, інструкції з охорони праці, доповнити перелік законодавчих та інших вимог, щодо роботи посадових осіб місцевого самоврядування в ситуаціях під час дії воєнного стану в Україні).

9. Пропозиції щодо визначення Цілей у сфері якості Тернопільської міської ради на 2026 рік (затверджуються рішенням виконавчого комітету) та планування дій для їх досягнення, узгоджені з Політикою у сфері якості, досяжні, вимірні та, зокрема, такі, на які буде передбачено фінансування, включені в план роботи, доведені до відома, будуть підтверджені документально).

№з/п	Назва цілі (що потрібно зробити)	Які ресурси будуть потрібні	Відповідальний за досягнення	Термін досягнення	Кінцевий результат
1.					

10.Ресурси (зокрема матеріальні, фінансові, людські) орієнтація на замовника, знання які необхідні для результативного функціонування системи управління якістю:

- результати проведення щорічної оцінки посадових осіб міської ради;
- проведення навчань та підвищення кваліфікації кадрів;
- інформація про здійснення регуляторних процедур для забезпечення відкритості регуляторного процесу ;
- інформація щодо планування закупівель робіт, послуг, семінари-навчання, кількість процедур закупівель, кількість укладених договорів на закупівлі, тощо...);
- розміщення річних звітів за 2025 рік про роботу виконавчих органів міської ради на сайті Тернопільської міської ради в розділі «Міська влада, Управління /відділи».

11.Перелік зовнішніх та внутрішніх чинників, які впливають на систему управління якістю (на здатність досягати запланованих результатів).

12. Ідентифікація ризиків

Ідентифікуючи ризики на 2026 рік, **врахувати створені значні ризики для нормального функціонування посадових осіб місцевого самоврядування в умовах воєнного стану в Україні (обов'язково для всіх!!!).**

Аналізувати фактор зміни клімату. В результаті аналізу реалізувати необхідність вживання заходів адаптації до зміни клімату.

Вміти ідентифікувати ризики, ймовірність виникнення яких може вплинути на спроможність виконавчого органу міської ради досягти визначених планів, цілей - визначати, аналізувати всі зовнішні та внутрішні чинники, які впливають на діяльність:

Назва процесу (цілей, завдань, функцій)	Назва ризику	Категорія ризику	Причина виникнення	Можливі наслідки ризику
1	2	3	4	5

Результати оцінювання ризиків занести до Паспорта ризиків, який оформлюється відповідно до П-СУЯ/04 « Процедури управління ризиками».

13.Висновок:

Щодо функціонування системи управління якістю.

14. Дати відповіді на запитання:

Які основні документи регламентують роботу виконавчого органу (зовнішні: кодекси/закони, ПКМУ, відомчі накази чи внутрішні, Регламенти, інструкції тощо)?

Чи доповнено перелік документів законодавчими та іншими вимогами, щодо роботи посадових осіб місцевого самоврядування в ситуаціях під час дії воєнного стану в Україні та врахувати:

-діяльність ЦНАП у воєнний час (<https://www.rada.gov.ua/news/razom/221128.html>) роз'яснення Верховної Ради;

-Закон України Про внесення змін до деяких законів України щодо функціонування державної служби та місцевого самоврядування у період дії воєнного стану від 12.05.2022 №2259

-Закон України «Про правовий режим воєнного стану» від 12 травня 2015 року №389-VIII

-Закон України від 15.03.2022 № 2136 «Про організацію трудових відносин в умовах воєнного стану».

Наявність документів, що підтверджують проведення перевірки засобів(дата), реєстрація температурно - вологісного режиму _____

Наявність використання у роботі повірених засобів моніторингу та вимірювального устаткування, чи техніки(виконавчі органи в яких є архів) _____

Коли затверджено положення про виконавчий орган (найменування та дата) ? _____

Розроблені нові посадові інструкції у 2025 році (приклади назва посади і дата затвердження)? _____

Коли затверджувались Плани роботи у 2025 році? Виконання (дата)? _____

Державна регуляторна політика у 2025 році (плани, звіти, № рішення, дата)) _____

Скільки послуг надається, які?

Дата затвердженого **реєстру послуг** на 2025 рік?

Наказ №, дата про призначення відповідального працівника: за ведення діловодства, з питань охорони праці та пожежної безпеки, відповідального за ведення документації з СУЯ

Які нові послуги впроваджені у 2025 році і які, ще планується впровадити? Назва, номер та дата ІК та ТК _____

Паспорт ризиків, План-факт заходів щодо усунення ризиків (дата документів)?

_чи враховано, при плануванні ризиків на 2025 рік, створені значні ризики для нормального функціонування посадових осіб місцевого самоврядування в умовах воєнного стану в Україні ?;

-чи враховано фактор зміни клімату ?

Які записи розроблені/оновлені , реєстр записів у 2025 році – приклади із зазначенням дати затвердження реєстру?

Коли затверджена/підписана індивідуальна номенклатура справ?

Які журнали(електронні) ведуться у (2-3 найменування із зазначенням дати «почато ____» та коли і який останній запис здійснено у журналі), згідно із Номенклатурою справ?

Коли і ким здійснені перевірки / аудит чи зовнішні перевірки (коротко зміст результатів)?

Які види нарад проводяться (привести 2-3 приклади з вказівкою дати проведення, теми і якщо є №док ____)?

Чи були якісь значущі закупівлі (товарів, робіт та послуг) за останній рік (що і коли 2-3 приклади)?

Паспорти процесів щодо проведення закупівель в умовах воєнного стану?
Реєстр паспортів процесів на 2025 рік?

Які проведені заняття з персоналом у 2025 році(приклади з вказівкою теми і дати проведення)?

Орієнтовні плани навчань, дата затвердження на 2025 рік?

Які є актуальні інструкції з охорони праці (приклади із зазначенням дати)?
Чи ведуться відповідні журнали з проведення інструктажів, дата затвердження (журнал реєстрації інструктажів з питань охорони праці, журнал реєстрації інструктажів з пожежної безпеки)?

Чи використовуються електронні програмні продукти в роботі (найменування і з якого часу)?

Перелік галузевих програм (інших) чинних у 2025 році

Розпорядження міського голови, щодо проведення щорічної оцінки

Розпорядження міського голови про затвердження положення про внутрішні навчання, та про вдосконалення професійного навчання

Міський голова

Сергій НАДАЛ



СЕД АСКОД - Тернопільська міська рада
№ документа: 207
Дата реєстрації: 03.11.2025 00:00
Сертифікат: 3FAA9288358EC003040000005BB92800E5ADDC00
Дійсний з: 13.12.2024 11:45:58
Дійсний до: 13.12.2026 11:45:58
Підписувач: Надал Сергій Віталійович
Мітка часу: 03.11.2025 15:34:00

