

Згідно з вимогами ISO 9001-2015 Введено в дію з 15.05.2026	НСУЯ Версія 06	
Тернопільська міська рада		
НАСТАНОВА У СФЕРІ ЯКОСТІ Тернопільської міської ради		

Розробив:	Затверджено:
Головний спеціаліст з питань управління якістю Наталія УНІЯТ	Розпорядженням міського голови від 15.05.2026 № 99

Від якості справи – до якості життя!

Зміст	Сторінка
Передмова	5
0. Вступ	10
0.1 Загальні положення	10
0.2 Принципи управління якістю	11
0.3 Процесний підхід та цикл PDCA	12
0.4 Ризик-орієнтовне мислення	15
1. Застосування Настанови у сфері якості	15
2. Нормативні посилання	15
3. Терміни та визначення понять, прийняті скорочення	16
4. Середовище організації	19
4.1 Розуміння організації та її середовища	19
4.2 Розуміння потреб і очікувань зацікавлених сторін	21
4.3 Визначення сфери застосування системи управління якістю	22
4.4 Система управління якістю та її процеси	22
5. Лідерство	25
5.1 Лідерство як зобов'язання	25
5.1.1 Загальні положення	25
5.1.2 Орієнтація на замовників	28
5.2 Політика	30
5.2.1 Формування Політики у сфері якості	30
5.2.2 Інформування про Політику у сфері якості	30
5.3 Функції, обов'язки та повноваження в межах організації	30
6. Планування	32
6.1 Дії стосовно ризиків і можливостей	32
6.2 Цілі у сфері якості та планування дій для їх досягнення	32
6.3 Планування змін	34

7. Підтримання системи управління	34
7.1 Ресурси	34
7.1.1 Загальні положення	34
7.1.2 Людські ресурси	35
7.1.3 Інфраструктура	36
7.1.4 Середовище для функціонування процесів	36
7.1.5 Ресурси для моніторингу та вимірювання	38
7.1.6 Знання організації	39
7.2 Компетентність	39
7.3 Обізнаність	41
7.4.Інформування	41
7.5 Задokumentована інформація	44
7.5.1 Загальні положення	44
7.5.2 Створення та актуалізація	45
7.5.3 Контроль задokumentованої інформації	45
8. Надання послуг	46
8.1. Оперативне планування та контроль	46
8.2. Вимоги щодо послуг	50
8.2.1 Інформаційний зв'язок із замовником	50
8.2.2 Визначення вимог щодо послуг	52
8.2.3 Аналізування вимог щодо послуг	52
8.2.4 Зміни до вимог щодо послуг	53
8.3 Проектування та розроблення послуг	53
8.3.1 Загальні положення	53
8.3.2 Планування проектування та розроблення	53
8.3.3 Вхідні дані проектування та розроблення	54
8.3.4 Засоби контролю проектування та розроблення	54
8.3.5 Вихідні дані проектування та розроблення	54
8.4 Контроль надаваних із зовні процесів, продукції та послуг	55

8.5 Надання послуг	56
8.5.1 Ідентифікація та відстеження	57
8.5.2 Власність замовників або зовнішніх постачальників	58
8.5.3 Збереження	58
8.5.4 Діяльність після надання послуги	58
8.5.5 Контроль змін	59
8.6 Контроль виходів послуг	59
8.7 Контроль невідповідних виходів	60
9. Оцінювання дієвості	60
9.1.1 Загальні положення	60
9.1.2 Задоволеність замовника	62
9.1.3 Аналізування та оцінювання	64
9.2.Внутрішній аудит	65
9.3 Аналізування системи управління	66
9.3.1.Загальні положення	66
9.3.2.Вхідні дані аналізування системи управління	66
9.3.3.Вихідні дані аналізування системи управління	72
10. Поліпшення	72
10.1 Загальні положення	72
10.2 Невідповідність і коригувальні дії	73
11.Місцезнаходження Настанови у сфері якості	74
12.Додатки	74-107

ПЕРЕДМОВА

Тернопільська міська територіальна громада – сучасний багатогалузевий центр, утворений у листопаді 2018 року навколо міста Тернопіль. Громада має розгалужену транспортну мережу, розвинену фінансову інфраструктуру, а також потужний сектор освіти, охорони здоров'я та культури.

Територіальний устрій та населення:

Загальна площа: 167,1 км².

Чисельність населення: 225,2 тис. осіб.

Склад: місто Тернопіль та 10 сільських населених пунктів.

Для ефективного управління територією у громаді діють чотири старостинські округи:

Курівецький: охоплює територію села Курівці (центр - с.Курівці).

Малашовецький: об'єднує села Малашівці та Іванківці (центр - с.Іванківці).

Чернихівський: включає села Чернихів, Глядки та Плесківці (центр - с.Чернихів).

Кобзарівський: охоплює села Кобзарівка, Вертелка, Городище та Носівці (центр - с.Кобзарівка).

Завдяки поєднанню промислового потенціалу обласного центру та ресурсів сільських територій, громада забезпечує сталий економічний розвиток та високу якість життя мешканців.

Питома вага осіб працездатного віку в структурі населення є вищою за середній показник по країні.

Громада володіє значним трудовим потенціалом. Питома вага осіб працездатного віку в структурі населення є вищою за середній показник по країні. Насиченість науковими та освітніми закладами є значною перевагою яка робить громаду привабливою для залучення інвестицій.

Центром громади є 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 Тербовлянського староства (пізніше повіту) Руського воєводства. У 1569-1772 роках у складі Тербовлянського 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 02.01.1919 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.

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. 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.

Війна змусила громаду жити в нових реаліях, де витримка та адаптивність стали головними правилами. Попри всі виклики, малий та середній бізнес сьогодні складає 95,0% від усіх активних підприємств Тернополя.

Саме цей сектор є основою нашої економіки та стратегічним пріоритетом для розвитку. Громада фокусується на підтримці підприємців, створенні нових робочих місць та зміцненні економічної стійкості міста, що дозволяє бізнесу не просто виживати, а ставати рушієм відновлення.

Станом на 01.01.2026 в громаді здійснює діяльність 28,4 тис. одиниць суб'єктів малого і середнього підприємництва, з них: юридичні особи – 7,7 тис. одиниць, що на 4,1% більше, ніж у 2024 році (7,4 тис. одиниць); фізичні особи – 20,7 тис. одиниць, що на 1,5% більше, ніж у 2024 році (20,4 тис. одиниць). Чисельність працюючих 52,1 тис., що на 2,6% більше, ніж у 2024 році (50,8 тис.).

Сума надходжень від суб'єктів малого підприємництва до бюджету громади за 2025 рік складає 1502,4 млн. грн., що становить 115,3% до 2024 року.

Частка надходжень малих підприємств у надходженнях до бюджету громади – 41,2%.

Основними видами економічної діяльності суб'єктів сектору малого та середнього підприємництва є оптова та роздрібна торгівля, операції з нерухомим майном, переробна промисловість, будівництво та надання платних споживчих послуг населенню.

Виробничий потенціал громади представлений понад 110 промисловими підприємствами. Промисловий комплекс забезпечує виготовлення широкого спектра продукції, зокрема низки унікальних виробів, що використовуються не лише в Україні, а й за її межами.

Однією з провідних галузей є машинобудування. У громаді функціонують підприємства з виробництва засобів радіозв'язку,

світлотехнічного обладнання, освітлювальних приладів для зовнішнього освітлення міст і спортивних споруд, а також газового обладнання.

Також значна кількість підприємств спеціалізується на пошитті одягу, білизни та трикотажних виробів. Крім того, у громаді налагоджено виробництво фармацевтичної продукції, пластмасових виробів, продукції з деревини та паперу, активно розвиваються поліграфічна діяльність і текстильне виробництво.

Основу промислового потенціалу громади формує низка потужних підприємств. Зокрема, виробництвом освітлювальних приладів для зовнішнього освітлення міст і спортивних споруд займаються ТОВ ОСП «Корпорація Ватра» та ТОВ «Шредер». Виробництво електророзподільної та контрольно-вимірювальної апаратури здійснює ТОВ «Ремпобуттехніка». ПАТ «Вінітекс» спеціалізується на виготовленні штучної шкіри та лінолеуму.

Серед інших підприємств громади: ПП «Галіт», що здійснює виробництво медичного обладнання; ТОВ «Торговий дім «Теркурій», яке спеціалізується на виробництві шкарпеткових виробів; ТОВ «Ірена і К» - виробник ялинкових прикрас; ПАТ «ТЕРА» - підприємство з виробництва кондитерських виробів; ПрАТ «Тернопільський молокозавод» — підприємство харчової промисловості, що здійснює переробку молока та виробництво різноманітної молочної продукції.

Громада залишається лідером по будівельних роботах – 79,3%.

Слід відмітити, що показники обсягів введення в експлуатацію житла з розрахунку на одного мешканця є стабільно вищими за середні дані по Україні. Більше половини обсягу внутрішніх капіталовкладень спрямовуються в будівництво (59,0% усіх інвестицій по громаді).

Тернопіль впевнено підтверджує статус громади з високою фінансовою стійкістю та сприятливим бізнес-кліматом. За підсумками 2025 року місто посіло друге місце в Україні за Індексом прозорості муніципальних бюджетів, ставши взірцем відкритості фінансів та ефективного самоврядування.

Національне агентство «IBI-Rating» встановило кредитний рейтинг громади на рівні uaA (прогноз «у розвитку») та підтвердило інвестиційну привабливість на рівні invA+. Це свідчить про високу спроможність міста залучати капітал та надійно виконувати зобов'язання. Для системної промоції економічного потенціалу громади розроблено та впроваджено актуальний Інвестиційний паспорт.

У межах ініціативи ЄС «Мери за економічне зростання» (M4EG) Тернопіль має статус «Дійсного учасника» та реалізує портфель проектів із підтримки малого бізнесу й створення робочих місць. Поєднуючи статус одного з найбільш цифровізованих міст України з доступом до європейських грантів, Тернопіль закріплює роль надійного партнера для міжнародних інвесторів.

Розвиток гостинності та туризму є стратегічним пріоритетом громади. Тернопіль утверджується як потужний регіональний центр із широким

спектром рекреаційних послуг, займаючи провідні позиції у сферах водного, подієвого та релігійного туризму. Завдяки інноваційному відтворенню архітектурної спадщини у бронзових макетах та впровадженню віртуальних QR-екскурсій, місто впевнено входить до десятки найперспективніших туристичних destinations України.

Сьогодні Тернопіль – це визнаний науково-освітній хаб та місто прогресивної молоді, що підтверджується першим місцем за національним Індексом благополуччя молоді (0,78 балів) у 2025 році. Унікальний інтелектуальний бренд громади підсилюється статусом «Столиці навчання впродовж життя» та членством у Глобальній мережі міст ЮНЕСКО (GNLC)».

Тернопіль – науково-освітній центр України, місто молоді і студентів.

Для забезпечення рівного доступу мешканців до якісної освіти у громаді сформовано оптимальну мережу закладів освіти, яка задовольняє потреби учнів та їх батьків, враховує освітні запити, забезпечує ефективне використання фінансових, матеріально-технічних та кадрових ресурсів.

Право громадян на отримання дошкільної, початкової, базової, повної загальної середньої забезпечують 37 закладів дошкільної освіти комунальної форми власності та 5 закладів загальної середньої освіти, які у своїй структурі мають дошкільний підрозділ, 41 заклад загальної середньої освіти комунальної форми власності та 3 приватні заклади загальної середньої освіти.

Для прикладу управлінню освіти і науки підпорядковані 4 заклади позашкільної освіти комунальної форми власності:

До мережі закладів професійної та фахової передвищої освіти входять 5 закладів професійної освіти та 1 фаховий коледж, який у своїй структурі має відділення професійної освіти державної форми власності:

- Тернопільський центр професійно-технічної освіти;
- Тернопільське вище професійне училище технологій та дизайну;
- Тернопільське вище професійне училище сфери послуг та туризму;
- Тернопільське вище професійне училище № 4 імені Михайла Паращука;
- Тернопільське вище професійне училище ресторанного сервісу і торгівлі;
- Тернопільський фаховий коледж Тернопільського національного технічного університету імені Івана Пулюя.

Окрім того, Галицький фаховий коледж імені В'ячеслава Чорновола комунальної форми власності, який здійснює підготовку кваліфікованих робітників, фахових молодших бакалаврів та бакалаврів з одночасним здобуттям повної загальної середньої освіти.

Тернопіль успішно виступає на престижному освітянському заході – Міжнародній виставці «Сучасні заклади освіти». Освітяни Тернополя у 2023 році у конкурсних тематичних номінаціях здобули 12 нагород (8 золотих та 4

срібних медалей), у 2024 році – 17 нагород (10 золотих та 7 срібних медалей), у 2025 році - 26 нагород (19 золота та 7 срібних медалей). Кращі заклади освіти міста було офіційно відзначено на освітній конференції «Освіта. Нація. Майбутнє» у серпні 2025 року за інноваційні педагогічні рішення та здобутки у 2024-2025 навчальному році.

У 2025 році за результатами Всеукраїнського конкурсу «Столиця навчання і освіти дорослих». Тернопільська міська територіальна громада стала абсолютним переможцем і здобула почесний статус «Столиця навчання і освіти дорослих».

В місті діють:

- продуктові супермаркети: «Сільпо», «Торба», «Рукавичка», «АТБ», «Новус», «PLAZMA»;
- продуктові мінімаркети: «Продукс», «Хмельничанка», «Сім 23», «Сімі», «Свої», «Калина», «Смаколик», «Тайстра», «Близенько», «Додому», «Спар», «OKWINE», «Тайстра», «Могорич», «Микулин», «Ксеня», «Щедрик», «Опілля», «Галіція», «Вина світу», «Юник», «Родинна ковбаска», «Прошутто»;
- торгові центри: «Подoliaни», «Орнава», «Центральний універмаг», «Атріум», «Рай Центр», «Площа Ринок»;
- продуктові гуртовні: «Пакко», «Метро», «Комора КС», «Галант», «Гуд Фуд»;
- будівельні торгові центри: «Арс» (супермаркет), «Епіцентр» (гіпермаркет), «Наша оселя» (торговий центр), «Кишенька майстра» (супермаркет);
- супермаркети побутової техніки: «Ельдорадо», «Фокстрот», «Ельмарт», «Орбіта», «Мегалюкс», «Білий лебідь», «Комфі».

Родзинкою міста є Тернопільське озеро, яким у весняно-літній період курсують три теплоходи «Ян Амор Тарновський», «Капітан Парій» та «Сигма», що сполучають центр міста з зонами відпочинку.

Тернопільська міська рада:

вул. Листопадова, 5, м. Тернопіль, 46001

Телефон: +38 0352-522021

Факс : 0352-527652

e-mail: presamr@gmail.com , +380674473016

сайт: www.rada.te.ua.

Цілодобова гаряча лінія:

15-80 (зі стаціонарних телефонів),

+380673515710, +380674472919, **0 800 303522** – дзвінки безкоштовні.

Центр надання адміністративних послуг:

0800303520 (безкоштовно), <http://cnap.rada.te.ua/>.

Відділ звернень та контролю документообігу:

0800300352 (безкоштовно);

+38 067 447 2960 (фізичні особи);

+38 067 447 2905 (юридичні особи).

0. Вступ**0.1 Загальні положення**

У Тернопільській міській раді задокументована, впроваджена, функціонує система управління якістю, відповідно до вимог стандартів ISO 9001-2015.

Регламентуючим документом, що описує систему управління якістю у Тернопільській міській раді, згідно з вимогами стандартів ISO 9001-2015 є **Настанова у сфері якості**.

Потенційні вигоди розробки Настанови у сфері якості:

- надання її користувачам комплексної інформації, загальне уявлення про систему управління якістю;
- здатність постійно надавати послуги на якісному рівні, які задовольняють вимоги замовників та у відповідності до законів України «Про місцеве самоврядування в Україні», «Про адміністративні послуги», «Про адміністративну процедуру», Постанови КМУ від 04.12.2019 №1137 «Питання Єдиного державного веб-порталу електронних послуг та Реєстру адміністративних послуг», «Про звернення громадян», Інструкції з діловодства у Тернопільській міській раді;
- створення можливостей для підвищення задоволеності замовників;
- урахування ризиків і можливостей, пов'язаних їх середовищем і цілями міської ради та внутрішніх, зовнішніх чинників, що впливають на діяльність;

- здатність демонструвати відповідність міської ради установленим вимогам до системи управління якістю;
- зобов'язання міської ради щодо постійного дослідження рівня задоволеності замовників, здійснення аналізу результатів цих досліджень і планування критеріїв та методик;
- опис основних процесів, визначених у виконавчих органах, окремих посадових осіб Тернопільської міської ради.

Порядок внесення змін до Настанови у сфері якості, передбачений Процедурою управління задокументованою інформацією системи управління якістю (П-СУЯ/01).

0.2 Принципи управління якістю

У своїй діяльності Тернопільська міська рада застосовує наступні принципи управління якістю:

- орієнтація на замовника;
- лідерство;
- залучення персоналу;
- процесний підхід;
- поліпшення;
- прийняття рішень на підставі фактичних даних;
- безперервність.

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 у сфері якості і встановлюючи Цілі у сфері якості, забезпечуючи їхню єдність на всіх рівнях, здійснюючи підтримку і управління, керівництво бере на себе відповідальність за постійне удосконалювання процесів та впроваджує ризик-орієнтоване мислення для досягнення результатів, здатне бачити перспективу та напрямок розвитку.

Принцип 3. Задіяність персоналу

Керівники створюють і підтримують таке середовище й атмосферу в колективі, у якій посадові особи можуть цілком реалізувати свої можності для вирішення основних завдань. Висока задіяність підвищує продуктивність, покращує атмосферу та зменшує плинність кадрів, що досягається через мотивацію, навчання та чіткі цілі.

Принцип 4. Процесний підхід

Метод управління організацією, при якому діяльність розглядається як набір взаємопов'язаних процесів (послідовних дій), спрямованих на створення цінності для замовника, а не як сукупність окремих функціональних підрозділів.

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. Поліпшення

Постійне поліпшення діяльності та якості надання послуг є фундаментальним принципом функціонування виконавчих органів міської ради, спрямованим на задоволення потреб громади. Ця мета передбачає проведення регулярних аудитів, оптимізацію процесів та професійний розвиток персоналу для підвищення ефективності управління

Принцип 6. Прийняття рішень на підставі фактичних даних

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

Принцип 7. Безперервність: Вдосконалення не є разовою дією, а безперервним процесом (PDCA — Plan-Do-Check-Act).

03. Процесний підхід та цикл «Плануй-Виконуй-Перевіряй-Дій»

Процесний підхід в діяльності міської ради забезпечує:

- розуміння та постійне задоволення вимог;
- досягнення результативного функціонування процесів;
- поліпшення процесів на основі оцінювання даних та інформації.

«Входи» і «виходи» є ключовими складовими процесу.

В якості «входів» розглядаються: звернення, документація, ресурси, інформація, контроль.

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.

Система управління якістю, яку впроваджено у Тернопільській міській раді, ґрунтується на процесному підході (безперервний процес), 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 суб'єкта звернення.

Виконуй: визначені процеси, встановлені цілі.

Перевірй: відстежуй і оцінюй процеси та послуги, зважаючи на цілі та вимоги до послуг.

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 (коригування).

Застосування циклу PDCA в міській раді полягає в наступному:

Процес планування

Вище керівництво міської ради, депутати через сесію, виконавчий комітет міської ради погоджують, затверджують Стратегію розвитку Тернопільської міської територіальної громади, Програми, Політику у сфері якості, плани роботи, плани діяльності з підготовки проектів регуляторних актів, бюджет громади на рік, Цілі у сфері якості, положення про виконавчі органи, нормативну документацію у сфері надання послуг (встановлені порядки), плани навчань.

Планування в міській раді відбувається виходячи із ситуації, в якій на даний момент перебуває міська рада.

Процес функціонування (виконання)

Після планування починається етап реалізації планів. Керівництво міської ради залучає необхідні ресурси, створює належні та безпечні умови для роботи працівників, враховує суспільні зміни, зовнішні проблеми та забезпечує виконання процесів.

Виконання планів (стратегій, цілей, завдань, послуг, закупівель) необхідно контролювати, щоб переконатися, що міська рада працює так, як це заплановано.

Процеси оцінки результатів діяльності

Проведення внутрішніх і зовнішніх аудитів відповідно до програм, моніторинг якості надання послуг, розгляд скарг, перевірка дотримання вимог з питань охорони праці, безпеки праці та пожежної безпеки, звіти виконавчих органів про роботу та аналізування функціонування системи управління якістю за поточний рік.

Процес поліпшення

Очікування, розуміння замовників, зацікавлених сторін можуть змінюватися, може змінюватися навколишнє середовище, політична ситуація. Результати роботи міської ради і системи якості не завжди можуть відповідати вимогам, які ставлять замовники, зацікавлені сторони.

Щоб робота залишалася ефективною і досягла очікуваних результатів необхідно враховувати зовнішні та внутрішні чинники, які можуть вплинути на діяльність (Д-15/НСУЯ), застосовувати дії з покращення роботи (постійне поліпшення), ризики і дії з їх попередження (Д-16/НСУЯ).

0.4 «Ризик-орієнтоване мислення»

В своїй роботі міська рада повинна визначати ризики, які можуть вплинути на результати роботи, і вживати дії із зменшення впливу ризиків.

Ризик-орієнтоване мислення дає змогу міській раді визначити чинники, які можуть спричинити відхилення її процесів, системи управління від запланованих результатів та створити умови для прийняття управлінських рішень щодо мінімізації рівня ризиків та їх негативного впливу на діяльність.

Щоб відповідати вимогам нової версії стандарту, необхідно планувати і здійснювати дії у відповідь на ризики і можливості.

1.Застосування Настанови у сфері якості

Настанова у сфері якості призначена для застосування всіма посадовими особами і структурними підрозділами, та містить опис системи управління якістю, документації системи управління якістю, нормативно-правову базу.

2. Нормативні посилання

Дана НСУЯ та документація системи управління якістю напрацьовані відповідно до чинного законодавства України, нормативно-правових актів, стандартів якості та організаційно-розпорядчих документів, зокрема:

Конституції України, законів України «Про місцеве самоврядування в Україні», «Про службу в органах місцевого самоврядування», «Про звернення громадян», «Про адміністративні послуги», «Про адміністративну процедуру», «Про захист персональних даних», «Про інформацію», «Про доступ до публічної інформації», «Про закупівлі», «Про засади державної регуляторної політики у сфері господарської діяльності», постанова Кабінету Міністрів України «Деякі питання надання адміністративних послуг через центри надання адміністративних послуг» та інші;

- Європейської хартії місцевого самоврядування;
- ISO 9001:2015 «Quality management systems – Requirements (Системи управління якістю. Вимоги)»;
- ДСТУ ISO 9001:2015 «Системи управління якістю. Вимоги. (ISO 9001:2015,IDT)»;
- ISO 9000 -2015 «Quality management systems – Fundamentals and vocabulary(Системи управління якістю. Основні положення та словник ДСТУ ISO 9000:2015)»;
- Настанови щодо здійснення аудитів систем управління (ISO 19011:2011, ДСТУ ISO 19011:2012).

Прийняті скорочення:

Організація - Тернопільська міська рада та її виконавчі органи;

СУЯ - система управління якістю;

НСУЯ - Настанова у сфері якості;

ЦНАП - Центр надання адміністративних послуг;

ІК - Інформаційна картка;

ТК - Технологічна картка;

П- Паспорт процесу;

АП - адміністративна послуга;

НП - неадміністративна послуга;

СНАП- суб'єкт надання адміністративної послуги.

3.Терміни та визначення понять

Система управління якістю – система, яка спрямовує та контролює діяльність міської ради щодо якості (інструмент, за допомогою якого орган місцевого самоврядування може поліпшувати свою діяльність щодо якості надання послуг громадянам).

Система управління якістю (**СУЯ**)- використання стандартів (ISO) для структурування діяльності, визначення цілей та контролю результатів.

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

Робоча група по функціонуванню система управління якістю – група посадових осіб, затверджена розпорядженням міського голови, для розробки та впровадження документів системи управління якістю, передачі знань та інформації з питань системи управління якістю.

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

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

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

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

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.

Суб'єкт звернення – фізична або юридична особа, яка звертається за отриманням послуги.

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

Процес – сукупність ряду послідовних дій, спрямованих на досягнення певного результату.

Процедура – встановлений спосіб діяльності або здійснення процесу.

Послуга – результат процесу.

Адміністративна послуга – 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. Законодавство у сфері надання адміністративних послуг складається з Конституції України, Закону України «Про адміністративні послуги», «Про адміністративну процедуру» та інших законів, прийнятих відповідно до них нормативно-правових актів, що регулюють відносини у сфері надання адміністративних послуг. До адміністративних послуг також прирівнюється надання органом місцевого самоврядування, його посадовими особами, державним реєстратором витягів та виписок із реєстрів, довідок, копій, дублікатів документів та інші передбачені законом дії, у результаті яких суб'єкту звернення, а також об'єкту, що перебуває в його власності, володінні чи користуванні, надається або підтверджується певний юридичний статус та/або факт.

Неадміністративна послуга – результат публічно-владної діяльності міської ради, що забезпечує реалізацію прав фізичних та юридичних осіб за їх заявою або зверненням відповідно до нормативно - правової документації міської ради, виконавчого комітету.

Суб'єкт надання послуги – Тернопільська міська рада та її посадові особи, державні реєстратори, уповноважені відповідно до чинного законодавства та нормативно-правових документів міської ради, виконавчого комітету надавати послуги.

Центр надання адміністративних послуг – це постійно діючий робочий орган Тернопільської міської ради з надання послуг за принципом «єдиного вікна» та «прозорого офісу». Створений, з метою комфортності та протидії корупції в наданні послуг фізичним та юридичним особам. Для легшої доступності - має віддалені(в т. ч. пересувні) робочі місця та територіальні підрозділи.

Реєстр адміністративних послуг - перелік адміністративних послуг, які визначені законодавством у сфері їх надання, затверджені рішенням виконавчого комітету.

Реєстр неадміністративних послуг – перелік неадміністративних послуг, які визначені і надаються виконавчими органами міської ради відповідно до повноважень, передбачених нормативно-правовими документами міської ради, виконавчого комітету.

Перелік адміністративних та неадміністративних послуг, що надаються через Центр надання адміністративних послуг – послуги, які надаються виконавчими органами міської ради, старостами, а також адміністративні послуги 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.

Інформація – значущі дані.

Документ – зафіксована та відповідним чином оформлена інформація.

Запис – документ, який містить одержані, зібрані результати або надає докази виконаних робіт, їх облік.

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

Простежуваність - змога простежити передісторію, застосування або місце знаходження того, що розглядають.

Ризики - вплив невизначеності на досягнення результату процесу.

Ризик-орієнтоване мислення - реалізація організацією комплексу узгоджених заходів і методів для управління і контролю над численними ризиками (позитивними і негативними), що впливають на її здатність досягати запланованих цілей.

Середовище організації (контекст) – сукупність зовнішніх та внутрішніх чинники, які можуть мати вплив на здатність організації до розроблення та досягання своїх цілей.

Середовище для функціонування процесів (робоче) - це сукупність фізичних, технічних, соціальних та психологічних умов, у яких здійснюється трудова діяльність. Керівництво бере на себе відповідальність щодо забезпечення безпечних умов праці і робить все можливе для запобігання негативних впливів на своїх працівників і тих, на кого впливає діяльність організації – відвідувачів.

Перевірка – надання об’єктивних доказів, що встановлені вимоги виконано/ не виконано.

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

Аудит – систематичний, незалежний і задокументований процес отримання об’єктивних доказів та їх об’єктивного оцінювання, щоб визначити ступінь дотримання критеріїв аудиту. Є одним із ключових компонентів для отримання сертифікату ISO 9001, а також необхідний для підтримки сертифікації. Метою внутрішнього аудиту є оцінка відповідності СУЯ вимогам ISO 9001 та усунення будь-яких невідповідностей до того, як організація піде на сертифікацію або ресертифікацію.

Програма аудиту - один чи декілька аудитів, запланованих на конкретний період часу і спрямованих на досягнення конкретної мети.

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

Група з аудиту – декілька аудиторів, що проводять аудит.

Компетентність – доведена спроможність застосовувати знання та вміння. Компетентність - комбінація знань, умінь, навичок, способів мислення, поглядів, цінностей, інших особистих якостей, що визначає здатність особи успішно соціалізуватися, провадити професійну діяльність.

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

4. Середовище організації

4.1 Розуміння організації та її контексту

Міська рада та її виконавчі органи, окремі посадові особи визначають зовнішні та внутрішні чинники, які впливають на здатність досягати запланованих результатів, здійснюють їх моніторинг і аналіз.

Зовнішні чинники, які можуть впливати на діяльність як прямо, так і опосередковано:

Міської ради:

- стан економіки (країни, регіону);
- демографія;
- законодавство (виконання делегованих повноважень);
- політична ситуація (зовнішня, внутрішня, військова);
- соціальний фактор;
- установи, організації, громадяни(внутрішньо переміщені особи);
- міжнародне партнерство;
- медіа;
- військовий стан та безпекові виклики;
- природні чинники (зміна клімату);
- техногенні чинники
- тощо.

Виконавчих органів, окремих посадових осіб:

- Програма соціально-економічного розвитку міста;
- законодавчі та нормативно-правові акти;

- розпорядчі та регламентуючі документи;
- соціальний фактор;
- установи (фінансові), організації, громадяни (внутрішньо переміщені особи), постачальники ;
- медіа;
- військовий стан та безпекові виклики;
- природні чинники (зміна клімату);
- техногенні чинники;
- тощо.

Внутрішні чинники, які можуть впливати на діяльність

Міської ради:

- депутатська діяльність (рішення сесії тощо);
- організаційна структура та штатний розпис(взаємодія при наданні послуг);
- нормативні та організаційно-розпорядчі документи;
- персонал та його кваліфікація, виконавська дисципліна;
- система управління та визначені процеси;
- матеріальні і фінансові ресурси;
- інфраструктура;
- критерії оцінки виконавчих органів;
- тощо.

Виконавчих органів , окремих посадових осіб:

- організаційна структура та штатний розпис;
- нормативні та організаційно-розпорядчі документи;
- матеріальні і фінансові ресурси(інформаційне забезпечення).
- персонал та його кваліфікація, виконавська дисципліна;
- система управління та визначені процеси;
- критерії оцінки виконавчих органів
- інфраструктура(забезпечення умов, безпека праці).

Перелік внутрішніх та зовнішніх чинників, що впливають на систему управління якістю в Тернопільській міській раді надано в Д-15/НСУЯ.

Інформація про чинники, які впливають на діяльність міської ради містяться в наступних документах:

- Статуті Тернопільської міської територіальної громади;
- Стратегії розвитку Тернопільської міської територіальної громади;
- Програмі економічного та соціального розвитку Тернопільської міської територіальної громади;
- Плані місцевого економічного розвитку;
- Цілях та Політиці у сфері якості;
- Положеннях про виконавчі органи, старосту;

- Рішенні міської ради «Про структуру виконавчих органів міської ради»;
- Розпорядженні міського голови «Про посадові обов'язки, розподіл повноважень та взаємозамінність в Тернопільській міській раді»;
- Розпорядженні міського голови «Про організацію прийому громадян в Тернопільській міській раді»;
- Рішеннях міської ради;
- Рішеннях виконавчого комітету;
- Міські довгострокові та річні Програми (галузеві);
- Процедури СУЯ, тощо...

Моніторинг чинників здійснюється виконавчими органами не рідше ніж один раз на рік, як правило, при аналізуванні функціонування системи управління якістю. Результатом аналізу показників моніторингу є пропозиції щодо чинників та оцінки їх впливу на діяльність.

4.2 Розуміння потреб і очікувань зацікавлених сторін

Окрім **внутрішніх і зовнішніх чинників**, описаних в розділі 4.1 на роботу міської ради можуть впливати суб'єкти економічних і соціальних відносин, окремі люди (групи людей, організації, об'єднання фізичних і юридичних осіб, інші). Цей вплив є законним і є частиною демократичного процесу, що забезпечує підзвітність влади територіальній громаді. В свою чергу робота міської ради впливає на діяльність суб'єктів економічних і соціальних відносин через прийняття нормативних актів (рішень ради), встановлення місцевих податків, правил благоустрою та надання дозволів.

У зв'язку з тим міська рада визначає:

- а) зацікавлені сторони;**
- б) вимоги цих зацікавлених сторін.**

До зацікавлених сторін можуть відноситися **(Д-17/НСУЯ)**:

- керівництво міської ради;
- депутати;
- члени виконавчого комітету;
- суб'єкти звернення;
- партнери(міжнародні);
- суб'єкти надання послуг;
- комунальні установи;
- державні організації (в тому числі контролюючі організації, суди, правоохоронні органи, фінансові організації);
- медіа;
- суспільство;
- окремі люди (внутрішньо переміщені особи) або організації (політичні партії, громадські, релігійні), зацікавлені в роботі міської ради тощо.

Основна мета — конструктивна взаємодія задля розвитку громад та прийняття ефективних рішень

Завдання міської ради полягає в тому, щоб виявити всі зацікавлені сторони і оцінити їх вплив на свою діяльність. Вплив зацікавлених сторін проявляється у вигляді вимог.

Міська рада здійснює моніторинг і аналізує інформацію про зацікавлені сторони та їхні відповідні вимоги.

Виявлення зацікавлених сторін і їх вимог необхідні для побудови роботи, управління ризиками і можливостями для розвитку.

Відповідні зацікавлені сторони (стейкхолдери) можуть мати вимоги, пов'язані зі зміною клімату, які організація повинна враховувати.

Інформація про зацікавлених сторін зазвичай міститься в щорічних та довготривалих Програмах, звітах про їх виконання, Статуті, Стратегіях розвитку, Планах дій, угодах, службовій документації (робочі групи), в меморандумах про співпрацю, в звітах про роботу, в Порядках проведення громадського обговорення та затверджені рішеннями міської ради, виконавчого комітету, розпорядженнями міського голови.

4.3 Визначення сфери застосування системи управління якістю

Системи управління якістю Тернопільської міської ради розповсюджується на надання послуг, виконання робіт передбачених чинним законодавством України, нормативно-правовою, організаційно-розпорядчою документацією міської ради. Застосовується всіма посадовими особами і структурними підрозділами міської ради.

4.4 Система управління якістю та її процеси

4.4.1 Загальні положення та опис процесів

У Тернопільській міській раді задокументована, впроваджена та функціонує система управління якістю відповідно до вимог стандартів ISO 9001-2015.

Кожного року створюється робоча група по функціонуванню системи управління якістю у Тернопільській міській раді та затверджується розпорядженням міського голови.

Відповідальність за ведення документів системи управління якістю Тернопільської міської ради покладена на головного спеціаліста з питань управління якістю а у виконавчих органах ради на їх керівників та уповноважених з питань системи управління якістю.

Для результативного функціонування системи управління якістю в Тернопільській міській раді розроблено документи системи управління якістю (Д-04/НСУЯ), згідно вимог стандартів ISO 9001-2015.

1.Основні процеси - це діяльність, що безпосередньо спрямована на задоволення потреб громади:

- надання адміністративних послуг(робота ЦНАП, видача довідок, дозволів, реєстрація прав згідно інформаційних карток);
- управління комунальною власністю(облік, оренда, приватизація);
- забезпечення житлово-комунальних послуг(благоустрій, ремонт доріг, водопостачання..);
- соціальний захист (оформлення допомог, субсидій).

2.Процеси управління (керівні)- здійснюються керівництвом для стратегічного розвитку:

- стратегічне планування (розробка стратегій розвитку міста, цільових програм);
- управління якістю (розробка Політики якості, встановлення Цілей, Настанови у сфері якості, Процедур, Реєстрів (переліків), Прогами проведення внутрішніх аудитів, положення, посадові інструкції);
- внутрішні аудити (перевірка відповідності процесів стандартам);
- аналіз з боку керівництва (оцінка результативності СУЯ).

3. Допоміжні процеси (забезпечувальні) - забезпечують функціонування основних процесів:

- управління персоналом (навчання, підвищення кваліфікації посадових осіб);
- інформаційне забезпечення (автоматизація процесів, документообіг);
- управління інфраструктурою: (утримання приміщень, комп'ютерної техніки, транспорту).

4.4.2 Процедури системи управління якістю

У міській раді розроблені, впроваджені та підтримуються в актуальному стані Процедури системи управління, які описують окремі процеси управління а саме:

- **Процедура управління задокументованою інформацією системи управління якістю (П-СУЯ/01).**

В цій Процедурі встановлено єдині вимоги щодо оформлення, ідентифікації і структури задокументованої інформації (документів) системи управління якістю (шифрування), а також визначається порядок їх створення, узгодження, затвердження, впровадження, розповсюдження, контролю, актуалізації, збереження, внесення змін і вилучення застарілих документів з обігу.

- **Процедура управління невідповідними послугами та проведення коригувальних дій (П-СУЯ/02)** впроваджена з метою :

- встановлення та ідентифікація невідповідних послуг;

- оцінювання потреби в діях щодо усунення причин невідповідності з тим, щоб вона не виникла повторно;
- встановлення повноважень та відповідальності щодо поводження з невідповідною послугою;
- призначення та виконання коригувальних дій, усунення виявленої невідповідності;
- вжиття заходів для недопущення виникнення виявленої невідповідності в іншому місці;
- збереження задокументованої інформації як доказ дій, пов'язаних з усуненням невідповідності (результатів коригованих дій);
- повторна перевірка виправленої невідповідності, реєстрування результатів виконаних дій.

- **Процедура проведення внутрішнього аудиту(П-СУЯ/03)** впроваджена для визначення відповідальності і вимог щодо планування, проведення і звітування про внутрішні аудити, зберігання задокументованої інформації як доказ виконання Програми аудиту та результатів аудиту (План-звіту).

- **Процедура управління ризиками (П-СУЯ/04)** визначає порядок виявлення, ідентифікації, аналізу й оцінювання ризиків, проведення заходів щодо їх усунення й причин виникнення з метою запобігання подальшому повторенню, а також документального оформлення їх результатів.

4.4.3 Основні процеси Тернопільської міської ради та її виконавчих органів.

Процес – це послідовність узгоджених дій, що перетворюють певні «входи» на відповідні їм «виходи».

Основні процеси Тернопільської міської ради (Д-05/НСУЯ).

Опис цих процесів та критерії їх оцінки наведено у Д-06/НСУЯ, Д-07/НСУЯ, Д-08/НСУЯ.

Процеси надання послуг працівниками Тернопільської міської ради описані в Інформаційних та Технологічних картках.

Інші процеси виконавчого органу, окремої посадової особи визначені у відповідності з положенням, посадовою інструкцією та відображені у Паспортах процесів. Сформовано реєстри основних документів, реєстри основних записів, реєстри процесів, реєстри (переліки) адміністративних, неадміністративних послуг, якими керуються в роботі виконавчі органи.

Реєстри аналізується та актуалізується у разі потреби.

4.4.4 Записи

Записи - документами у яких відображено одержані результати чи докази виконаних робіт.

Записи якості представлені у вигляді:

- актів, протоколів, таблиць тощо;
- реєстраційних журналів і книг;
- формулярів, звітних документів, записок тощо;
- електронних баз даних, реєстрів, переліків, журналів тощо.

У виконавчих органах міської ради сформовано реєстр основних записів Ф-05/П-СУЯ/01 (№ з/п, шифр запису, назва запису, місце зберігання, термін, актуальність).

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 формує відповідальна посадова особа, затверджує керівник та актуалізується не рідше одного разу на рік.

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

5. Лідерство

5.1 Лідерство як зобов'язання

5.1.1 Загальні положення

У контексті системи управління якістю (СУЯ), що базується на стандартах ISO (наприклад, ISO 9001-2015), керівництво демонструє лідерство не через формальне адміністрування, а через активну участь та особистий приклад.

Керівники беруть на себе повну відповідальність за функціонування СУЯ, а не делегують її лише менеджеру з якості.

У сучасних умовах (глибокі політичні, соціальні та психологічні змінами) лідерство керівництва також передбачає стійкість, етичну поведінку та орієнтацію на результат.

Для забезпечення функціонування системи управління якістю в Тернопільській міській раді міський голова, а також його заступники демонструють своє лідерство та свої зобов'язання наступним чином:

а) беручи на себе відповідальність за результативність системи управління якістю, міський голова відповідає за те, щоб система якості досягла запланованих результатів. Задля цього, в міській раді затверджуються Політика, Цілі, визначаються процеси, затверджується структура міської ради, визначені відповідальність і повноваження працівників, плануються та розподіляються ресурси, проводиться регулярний контроль за досягненням і виконанням поставлених завдань. Підтвердженням є документи:

- регламент міської ради;

- регламент виконавчого комітету;
- регламент центру надання адміністративних послуг;
- розпорядження міського голови про організацію прийому громадян в Тернопільській міській раді;
- розпорядження міського голови про розподіл обов'язків між міським головою, секретарем ради, заступниками міського голови та керуючим справами;
- рішення міської ради про затвердження структури та штатного розпису міської ради;
- посадові інструкції працівників;
- положення про виконавчі органи міської ради (відділи, сектори, підрозділи);
- положення про старосту Тернопільської міської територіальної громади;
- рішення виконавчого комітету про затвердження графіку роботи ЦНАП та графіку прийому суб'єктів звернень;
- картки послуг, паспорти процесів, реєстри (перелік) послуг, тощо.

b) забезпечуючи розроблення Політики у сфері якості та Цілей у сфері якості та їх узгодженість зі стратегічним напрямом і середовищем організації.

Політика і Цілі у сфері якості відносяться до стратегічних питань розвитку міської ради. Тому вони узгоджені із Програмою економічного та соціального розвитку територіальної громади, стратегією розвитку громади.

c) забезпечуючи інтегрування вимог системи управління якістю в процеси міської ради.

Для цього в міській раді визначені та описані процеси, порядок їх виконання і взаємодії. Також керівництво міської ради застосовує систему мотивації працівників.

d) сприяючи використанню процесного підходу та ризик-орієнтованого мислення керівництво міської ради відповідальне за застосування процесного підходу у роботі. Для цього створюються умови з метою виявлення процесів, їх регламентація, залучення ресурсів, призначення виконавців. На практиці це прийняття щорічних програм(галузевих) з різних сфер життєдіяльності міста,

забезпечення їх фінансової складової, визначення виконавців даних програм та періодичне відстеження результатів виконання.

В своїй роботі міська рада визначає ризики, які можуть вплинути на результати роботи, і вживає дії із зменшення їх впливу.

Ризик-орієнтоване мислення дає змогу міській раді визначити чинники, які можуть спричинити відхилення її процесів, системи управління від запланованих результатів та створює умови для прийняття управлінських рішень щодо мінімізації рівня ризиків та їх негативного впливу на діяльність.

Щоб відповідати вимогам стандарту ISO 9001, виконавчі органи планують і здійснюють дії у відповідь на ризики:

а) забезпечуючи наявність ресурсів, потрібних для системи управління якістю керівництво міської ради відповідальне за те, щоб був визначений склад необхідних ресурсів, їх об'єм, час і період застосування, а також щоб ресурси були виділені в тому об'ємі і в ті терміни, які потрібно для системи якості. До ресурсів відносяться: персонал, фінанси, матеріали, енергія, обладнання, інфраструктура, знання, час.

- **Персонал:** залучення достатньої кількості кваліфікованих працівників, які розуміють свої завдання.
- **Інфраструктура:** приміщення, обладнання (як виробниче, так і офісне), програмне забезпечення та транспорт.
- **Середовище для процесів:** створення належних умов праці, враховуючи вплив природних факторів (температура, освітлення, психологічний клімат, соціальні фактори).
- **Ресурси для моніторингу та вимірювання:** інструменти та методи, які дозволяють підтвердити відповідність послуг, збереження документації вимогам.
- **Знання організації:** збереження досвіду, навчання персоналу та обмін важливою інформацією всередині організації.

Чому це важливо для керівника?

Без виділення бюджету та часу на ці пункти СУЯ, керівництво не зможе досягати цілей, а ризики зростатимуть.

б) інформуючи персонал про важливість результативного управління якістю та відповідності вимогам системи управління якістю - на оперативних нарадах міський голова інформує про поставлені завдання та результати їх виконання.

Керівники виконавчих органів міської ради **щомісячно звітують міському голові про зроблену роботу.**

Проводять критичне аналізування функціонування СУЯ у підпорядкованому виконавчому органі **не рідше одного разу в рік**

Особлива увага приділяється навчанню персоналу, для цього складаються орієнтовні плани навчань (працівники також навчаються на дистанційних курсах, вебінарах, семінарах, організованих іншими організаціями).

в) забезпечуючи досягнення системою управління якістю запланованих результатів - керівництво міської ради запроваджує постійний моніторинг, контроль і аналіз результатів роботи системи якості.

Результати моніторингу, контролю, аналізу системи якості і її процесів відображені **в протоколах аналізу функціонування системи управління якістю** у виконавчому органі, та є вхідними даними для проведення критичного аналізу функціонування системи управління якістю керівництвом.

г) скеровуючи та заохочуючи персонал, щоб їх внесок у систему управління якістю був результативним завдяки системі мотивації персоналу. Мотивація персоналу відбувається як матеріальним стимулюванням, так і публічними відзнаками.

д) сприяючи поліпшуванню керівництво міської ради сприяє та враховує побажання і потреби, висловлені працівниками міської ради щодо вдосконалення процесів, щодо виявлених невідповідностей та проведення коригувальних дій.

і) підтримуючи інших відповідних керівників для демонстрування їхнього лідерства в сферах відповідальності

Вище керівництво міської ради несе відповідальність за належне функціонування системи управління якістю у координованих виконавчих органах ради, згідно з розподілу посадових обов'язків, затверджених розпорядженням міського голови(Д-09/НСУЯ).

Структура виконавчих органів міської ради затверджена її рішенням , штатні розписи виконавчих органів ради дозволяють якісно і ефективно виконувати покладені на орган місцевого самоврядування завдання.

Схема управління Тернопільської міської ради розміщена на сайті міської ради в розділі «Міська влада».

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

5.1.2 Орієнтація на замовника

Вище керівництво демонструє орієнтацію на замовника наступним чином:

- визначення та виконання законодавчих, нормативно-правових та інших вимог;
- визначення ризиків та можливостей, які можуть вплинути на досягнення кінцевого результату, заходів управління ними та моніторингу;
- моніторинг задоволеності замовників, реалізація заходів для перевищення очікувань громади.

Вище керівництво зобов'язує усіх посадових осіб міської ради до реалізації Політики у сфері якості, досягнення Цілей у сфері якості 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 :

- відповідно до повноважень виконавчі органи, старости, які є суб'єктами надання послуг, складають реєстр адміністративних послуг та реєстр неадміністративних послуг (Ф-07/П-СУЯ/01).

Розробляє, зберігає та актуалізує реєстри послуг особа, відповідальна за функціонування системи управління якістю суб'єкта надання послуг.

Керівник, суб'єкта надання послуг, затверджує реєстри адміністративних, неадміністративних послуг.

На підставі реєстрів послуг, що надають виконавчі органи, старости, рішенням виконавчого комітету «Про затвердження реєстрів послуг», затверджуються загальні зведені реєстри адміністративних та неадміністративних послуг.

Посадовою особою Центру надання адміністративних послуг також формується та подається на затвердження виконавчого комітету перелік послуг, що надаються через Центр надання адміністративних послуг у місті Тернополі.

Затверджені Інформаційні та Технологічні картки на кожну послугу, їх актуальні версії та зразки заяв, розміщуються в пунктах прийому суб'єктів звернень, сайті міської ради, сайті Центру надання адміністративних послуг у місті Тернополі.

Джерела отримання інформації громадянами:

- прямі радіо та телеефіри;
- прийом громадян міським головою, його заступниками, секретарем ради керівниками виконавчих органів, старостами (графіки затверджені розпорядженням міського голови);
- актуальна інформація на сайті міської ради;
- функціонування телефонної лінії з питань запобігання та протидії корупції;
- цілодобова гаряча лінія інформаційно-аналітичного відділу управління надзвичайних ситуацій;
- розміщені опломбовані «Скриньки скарг, рекомендацій»;
- табличка з QR- кодом для зчитування суб'єктом звернення ;
- функціонування електронної скриньки skargatmr@gmail.com;
- надання безкоштовних юридичних консультацій мешканцям громади в приміщенні міської ради, Центру надання адміністративних послуг;
- функціонування Центру надання адміністративних послуг та його віддалених (пересувних) робочих місць, територіальних підрозділів;

- робота відділу звернень та контролю документообігу управління організаційно-виконавчої роботи.

5.2 Політика

5.2.1 Формування Політики у сфері якості

Рішенням виконавчого комітету міської ради затверджена Політика у сфері якості Тернопільської міської ради (Д-03/НСУЯ), яка доведена до відома всіх посадових осіб міської ради.

Політика визначає основні принципи діяльності Тернопільської 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 у сфері якості.

Контроль за її виконанням несе вище керівництво міської ради.

5.2.2 Інформування про Політику у сфері якості

Політика у сфері якості аналізується та підтримується в актуальному стані.

Політика у сфері якості, як документ, розміщена на сайті міської ради (розділ «Система управління якістю»), у пунктах прийому суб'єктів звернень, ЦНАП, у приміщенні міської ради.

5.3 Функції, обов'язки та повноваження в межах організації

Відповідальність та повноваження посадових осіб міської ради задокументовані у:

- регламенті міської ради;
- регламенті виконавчого комітету;
- розпорядженні міського голови «Про посадові обов'язків секретаря ради, заступників міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради, заступника міського голови - керуючого справами» (Д-09/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-09/НСУЯ);
- положенні про старосту Тернопільської міської територіальної громади;
- положеннях про виконавчі органи міської ради (відділи, сектори);
- посадових інструкціях працівників.

Положення (надіслані через систему АСКОД) та посадові інструкції (копії) зберігаються у відповідній папці номенклатури справ. Оригінали посадових інструкцій зберігаються на робочому місці посадової особи та у відділі кадрового забезпечення.

Документи, в яких описані повноваження та відповідальність посадових осіб, підтримуються в актуальному стані і переглядаються при зміні законодавства, функціональних обов'язків, організаційної структури міської ради.

Загальні правила поведінки працівників міської ради визначаються Правилами внутрішнього трудового розпорядку та Кодексом поведінки посадових осіб Тернопільської міської ради.

Вище керівництво міської ради:

- забезпечує впровадження та підтримку процесів, пов'язаних з функціонуванням СУЯ;
- сприяє проведенню внутрішніх та зовнішніх аудитів системи управління;
- затверджують звіти керівників виконавчих органів «Про критичне аналізування функціонування системи управління якістю».

Заступник міського голови-керуючий справами:

- видає доручення щодо забезпечення результативного функціонування СУЯ;
- організовує та забезпечує результативну роботу **внутрішніх аудиторів міської ради**;
- аналізує результати проведених внутрішніх аудитів;
- сприяє проведенню **зовнішніх аудитів системи управління**;
- затверджує звіти керівників виконавчих органів «Про критичне аналізування функціонування системи управління якістю», аналізує стан функціонування СУЯ;
- звітує перед міським головою щодо стану функціонування системи управління якістю та вносить пропозиції щодо її постійного поліпшення;
- забезпечує взаємозв'язок із сторонніми організаціями щодо функціонування СУЯ.

Член робочої групи по функціонуванню системи управління якістю (склад затверджено розпорядженням міського голови), уповноважений з питань системи управління якістю у виконавчому органі (згідно наказу керівника) відповідає за:

- інформування посадових осіб виконавчого органу щодо функціонування системи управління якістю, щодо розробки і впровадження документації системи управління якістю;
- поширення інформації про функціонування системи управління якістю шляхом періодичного інформування на внутрішніх нарадах, розміщення актуальної інформації на офіційному сайті міської ради.

6. ПЛАНУВАННЯ

6.1 Дії стосовно ризиків і можливостей

Під час планування в системі управління якістю міська рада розглядає чинники, зазначені в пункті 4.1 і вимоги, зазначені в пункті 4.2, а також визначає ризики(загрози) і можливості (шанси), які потрібно враховувати, щоб:

- а) забезпечити впевненість у тому, що система управління якістю та її процеси можуть досягти запланованих результатів;
- б) запобігти/попередити небажані ефекти або зменшити їх кількість;
- в) досягти поліпшення.

Ризики і можливості є невід'ємною частиною діяльності міської ради та її виконавчих органів. Ризики являють собоюлюбі події, які можуть відбутися і вплинути на досягнення цілей як позитивно так і негативно.

Ризики і можливості, які можуть вплинути на діяльність міської чи її виконавчі органи, враховуються, виявляються в стратегії, планах, регламентах, положеннях, договорах, цілях тощо(серед них і фізичні ризики (безпека праці, умови праці) та перехідні ризики (зміни в законодавстві, нові технології), пов'язані зі зміною клімату, у межах своєї системи управління, а також техногенною ситуацією).

Ризики і можливості, які можуть вплинути на процеси, мають бути описані в документах, що описують процеси. Процеси, ризики та дії з їх попередження відображено в Д-16/НСУЯ.

Оцінка проводиться під час аналізу діяльності міської ради(річний звіт міського голови перед громадою, звіти про виконання Планів роботи міської ради, виконавчого комітету) за звітний період.

6.2 Цілі у сфері якості та планування дій для їх досягнення

Керівники виконавчих органів, окремі посадові особи, щорічно, визначають і встановлюють Цілі у сфері якості, які затверджуються рішенням виконавчого комітету, зміст яких доводиться до відома всіх працівників.

Цілі у сфері якості повинні бути:

- узгоджені з Політикою у сфері якості,
- вимірні;
- враховувати застосовні вимоги;
- доречні з погляду послуг та підвищення задоволеності замовників;
- охоплені моніторингом;
- доведені до відома працівників та громадськості;
- актуальні.

Відповідальність за виконання Цілей у сфері якості у міській раді несе вище керівництво, згідно з розподілу посадових обов'язків.

Виконання/ступінь виконання Цілей у сфері якості аналізується керівником процесу **не рідше 1-го разу на квартал**.

Керівники виконавчих органів міської ради, окремі посадові особи організовують та забезпечують виконання робіт та завдань, спрямованих на досягнення Цілей у сфері якості.

У разі неможливості виконати цілі у поточному році, якщо ціль потребує зміни робочих процесів, процедур або відповідальності (наприклад, через воєнний стан або брак ресурсів), це зазвичай стає підставою для перегляду. Цілі коригуються та керівником вносяться зміни до рішення виконавчого комітету про затвердження Цілей у сфері якості Тернопільської міської ради на поточний рік або повторно включаються до річних Цілей наступного року. Узагальнену інформацію про виконання поставлених Цілей у сфері якості та планування Цілей у сфері якості на наступний рік, виконавчі органи, окремі посадові особи подають до 1-го грудня поточного року заступнику міського голови – керуючому справами та головному спеціалісту з питань управління якістю разом з аналізом функціонування системи управління якістю за рік (критичне аналізування СУЯ).

Загальний аналіз досягнення Цілей у сфері якості Тернопільської міської ради готує головний спеціаліст з питань управління якістю та дає на затвердження міському голові.

6.2.1 При плануванні Цілей у сфері якості на наступний рік

визначається:

- що потрібно зробити;
- які ресурси будуть потрібні (людські, матеріальні, фінансові тощо);
- відповідальна особа;
- термін завершення (не пізніше ніж ... (дата), періодичність моніторингу);
- кінцевий результат і критерії оцінювання.

6.2.2 Планування роботи

Система планування міської ради включає:

- план роботи Тернопільської міської ради на поточний рік;
- план роботи виконавчого комітету Тернопільської міської ради на поточний рік;
- робочий план міського голови та виконавчих органів Тернопільської міської ради на місяць поточного року;
 - піврічний план роботи виконавчого органу, окремої посадової особи;
- орієнтовний план внутрішніх навчань на поточний рік (тема навчання, форма навчання, відповідальна особа за організацію навчання, відмітка про виконання);
- зведений орієнтовний план апаратних навчань працівників Тернопільської міської ради на поточний рік.

Керівники виконавчих органів міської ради, окремі посадові особи кожного року подають до управління організаційно-виконавчої роботи міської ради

погоджені заступником міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради, згідно розподілу посадових обов'язків, пропозиції щодо включення в План роботи міської ради та План роботи виконавчого комітету.

Посадові особи управління організаційно-виконавчої роботи міської ради узагальнюють надані пропозиції та готують проекти рішень міської ради та виконавчого комітету. Затверджені плани роботи, доводяться до відома керівників, посадових осіб, які забезпечують своєчасну підготовку планових питань для розгляду міською радою, виконавчим комітетом.

У піврічних планах роботи необхідно планувати заходи, що забезпечують результативне функціонування основних процесів.

Аналізування виконання планів відбувається відповідальними посадовими особами у терміни, визначеними цими планами.

Виконання планів - підтверджується наданням звітів, зазначивши дату та номер документа, що підтверджує виконання заходу або перенесення терміну виконання, які затверджуються рішенням виконавчого комітету, рішенням сесії міської ради.

Відповідальність за виконання, реалізацію планів роботи, планів навчань несе вище керівництво, згідно з розподілом посадових обов'язків, керівники виконавчих органів, окремі посадові особи.

Контроль - здійснює міський голова.

6.3 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. ПІДТРИМАННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ

7.1 Ресурси

7.1.1 Загальні положення

Міська рада має ресурси (фінансові, інформаційні, людські, інфраструктуру), необхідні для реалізації покладених на орган місцевого самоврядування повноважень та спрямовані на підвищення рівня задоволеності замовника.

Міська рада щорічно, при формуванні бюджету (річного плану закупівель), передбачає кошти для забезпечення ресурсами, необхідними для результативного функціонування системи управління якістю, визначає склад ресурсів, які потрібні на кожному етапі функціонування системи якості, визначає джерела поступлення ресурсів (внутрішні і/чи зовнішні),

встановлює вимоги до кожного з виду ресурсів (кваліфікацію працівників, вид обладнання, період роботи, інфраструктуру, знання і т. д.), визначає об'єм залучених ресурсів, передбачає дії (ризики) на випадок виникнення недостатньої кількості ресурсів.

7.1.2 Людські ресурси

Виконавчі органи міської ради, старости працюють згідно затвердженої міською радою структури та положень. 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.

Для працівників, що приймаються на роботу, проводиться вступний інструктаж з питань охорони праці та пожежної безпеки, ознайомлення з Правилами внутрішнього трудового розпорядку та Кодексом поведінки посадових осіб.

Інструктування з питань системи управління якістю здійснює відповідальний за функціонування системи управління якістю (згідно наказу керівника) відповідного виконавчого органу, а вищого керівництва - заступник міського голови-керуючий справами.

На кожного працівника, прийнятого на роботу, оформляється особова справа.

Посадові інструкції працівників, затверджуються керівниками виконавчих органів, а окремих посадових осіб - заступниками міського голови, згідно розподілу посадових обов'язків.

Прийняття на роботу, проходження служби, вимоги до посадових осіб міської ради (зокрема щодо компетентності: освіта, професійна підготовка, кваліфікація, досвід роботи) визначені законами України «Про службу в органах місцевого самоврядування», «Про місцеве самоврядування в Україні», «Про забезпечення функціонування української мови як державної», "Про запобігання корупції», «Про освіту», «Про вищу освіту», КЗпП, Наказом Національного агентства з питань державної служби від 07.11.2019 № 203-19 (має рекомендаційний характер) «Про затвердження Типових професійно-кваліфікаційних характеристик посадових осіб місцевого самоврядування», кваліфікаційні вимоги до державного реєстратора.

Тож, для кожного працівника міської ради, визначені завдання та посадові обов'язки, відповідальність, кваліфікаційні вимоги.

Управління людськими ресурсами полягає у заповненні вакансій, згідно затвердженого штатного розпису, висококваліфікованими і професійно -підготовленими спеціалістами (кваліфікація за відповідним напрямом підготовки або спеціальністю) та у реалізації заходів щодо підвищення кваліфікації посадових осіб, шляхом планування участі їх у зовнішніх і внутрішніх навчаннях.

Наказом керівника виконавчого органу визначено уповноваженого з питань системи управління якістю. Дані повноваження і обов'язки передбачаються у посадовій інструкції.

За дотриманням вимог системи управління якістю відповідають окремі посадові особи, старости сіл а у виконавчих органах - керівники.

7.1.3 Інфраструктура

У міській раді визначена, створена і підтримується інфраструктура, яка необхідна для реалізації повноважень.

У використанні та на балансах знаходяться такі категорії інфраструктури:

- будинки, службові приміщення;
- комп'ютерна техніка, оргтехніка, програмне забезпечення;
- комунікаційні системи;
- обладнання для приміщень;
- транспортні засоби.

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

У міській раді здійснюється управління визначеними категоріями інфраструктури (Д-10/НСУЯ).

Працівники зобов'язані дбайливо та раціонально використовувати майно, не допускати його пошкодження чи знищення. Офісна техніка, комп'ютерне обладнання, доступ до мережі Інтернет визначені і підтримуються в робочому стані управлінням цифрової трансформації та комунікацій із засобами масової інформації.

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.

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

7.1.4 Середовище для функціонування процесів

Відповідно до Політики у сфері 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 технікою та засобами зв'язку. У приміщеннях підтримується

необхідна температура, вологість (архіви), забезпечується необхідне освітлення.

Усі кабінети в будівлях, де розміщені виконавчі органи, окремі посадові особи, старости повинні бути ідентифіковані. Для зручності відвідувачів, на перших поверхах та або в пунктах прийому, розміщувати стенди з інформацією про дислокацію.

Кожна посадова особа постійно повинна бути ідентифікована. На ідентифікаторі (бейджі, настільній табличці для швидкої ідентифікації посадових осіб) розміщено герб міста, назва установи, власне ім'я, прізвище, посада, яку вона обіймає, назва структурного підрозділу.

Основна увага приділяється поєднанню людських і фізичних чинників, таких як:

- соціальні (відсутність дискримінації, мотивація, кваліфікація, досвід роботи, професійні знання та вміння);
- психологічних (емоційний комфорт, зменшення стресу, профілактика вигорання та захист психічного здоров'я працівників);
- фізичні (температура, вологість, контроль якості повітря, освітленість, гігієна праці, шум, охорона та безпека праці);
- Інформаційно-енергетичні чинники: (вплив інформаційних технологій, цифровізації та енергетичних ресурсів на діяльність).

Забезпечення працівників апарату, виконавчих органів міської ради (не розпорядників бюджетних коштів) матеріалами, обладнанням, технікою, інвентарем проводиться на підставі їх заявок (перед підготовкою проекту бюджету громади на наступний рік), завізованих заступником міського голови-керуючим справами, заступником міського голови, згідно розподілу посадових обов'язків.

Робоче середовище.

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», яке затверджене розпорядженням міського голови. Визначені та описані вимоги до безпеки перед початком роботи, під час роботи та після її закінчення, до безпеки в аварійних ситуаціях та вимоги пожежної, техногенної безпеки (Інструкції з охорони праці та Інструкції з питань пожежної, техногенної безпеки). Розроблені плани евакуації на випадок виникнення надзвичайних ситуацій, які погоджені з відповідними службами.

Проведена візуалізація:

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

Записами процесу контролю за робочим середовищем є:

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

Відповідальність за стан функціонування середовища у міській раді несуть керівники структурних підрозділів, головний спеціаліст з питань охорони праці, старости сіл.

Контроль за виконанням запланованих заходів здійснює заступник міського голови - керуючий справами.

7.1.5 Ресурси для моніторингу та вимірювання

У Тернопільській міській раді, у визначених сферах, використовуються засоби моніторингу та вимірювальне устаткування згідно інструкцій з їх експлуатації.

Архівні структурні підрозділи 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 № 1000/5, та з метою контролю за станом температурно - вологісного режиму зберігання архівних документів у архівосховищах, використовують гігрометр психометричний типу ВІТ-2, що призначений для вимірювання відносної вологості, температури повітря у архівосховищах, та барометр, що використовується для вимірювання атмосферного тиску у архівосховищах.

Уповноважений працівник архівного підрозділу міської ради, щоденно знімає покази гігрометра та барометра та фіксує їх в журналі спостережень за станом температурно - вологісного режиму зберігання архівних документів.

На випадок стихійного лиха в архіві складається план заходів щодо евакуації документів, у котрому передбачаються порядок і місце укриття документів, перелік і загальна кількість справ, що підлягають евакуації в першу чергу, список працівників, відповідальних за цю роботу, заходи з охорони документів у місцях евакуації та укриття (Наказ Міністерства юстиції України від 17.10. 2019 № 3194/5).

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

7.1.6 Знання організації

Для функціонування процесів і досягнення відповідності послуг міська рада в своїй діяльності керується Конституцією України, законами України, а саме: «Про місцеве самоврядування в Україні», «Про службу в органах місцевого самоврядування», «Про звернення громадян», «Про адміністративні послуги», «Про регулювання містобудівної діяльності», «Про засади регуляторної політики», «Про освіту», «Про вищу освіту», Земельним, Житловим Кодексами України, Кодексом законів про працю України, Бюджетним Кодексом України, положеннями, посадовими інструкціями, цією Настановою у сфері якості, Політикою у сфері якості та іншими законодавчими, нормативно - правовими актами України та міської ради, виконавчого комітету.

Працівники міської ради повинні вміти застосовувати закони України та інші нормативно-правові акти.

За для актуальності знань, працівники повинні використовувати Інтернет ресурси, брати участь у конференціях, тренінгах, семінарах, лекціях, обмінюватись досвідом з іншими громадами та країнами, проводити внутрішні навчання.

7.2 Компетентність

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 15.02.2002 №169 «Про затвердження Порядку проведення конкурсу на заміщення вакантних посад державних службовців»;
- Постанови Кабінету Міністрів України від 26.10.2001 № 1386 «Про затвердження Типового порядку формування кадрового резерву в органах місцевого самоврядування».

Компетентність - комбінація знань, умінь, навичок, способів мислення, поглядів, цінностей, інших особистих якостей, що визначає здатність особи успішно соціалізуватися, провадити професійну діяльність.

Компетентність зафіксована в наступних документах: дипломі про освіту, документах, що підтверджують науковий ступінь, сертифікатах та свідоцтві про навчання, матеріалах про стажування.

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, щорічна оцінка виконання посадовими особами покладених на них обов'язків і завдань, тестування працівників.

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», а також Положеннями про проведення щорічної оцінки виконання посадовими особами покладених на них обов'язків і завдань, та проведення атестації, затвердженими розпорядженням міського голови.

З метою визначення рівня знань працівників Тернопільської міської ради Конституції України та чинного законодавства пов'язаного з діяльністю Тернопільської міської ради розпорядженням міського голови «Про проведення тестування працівників Тернопільської міської ради» затверджено: «Порядок проведення тестування працівників Тернопільської міської ради».

Підвищення рівня компетентності посадових осіб міської ради здійснюється шляхом проведення навчань, відповідно до затвердженого розпорядженням міського голови «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, селах, що приєдналися;
- апаратні навчання (навчання керівників виконавчих органів, старост).

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

З метою організації внутрішнього навчання працівників розробляється «Орієнтований план навчань 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, старост, щорічно міським головою затверджується «Зведений орієнтований план навчань».

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

Відповідальність за планування та проведення 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.

7.3 Обізнаність

Вище керівництво міської ради забезпечує, щоб посадові особи були обізнані з:

- Політикою у сфері якості;
- Цілями у сфері якості, прийнятими на відповідний календарний рік;
- Настановою у сфері якості;
- Процедурами системи управління якістю;
- про внесок працівників в результативність системи управління, зокрема користі від покращення діяльності
- про наслідки невідповідності вимогам системи якості, включаючи наслідки невиконання вимог безпечності або екологічних вимог.

Для виконання цих вимог використовуються інформаційні стенди, офіційний сайт міської ради, Інтернет - ресурси.

7.4 Інформування

Міська рада визначає потреби для внутрішнього та зовнішнього інформування, зокрема:

- про що інформувати;
- коли інформувати;
- кого інформувати;
- як інформувати;
- хто має інформувати.

Внутрішнє інформування щодо функціонування системи управління якістю здійснюється членами робочої групи по функціонуванню системи управління якістю у виконавчих органах Тернопільської міської ради (затверджена розпорядженням міського голови), зокрема щодо розробки і впровадження документації системи управління якістю.

Поширення інформації про функціонування системи управління якістю відбувається шляхом періодичного інформування на нарадах, розміщення інформації на офіційному сайті міської ради, через систему електронного документообігу.

Для ефективного функціонування та взаємодії визначені та описані наступні види внутрішньої комунікації:

- сесії міської ради;
- засідання виконавчого комітету;
- 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, або розпорядженням міського голови;
- телефонні розмови між посадовими особами;

- друковані засоби;
- електронні засоби;
- тощо.

7.4.1 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 Тернопільської міської ради.

7.4.2 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 виконавчого комітету Тернопільської міської ради.

7.4.3 Нарادي у представників вищого керівництва та керівників виконавчих органів ради

Міський голова проводить щотижневу нараду за участю секретаря ради, заступників міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради, заступника міського голови - керуючого справами, старост де розглядаються питання щодо діяльності міської ради, виконання доручень (протокольних), рішень виконавчого комітету та розпоряджень міського голови.

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 вище керівництво про розгляд та виконання протокольних доручень.

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, проекти розпорядчих документів, звіти тощо, які надаються виконавцем в електронній формі.

Підготовка та оформлення документів нарад, комісій та інших колегіальних органів міської ради визначається Інструкцією з діловодства у Тернопільській міській раді, регламентами.

7.4.4 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, робочої групи веде її секретар. Контроль за виконанням протоколу здійснює голова комісії, ради, групи.

7.4.5 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 рішень міської ради, її виконавчого комітету, розпоряджень міського голови, для публічного ознайомлення мешканців територіальної громади, інших зацікавлених осіб з її діяльністю.

Інформаційне наповнення офіційного сайту Тернопільської міської ради, технічну підтримку електронних засобів здійснюють посадові особи управління цифрової трансформації та комунікацій з засобами масової інформації відповідно до вимог Закону України «Про доступ до публічної інформації».

Основною формою провадження діловодства у міській раді є електронна.

Документування управлінської інформації у міській раді здійснюється в електронній формі із застосуванням кваліфікованого електронного підпису, кваліфікованої електронної печатки та кваліфікованої електронної позначки часу, крім випадків наявності обґрунтованих підстав для документування управлінської інформації у паперовій формі.

Порядок проходження електронного документа з моменту його створення або одержання і до моменту відправлення або передавання до архівного відділу визначається Інструкцією з діловодства у Тернопільській міській раді.

Відповідальність за функціонування внутрішньої та зовнішньої комунікації несуть міський голова, секретар ради, заступники міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради, заступник міського голови – керуючий справами, начальник архівного відділу, начальник управління організаційно-виконавчої роботи, начальник управління цифрової трансформації та комунікацій з засобами масової інформації.

7.5 Задокументована інформація

7.5.1 Загальні положення

Документація системи управління якістю Тернопільської міської ради:

1. Настанова у сфері якості Тернопільської міської ради.
2. Політика у сфері якості Тернопільської міської ради.
3. Цілі у сфері якості Тернопільської міської ради.
4. Зведена номенклатура справ Тернопільської міської ради
5. Процедури:
 - 5.1 Процедура управління задокументованою інформацією системи управління якістю (П-СУЯ/01).
 - 5.2 Процедура управління невідповідними послугами та проведення коригувальних дій (П-СУЯ/02).
 - 5.3 Процедура проведення внутрішнього аудиту (П-СУЯ/03).
 - 5.4 Процедура управління ризиками (П-СУЯ/04).
6. Доручення заступника міського голови-керуючого справами.
7. Реєстр адміністративних послуг Тернопільської міської ради, затверджений рішенням виконавчого комітету.
8. Реєстр неадміністративних послуг Тернопільської міської ради, затверджений рішенням виконавчого комітету.
9. Перелік послуг, що надаються через Центр надання адміністративних послуг у м. Тернополі, затверджений рішенням виконавчого комітету.
10. Паспорти процесів.
11. Інформаційні (ІК) та Технологічні картки (ТК) адміністративних послуг та неадміністративних послуг.
12. Реєстр основних документів Тернопільської міської ради.
13. Реєстр основних процесів Тернопільської міської ради.
14. Реєстри процесів виконавчих органів, окремої посадової особи.
15. Реєстри основних документів виконавчих органів, окремої посадової особи
16. Реєстри основних записів виконавчих органів, окремої посадової особи.
17. Паспорт-ризиків, План – факт усунення ризиків.
18. Номенклатури справ виконавчих органів ради.
19. Перелік внутрішніх та зовнішніх чинників, що впливають на систему управління якістю в Тернопільській міській раді.
20. Зведений орієнтовний план апаратних навчань працівників на поточний рік.
21. Орієнтовні плани внутрішніх навчань працівників на поточний рік.
22. План роботи виконавчого комітету Тернопільської міської ради, план роботи міської ради на рік.
23. Піврічний план роботи виконавчого органу, окремої посадової особи та звіт про виконання.
24. Перелік пунктів обслуговування замовників.
25. Процеси, ризики і дії з їх попередження.

26. Реєстр зацікавлених сторін Тернопільської міської ради.

27. Розпорядження міського голови з питань функціонування системи управління якістю.

7.5.2 Створення та актуалізація

У міській раді розроблена, задокументована, впроваджена Процедура управління задокументованою інформацією системи управління якістю (П-СУЯ/01), якою 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 з обігу.

У Тернопільській міській раді розроблено і затверджено реєстр документів системи управління якістю (Д-04/НСУЯ).

У виконавчих органах міської ради, окремих посадових осіб сформовано реєстр основних записів (актів, протоколів, таблиць, реєстраційних журналів і книг, формулярів, звітних документів, доповідних записок, електронних записів і баз даних тощо), реєстр основних документів, реєстр процесів, реєстри (переліки) адміністративних, неадміністративних послуг (формуляри П-СУЯ/01).

Реєстри включають:

№ з/п, шифри, назви, відповідальний за формування та зберігання, спосіб зберігання, місце зберігання, термін зберігання, статус актуальності, дату введення в дію).

Шифр складається з великої літери З,Д,П (запис, документ, процес), цифрового коду (хх) і порядкового номеру (уу) і має наступний вигляд: З-хх-уу, Д-хх-уу, П-хх-уу.

Шифр реєстру адміністративної, неадміністративної послуги складається з великої літери А чи Н, цифрового коду (хх) і порядкового номеру послуги двозначного і має наступний вигляд: А-хх-уу, Н-хх-уу.

Реєстри аналізується, актуалізуються не рідше одного разу в рік та затверджуються керівником. Ідентифікація, місце зберігання, визначення терміну зберігання та знищення визначається відповідною номенклатури справ.

Відповідальність за ведення реєстрів, їх затвердження покладена на керівників, на окремих посадових осіб, згідно структури.

7.5.3 Контроль задокументованої інформації

7.5.3.1 Задокументована інформація контролюється для забезпечення:

- її наявності та придатності до використання, де і коли вона потрібна;
- її адекватної захищеності.

7.5.3.2 Щоб контролювати задокументовану інформацію в міській раді визначено:

- розподіл, доступ, пошук і використання;
- збереження;
- контроль змін;
- зберігання і вилучення.

Працівники, які володіють документами в паперовій, електронній формі, відповідають за їх збереження та актуалізацію, не допускають розголошення у будь-який спосіб **персональних даних**, які було передано або стали відомі у зв'язку із виконанням посадових обов'язків (Закон України «Про захист персональних даних»).

Посадовим особам, які мають доступ до баз персональних даних відповідно до своїх посадових обов'язків (посадова інструкція), надають письмове зобов'язання про нерозголошення персональних даних, які їм були довірені або стали відомі у зв'язку з виконанням службових обов'язків. Зобов'язання про нерозголошення персональних даних реєструються у «Журналі реєстрації зобов'язань про нерозголошення персональних даних».

Доступ до документів, які становлять внутрішню службову кореспонденцію та яким присвоєно гриф «Для службового користування» надається відповідно до частини другої статті 6 Закону України «Про доступ до публічної інформації». Розпорядженням міського голови затверджено Перелік відомостей, що становлять службову інформацію в Тернопільській міській раді та її виконавчих органах.

Задokumentована інформація зовнішнього походження зберігається відповідно до номенклатури справ, а для роботи направляється виконавцям виключно в електронному форматі.

8. Надання послуг

8.1 Оперативне планування та контроль

Інформація про послуги зазначена, зокрема в законах «Про місцеве самоврядування в Україні», «Про адміністративні послуги», «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності», «Про адміністративну процедуру», Постановах Кабінету Міністрів України «Деякі питання надання адміністративних послуг через центри надання адміністративних послуг», «Питання Єдиного державного вебпорталу електронних послуг та Реєстру адміністративних послуг» та в інших нормативно - правових актах.

У міській раді основними процесами визначено - процеси надання адміністративних та неадміністративних послуг. 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 кожній посадовій особі 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.

Керівник виконавчого органу, староста розміщує актуальну версію Інформаційної картки з формою заяви на офіційному сайті міської ради в розділі «Громадянам».

Керівник «Центру надання адміністративних послуг» забезпечує розміщення Інформаційних, Технологічних карток, форм заяв на своєму сайті у розділі «Послуги».

У разі внесення змін у законодавство щодо передачі повноважень у сфері надання послуг іншому суб'єкту надання послуг, керівник виконавчого органу, окрема посадова особа готує проект рішення виконавчого комітету щодо вилучення відповідної послуги з реєстру, актуалізує інформацію на офіційному сайті міської ради.

Реєстри (переліки) послуг, Інформаційні (ІК), Технологічні (ТК) картки, заяви постійно підтримуються в актуальному стані.

8.1.1 Для надання адміністративних(АП) та неадміністративних послуг(НП)- в міській раді розроблені Інформаційні та Технологічні картки:

Інформаційна картка послуги містить інформацію (Д-12/НСУЯ):

1. Назву послуги, її шифр.

Шифр складається з великої літери А (адміністративна) чи

Н (неадміністративна), цифрового коду (затверджений розпорядженням міського голови - хх, порядкового номеру послуги виконавчого органу - уу і має наступний вигляд: А чи Н-хх-уу .

2. Суб'єкт надання послуги (СНАП) або Центр надання адміністративних послуг(ЦНАП) (місцезнаходження, режим роботи, довідковий телефон, адреса електронної пошти та веб-сайту).

3. Вичерпний перелік документів, необхідних для отримання адміністративної(АП)/неадміністративної (НП) послуги.

4. Порядок та спосіб подання документів (шляхом особистого звернення, законним представником та надіслані поштовим відправленням або подані в електронній формі, у тому числі з використанням Єдиного державного вебпорталу електронних послуг).

5. Платність (безоплатність), розмір та порядок внесення плати (адміністративного збору) за платну адміністративну послугу.

6. Строк надання послуги.

7. Результат надання послуги.

8. Спосіб і місце отримання відповіді (результату) (особисто, законним представником, поштою, в електронній формі).

9. Перелік підстав для відмови, зупинення розгляду документів у наданні послуги.

10. Акти законодавства, що регулюють порядок та умови надання послуги (пункти, статті, розділи тощо, назва та реквізити законодавчих актів).

До Інформаційної картки додається форма заяви.

Заяви, Інформаційні картки послуг- загальнодоступні в місцях прийому суб'єктів звернень, на офіційному сайті міської ради (розділ « Громадянам»), ЦНАП.

Технологічна картка (Д-13/НСУЯ) - повинна відповідати нормативно-правовим актам, які встановлюють порядок, строк та умови надання відповідної послуги, затверджується для кожної послуги, яку надає суб'єкт та містить:

1.Назву послуги її шифр.

Шифр складається з великої літери А (адміністративна) чи Н(неадміністративна), цифрового коду(затверджений розпорядженням міського голови - хх, порядкового номеру послуги - уу і має наступний вигляд: А чи Н-хх-уу.

2. Етапи опрацювання звернення про надання послуги.

3. Відповідальну посадову особу суб'єкта надання послуги ЦНАП,СНАП).
4. Посадові особи суб'єкта надання послуги, відповідальні за етапи (дій, рішення).
5. Назву дії посадової особи суб'єкта надання послуги.
6. Строки виконання етапів (дій, рішень).
7. Граничний строк надання АП,НП.

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

- 1) реєстрацію (оформлення) звернення суб'єкта звернення;
- 2) опрацювання звернення та оформлення (погодження) результату надання послуги виконавчими органами та посадовими особами, зокрема шляхом взаємодії виконавчих органів суб'єкта надання послуги, суб'єкта надання 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 послуги та його реєстрацію.

Назва дії посадової особи – виконує, бере участь, погоджує, затверджує(умовні позначки дії: В – виконує, У – бере участь, П – погоджує, З – затверджує).

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

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

Вимоги до підготовки технологічної картки адміністративної послуги, затверджені постановою Кабінету Міністрів України від 30.01.2013 № 44.

8.1.2 Інші процеси.

Інші процеси згідно положення, посадової інструкції документуються Паспортами процесів (Д-14/НСУЯ), в яких визначаються:

назва процесу, шифр (шифр процесу складається з великої літери П, цифрового коду виконавчого органу (хх), двозначного номера процесу виконавчого органу (уу) і має наступний вигляд: П-хх-уу), входи та виходи процесів, основні етапи процесів, строки виконання цих етапів, показники моніторингу та оцінки, основні записи, що формуються в результаті виконання процесу тощо.

Реєстр процесів (№ п/п, шифр процесу, назва процесу, відповідальний за процес, статус актуальності, дата) аналізується, актуалізується, затверджується керівником не рідше одного разу в рік (формуляр П-СУЯ/01,п. 7.5.2 НСУЯ).

Основні процеси Тернопільської міської ради описані в Д-05/НСУЯ, схими процесів в додатках Д-06/НСУЯ, Д-07/НСУЯ, Д-08/НСУЯ.

Схема управління процесами системи управління якістю в Тернопільській міській раді відображена у Д-18/НСУЯ.

Відповідальність за розробку і затвердження всіх необхідних документів, щодо послуг, процесів покладена на керівників виконавчих органів, окремих посадових осіб, вище керівництво міської ради, відповідно до розподілу повноважень.

8.2 Вимоги щодо послуг

8.2.1 Інформаційний зв'язок із замовником

В міській раді, на постійні основі, проводиться моніторинг якості надання послуг, аналізуються вимоги та очікування замовників, щодо якості цих послуг, усуваються виявлені невідповідності, проводиться опитування, реагування на скарги, рекомендації.

Вся інформація про діяльність і послуги є актуальною і достовірною та надається усім зацікавленим сторонам. Обсяг інформації є достатнім для отримання послуги та звернення громадян без сторонньої допомоги.

У Тернопільській міській раді виконуються наступні заходи, щодо інформування замовників:

- оприлюднення інформації щодо надання послуг на офіційному сайті міської ради, ЦНАП, інформаційних стендах;
- проведення консультацій суб'єктом надання послуг в приміщенні ЦНАП (у разі надання таких послуг через ЦНАП);
- надання повної інформації та фахових консультацій посадовими особами міської ради суб'єктам, що звернулися по телефону, електронній пошті, інших засобах зв'язку;
- на сайті міської ради та в пунктах прийому суб'єктів звернень розміщена інформація про порядок надання послуг, режим доступу до приміщення, наявність сполучення громадського транспорту, місць паркування (в т. ч для інвалідів).
- здійснення прийому суб'єктів звернень згідно з графіками, затвердженими розпорядженням міського голови. Прийом суб'єктів звернень становить не менше 40 годин на тиждень;
- розміщення на сайті міської ради онлайн - форму для подачі електронних звернень та онлайн - форму для подачі електронних запитів;
- забезпечення своєчасного, належного закриття контрольних документів, надання відповідей на звернення юридичних та фізичних осіб, інформаційних та адвокатських запитів, депутатських запитів та звернень (заяви, скарги,

пропозиції) регулюється ЗУ «Про звернення громадян» (до 30 днів, терміново — до 15), а на інформаційні запити — ЗУ «Про доступ до публічної інформації» (5 робочих днів, у виняткових випадках може бути продовжено до 20). Інформування про їх розгляд та дотримання виконавської дисципліни на засіданні виконавчого **комітету раз на пів року**.

- надання безкоштовних консультацій юрисконсультами відповідно до розпорядження міського голови «Про надання юридичних консультацій мешканцям Тернопільської міської територіальної громади»;

- проведення постійного опитування думки громадян щодо якості надання послуг, облаштування скриньки, табличок з QR- кодом для зчитування суб'єктом звернення, функціонування електронної скриньки skargatmr@gmail.com; онлайн-форма для повідомлення про неетичну поведінку або конфлікт інтересів посадових осіб Тернопільської міської ради;

- встановлення зворотного зв'язку в електронній формі з використанням Єдиного державного вебпорталу електронних послуг для висловлення суб'єктами звернень зауважень і пропозицій щодо якості надання адміністративних послуг через ЦНАП.

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

З цією метою розміщується актуальна інформація на сайті міської ради в розділах «Управління/Відділи», «Виконавчий комітет», «Публічна інформація» та ін. Вище керівництво міської ради, керівники виконавчих органів, старости :

- проводять періодичні прес-конференції, прямі радіо та телевізійні ефіри;

- встановлені графіки особистого прийому громадян міським головою, заступниками міського голови, заступником міського голови – керуючим справами, секретарем ради, керівниками структурних підрозділів міської ради, старостами сіл Тернопільської міської територіальної громади;

- відео та аудіоархів трансляцій засідань виконавчого комітету та сесій Тернопільської міської ради;

- інформування мешканців через соціальні мережі про виконання запланованих заходів;

- розміщення на сайті міської ради помісячного зведеного робочого плану міського голови та виконавчих органів Тернопільської міської ради, публічне представлення інформації про виконання бюджету Тернопільської громади за поточний рік, звіт міського голови **про підсумки роботи громади за перше півріччя та за рік**;

- виконавчий комітет ради заслуховує звіти про роботу керівників за поточний рік (ст. 52 ЗУ « Про місцеве самоврядування в Україні»).

Відповідальність за організацію інформаційного зв'язку із замовником несе заступник міського голови – керуючий справами, керівники

виконавчих органів, а за безпосереднє виконання, розміщення на сайті – начальник управління цифрової трансформації та комунікацій з засобами масової інформації.

8.2.2 Визначення вимог щодо послуг

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

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

Вивчення вимог замовників відбувається згідно:

- проведення постійного опитування думки громадян, щодо якості надання послуг, облаштування скриньки зауважень та пропозицій, табличок з QR-кодом для зчитування суб'єктом звернення, функціонування електронної скриньки skargatmr@gmail.com;

- дотримання завдань, визначених нормативно-правовими актами, розпорядчими документами, власними контрольними документами, опрацювання звернень та скарг та інформування про їх розгляд управлінням організаційно-виконавчої роботи на засіданні виконавчого комітету **раз на пів року**.

Вимоги щодо адміністративних послуг та їх надання визначені в законах України «Про адміністративні послуги», «Про адміністративну процедуру», постановах Кабінету Міністрів України «Деякі питання надання адміністративних послуг через центри надання адміністративних послуг», «Питання Єдиного державного вебпорталу електронних послуг та Реєстру адміністративних послуг» та в інших нормативно - правових актах.

Вимоги щодо неадміністративних послуг визначені нормативно-правовою документацією Тернопільської міської ради.

8.2.3 Аналізування вимог щодо послуг

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, компетентність та ресурси для забезпечення постійного виконання 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 процесі 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 (протоколами).

У міській раді створюється та зберігається відповідно до номенклатури справ інформація, залежно від обставин:

- про результати аналізування (*довідні записки, протоколи обговорень, розпорядчі документи*);
- про будь-які нові вимоги до послуг (*пропозиції, проекти рішень, протоколи, доповідні записки інше*).

Відповідальність за визначення вимог щодо послуг покладена на заступника міського голови – керуючого справами, заступників міського голови, згідно розподілу посадових обов'язків на керівників виконавчих органів, старост.

8.2.4 Зміни до вимог щодо послуг

Якщо вимоги до послуг змінено на державному рівні, керівники, старости забезпечують внесення змін до відповідної задокументованої інформації.

8.3 Проектування та розроблення послуг

8.3.1 Загальні положення

Виконавчі органи міської ради, старости розробляють та впроваджують нові послуги, вносять зміни до існуючих, відповідно до наданих їм повноважень, вимог чинного законодавства.

8.3.2 Планування проектування та розроблення

При плануванні послуги необхідно забезпечити виконання наступних заходів:

- вивчити законодавчу та нормативно-правову базу для надання нової послуги;
- внести зміни до положення про виконавчий орган , який надаватиме нову послугу, до посадових інструкцій осіб, які безпосередньо будуть надавати послуги, до Реєстру адміністративних або неадміністративних послуг, інших документів системи управління якістю;
- розробити документацію для нової послуги;
- провести навчання персоналу, необхідне для якісного надання нової послуги;
- провести заходи з інформування замовників про нову послугу та можливості з її отримання. Цим запобігти ризик непорозумінням між замовником і виконавцем.

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

8.3.3 Вхідні дані проектування та розроблення

Основні вимоги до регулювання надання послуг:

- підстави для одержання послуги (спосіб подання документів);
- перелік та вимоги до документів, необхідних для отримання послуги;
- платність або безоплатність надання послуги;
- граничний строк надання послуги;
- перелік підстав для зупинення розгляду документів, відмови у наданні послуги;
- доступність послуги, можливість звернення щодо її отримання.

Зазначені вимоги повинні відображати усі аспекти надання послуги важливі для замовників (ЗУ « Про адміністративні послуги).

8.3.4 Засоби контролю проектування та розроблення

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 необхідних ресурсів для забезпечення стабільного надання нової послуги згідно з визначеними вимогами.

Результати аналізування та перевірки оформляються відповідними записами (протоколи).

8.3.5 Вихідні дані проектування та розроблення

У підсумку розроблення нової послуги, виконавчий орган міської ради (староста), що уповноважений надавати нову послугу, розробляє чи вносить зміни, затверджує документи а саме:

- Інформаційну та Технологічну картки послуги;
- вносить зміни в посадову інструкцію особи, в положення про відділи (сектори), положення про виконавчий орган, положення про старосту Тернопільської міської територіальної громади;
- вносить зміни в реєстри (переліки) послуг.

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

8.4 Контроль надаваних із зовні процесів, продукції та послуг

Для ефективної, безперебійної та якісної роботи Тернопільської міської ради та реалізації потреб громади, проводяться закупівлі товарів, робіт та послуг. Процес закупівель здійснюється відповідно до вимог Закону України «Про публічні закупівлі» № 922-VIII від 25.12.2015 (зі змінами та доповненнями) (далі — Закон) та Постанови КМУ від 12.10.2022 № 1178 «Про затвердження особливостей здійснення публічних закупівель товарів, робіт і послуг для замовників, передбачених Законом України «Про публічні закупівлі», на період дії правового режиму воєнного стану в Україні та протягом 90 днів з дня його припинення або скасування» (зі змінами та доповненнями) (далі — Особливості) тощо.

Для організації та проведення закупівель на засадах об'єктивності та неупередженості, виконавчими органами Тернопільської міської ради визначені уповноважені особи, затверджені Положення про уповноважену (уповноважених) особу (осіб).

При плануванні закупівель виконавчі органи міської ради складають та затверджують річний план закупівель на підставі наявної потреби, визначають вимоги до товарів, робіт та послуг, визначають вид (процедуру) закупівель, визначають кваліфікаційні критерії до учасників тощо та забезпечують оприлюднення необхідної інформації в електронній системі закупівель через авторизовані електронні майданчики, відповідно до чинного законодавства. Задokumentована інформація з питань публічних закупівель складається, затверджується та зберігається у відповідності до вимог чинного законодавства.

Під дію ст.3 Закону підпадають замовники, в тому числі органи місцевого самоврядування, які проводять закупівлі товарів та послуг, вартість яких дорівнює або перевищує 200 тисяч гривень, а робіт – 1,5 мільйона гривень та, які здійснюють публічні закупівлі товарів, робіт і послуг відповідно до Закону та з дотриманням принципів здійснення публічних закупівель, визначених Законом.

На період дії правового режиму воєнного стану в Україні та протягом 90 днів з дня його припинення або скасування відповідно до Особливостей замовники здійснюють закупівлі товарів і послуг (крім послуг з поточного ремонту, предмет закупівлі яких визначається відповідно до пункту 2 розділу II Порядку визначення предмета закупівлі, затвердженого наказом Мінекономіки від 15.10.2020 № 708 (далі - послуги з поточного ремонту), вартість яких становить або перевищує 100 тис. гривень, послуг з поточного ремонту, вартість яких становить або перевищує 200 тис. гривень, робіт, вартість яких становить або перевищує 1,5 млн. гривень, шляхом застосування відкритих торгів у порядку, визначеному пунктом 12-1 цих особливостей або розділом “Порядок проведення відкритих торгів” цих особливостей, та/або шляхом використання електронного каталогу для

закупівлі товару відповідно до порядку, встановленого постановою Кабінету Міністрів України від 14.09.2020 № 822 “Про затвердження Порядку формування та використання електронного каталогу”, з урахуванням положень, визначених цими особливостями, та/або в порядку, передбаченому пунктом 8 цих особливостей.

Для здійснення закупівель товарів і послуг (крім послуг з поточного ремонту), вартість яких є меншою, ніж 100 тис. гривень, послуг з поточного ремонту, вартість яких є меншою, ніж 200 тис. гривень, робіт, вартість яких є меншою, ніж 1,5 млн. гривень, замовники можуть використовувати електронну систему закупівель відповідно до умов, визначених адміністратором електронної системи закупівель, у тому числі електронний каталог для закупівлі товарів.

Усі закупівлі здійснюються виконавчими органами ради з обов’язковим дотриманням фінансової дисципліни щодо цільового, раціонального й ефективного використання бюджетних коштів, визначення постачальників (виконавців, надавачів) товарів, робіт і послуг на конкурентних засадах, підготовки та укладання договорів на закупівлю товарів (виконання робіт, надання послуг) для потреб міської ради та громади, для забезпечення потреб Збройних Сил, інших військових формувань, правоохоронних органів, що беруть участь у здійсненні заходів із забезпечення національної безпеки і оборони, відсічі і стримування збройної агресії Російської Федерації проти України.

Виконавчі органи міської ради здійснюють закупівлі за принципами добросовісної конкуренції серед учасників, максимальної економії, ефективності та пропорційності, відкритості та прозорості на всіх стадіях закупівель, недискримінації учасників та рівного ставлення до них, об’єктивного та неупередженого визначення переможця процедури закупівлі/спрощеної закупівлі, запобігання корупційним діям і зловживанням. Забезпечують рівні умови та вільний доступ для всіх учасників.

8.5 Надання послуг

Управління наданням послуг здійснюється у межах послуг, що зафіксовані в реєстрах (переліках) адміністративних та неадміністративних послуг, які надаються виконавчими органами (старостами), ЦНАП. Даний процес регламентується законами України «Про адміністративні послуги», «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності», «Про засади державної регуляторної політики у сфері господарської діяльності», «Про місцеве самоврядування», «Про адміністративну процедуру», [постановами Кабінету Міністрів України «Деякі питання надання адміністративних послуг через центри надання адміністративних послуг»](#), «Питання Єдиного державного вебпорталу електронних послуг та Реєстру адміністративних

послуг» та в інших нормативно - правових актах, рішеннями міської ради та її виконавчого комітету з питань надання послуг.

Керівники виконавчих органів ради періодично, не рідше одного разу на рік (перед критичним аналізуванням СУЯ вищим керівництвом), проводять моніторинг та оцінку процесів надання послуг.

Відповідальність за якісне надання послуг замовникам/суб'єктам звернення несе начальник виконавчого органу, ЦНАП, староста.

Контроль здійснює вище керівництво, згідно розподілу посадових обов'язків.

8.5.1 Ідентифікація та відстеження

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

Основним принципом реєстрації документів є однократність – кожен документ реєструється лише один раз

Управління організаційно - виконавчої роботи, управління цифрової трансформації та комунікацій з засобами масової інформації, архівний відділ, управління правового забезпечення розробляють (вносять зміни) Інструкцію з діловодства у міській раді, якою одночасно регламентується питання організації діловодства у паперовій та електронній формах. Не допускається проходження в діловодстві міської ради одного й того ж документа в електронній та паперовій формі. Система електронного документообігу забезпечує проходження електронних документів та електронних копій документів.

Реєстрація вхідної і вихідної кореспонденції міської ради здійснюється відділом звернень та контролю документообігу управління організаційно-виконавчої роботи централізовано, а у виконавчих органах - діловодами.

Реєстрація вхідних та вихідних документів з питань кадрової роботи здійснюється відділом кадрового забезпечення.

Організаційно-розпорядчі документи міської ради оформлюються на бланках, що створюються в електронній формі, згідно з вимогами Інструкції з діловодства у Тернопільській міській раді, регламентами.

Використовуючи номенклатуру справ, ідентифікація і відстеження відбувається через надання справі індексу.

Відповідальність за ідентифікацію і відстеження документів у міській раді покладена на начальників виконавчих органів, начальника архівного відділу, начальника управління організаційно-виконавчої роботи, старост.

8.5.2 Власність замовників, або зовнішніх постачальників

Власність замовника (персональні дані, особисті документи, нотаріальні документи, свідоцтва, тощо), необхідна для надання послуги, вчинення нотаріальних дій старостами перебувають під захистом який полягає:

- 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;
- конфіденційності у відповідності до законів України «Про захист персональних даних», «Про доступ до публічної інформації», «Про нотаріат»;
- наданні доступу до документів замовника у відповідності до Конституції України, законів України «Про інформацію», «Про доступ до публічної інформації», «Про захист персональних даних», «Про реєстрацію юридичних осіб та фізичних осіб підприємців», «Про нотаріат» та інших.

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.

8.5.3 Збереження

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.

8.5.4 Діяльність після надання послуги

У разі порушення встановлених вимог щодо результатів послуги і зверненні замовника до органу самоврядування з претензією/скаргою, вона розглядається встановленим порядком, з урахуванням наступних чинників:

- законодавчі та регламентуючі вимоги;
- можливі небажані наслідки, пов'язані із послугою;

- тривалість надання послуги;
- вимоги замовників;
- зворотній зв'язок із замовниками.

Скарги на дії чи рішення працівників Тернопільської міської ради, подаються через відділ звернень та контролю документообігу управління організаційно-виконавчої роботи та опрацьовуються і подаються на розгляд виконавчого комітету міської ради, на електронну скриньку skargatmr@gmail.com, через онлайн - форму повідомлення про корупцію, онлайн - форму повідомлення про неетичну поведінку або конфлікт інтересів посадових осіб Тернопільської міської ради.

Запит на доступ до публічної інформації, звернення та інші листи надсилаються на letter@ternopilcity.gov.ua.

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.

8.5.5 Контроль змін

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.

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 міської ради та на керівників виконавчих органів міської ради, що надають послуги, старост.

8.6 Контроль виходів послуг

Відповідальні посадові особи за надання послуг повинні докладати зусиль щодо їх в повному обсязі, окрім випадків обґрунтованої відмови, відповідно до вимог чинного законодавства.

Визначені особи повинні зберігати задокументовану інформацію щодо наданих послуг, у тому числі:

- доказ відповідності визначеним критеріям;
- простежуваність їх надання відповідними посадовими особами.

8.7 Контроль невідповідних виходів

В Тернопільській міській раді розроблена і впроваджена Процедура управління невідповідними послугами та проведення коригувальних дій (П-СУЯ/02).

Основними джерелами інформації про невідповідні послуги є:

- 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.

Наявність невідповідності в діяльності 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.

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.

9. ОЦІНЮВАННЯ ДІЄВОСТІ

9.1 Моніторинг, вимірювання, аналізування та оцінювання

9.1.1 Загальні положення

У виконавчих органах міської ради, згідно з вимогами стандартів ISO 9001-2015 опрацьовані і впроваджені процеси моніторингу та оцінки якості надання адміністративних послуг, основних процесів, ризиків та аналіз й оцінювання ризиків(п.9.3.2.НСУ).

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.

Моніторинг ризиків (як процесу) полягає в контролі над рівнем ризику. Це досягається шляхом актуалізації на регулярній основі інформації про ризики, заходів з управління ризиками, статусу виконання заходів, розроблених раніше на етапі ідентифікації й оцінювання ризику. **Процедура управління ризиками (П-СУЯ/04).**

Моніторинг та оцінка процесів.

Метою моніторингу та оцінки процесів є визначення ступеня їх результативності. Керівники виконавчих органів 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 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 системи управління якістю вищим керівництвом (п.9.3.2. НСУЯ). Результати моніторингу та оцінювання процесів фіксуються відповідними записами та є основою для аналізування результативності процесів.

Якщо процес в результаті аналізування визнано не результативним, то керівник виконавчого органу призначає коригувальні дії для забезпечення його результативності. Всі ці управлінські дії обов'язково фіксуються в **протоколі аналізування функціонування системи управління якістю у підпорядкованому виконавчому органі та є вхідними даними для проведення критичного аналізування функціонування системи управління якістю, та до 1-го грудня поточного року** направляються в електронному вигляді (через систему АСКОД) на перевірку головному спеціалісту з питань управління якістю, на погодження заступнику міського голови – керуючому справами, заступнику міського голови, згідно розподілу посадових обов'язків, повноважень.

Моніторинг та оцінка послуг

Метою моніторингу та оцінки послуг є визначення ступеня їх відповідності вимогам законодавчих, нормативно-правових документів та вимогам замовників. Керівники виконавчих органів ради визначають послуги, які періодично повинні піддаватись моніторингу та оцінюванню. В міській раді визначені критерії оцінки адміністративних послуг, які за необхідності переглядаються з врахуванням змін в Політиці і Цілях у сфері якості (п.9.3.2.НСУЯ).

Використовуючи визначені критерії, виконавчі органи ради проводять моніторинг та оцінку послуг, аналізують результати та роблять висновки щодо відповідності адміністративних послуг встановленим вимогам.

Результати моніторингу і оцінювання послуг фіксуються відповідними протоколами (записи).

Контроль за якістю надання послуг проводять представники вищого керівництва, згідно розподілу посадових обов'язків.

Моніторинг та оцінка ризиків

Моніторинг ризиків (як процесу) полягає в контролі над рівнем ризику. Це досягається шляхом актуалізації на регулярній основі (щороку) інформації про ризики, заходів з управління ризиками, статусу виконання заходів, розроблених раніше на етапі ідентифікації й оцінювання ризику(п.9.3.2.НСУЯ).

Перевірка виконання дій з усунення ризиків у всіх виконавчих органах міської ради виконується внутрішніми аудиторami під час проведення внутрішніх аудитів.

Контроль виконання вимог Процедури управління ризиками (П-СУЯ/04) здійснюється під час **проведення зовнішніх (наглядових) аудитів системи управління якістю й аналізування системи управління якістю**.

Критерії оцінювання:

- 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 підрозділу/процесу;
- 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 кожному ризику у звітній період для кожного підрозділу/процесу;
- кількість ризиків, які виникли повторно після здійснення заходів з усунення ризику у звітній період по кожному підрозділу/процесу.

9.1.2 Задоволеність замовника

Способи дослідження задоволеності замовника:

- розгляд та аналізування скарг замовників;
- особисте спілкування;
- соціологічне опитування, яке проводиться на замовлення міської ради зовнішньою організацією;
- опитування (опитування в пунктах прийому суб'єктів звернень);
- громадські слухання тощо.

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.
- доручення заступника міського голови-керуючого справами.

Проведення опитування

Опитування громадської думки щодо якості надання послуг проводиться з метою:

- оцінки якості надання послуг в пунктах прийому суб'єктів звернень/замовників;
- оцінки особистої культури і ввічливості працівників, що надають послуги;
- оцінки терміновості вирішення питань;
- вивчення суспільної думки щодо актуальних питань життєдіяльності міста, сіл, що приєдналися та Тернопільської міської ради.

Опитування громадської думки проводиться як через офіційний сайт міської ради, місцеве телебачення, друковані видання, через впроваджені «Скриньки скарг, побажань...», поширення анкет, через QR- код.

Ініціювати проведення опитування можуть:

- міський голова;
- секретар ради;
- заступники міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради;
- заступник міського голови – керуючий справами;
- керівники виконавчих органів ради;
- управлінням цифрової трансформації та комунікацій з засобами масової інформації.

Управлінням цифрової трансформації та комунікацій з засобами масової інформації може організовувати проведення опитування на сайті міської ради з актуальних питань життєдіяльності громади та Тернопільської міської ради.

Заступник міського голови-керуючий справами:

- контролює проведення всіх опитувань;
- вносить пропозиції міському голові щодо покращення якості надання послуг, виконання робіт, прийому громадян.

Вище керівництво міської ради :

- контролює проведення опитування у виконавчих органах ради, поступлення скарг;
- заслуховує звіти на виконавчому комітеті, контролює виконання розпоряджень міського голови, наказів, доручень , щодо врахування скарг, пропозицій і вимог та їх усунення.

Керівники виконавчих органів, в яких проводиться опитування громадської думки щодо якості надання послуг:

- забезпечують наявність необхідної кількості опломбованих (опечатаних)скриньок, QR- кодів для зчитування замовниками;

- розміщують їх на видних та доступних місцях;
- розміщують достатню кількість оголошень про проведення опитування щодо оцінки якості надання послуг населенню в доступних та видних місцях.

Посадові особи виконавчих органів, в яких проводиться опитування:
- обов'язково інформують замовників про проведення опитування, його характер і мету.

Головний спеціаліст з питань управління якістю:

- здійснює поточний контроль за активністю проведення опитування у виконавчих органах;
- розкриває, спільно із керівником виконавчого органу скриньки;
- готує, при необхідності та за дорученням міського голови, проект розпорядження міського голови, щодо врахування внесених замовниками пропозицій і вимог, щодо покращення якості надання послуг та усунення виявлених недоліків.

На території громади можуть проводитися різні соціологічні опитування.

9.1.3 Аналізування та оцінювання

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.

А саме:

- не рідше одного разу на рік, перед критичним аналізуванням функціонування системи управління якістю, керівники виконавчих органів аналізують стан функціонування системи управління у підпорядкованих виконавчих органах та роблять висновок щодо стану функціонування системи управління якістю;
- результати аналізування обговорюють на нараді та оформляють відповідним записом (протоколом);
- за результатами аналізування керівники виконавчих органів призначають відповідні коригувальні дії для усунення невідповідностей.

Результати аналізування даних використовуються для постійного поліпшення, при формуванні Цілей у сфері якості, плану роботи міської

ради, виконавчого комітету, піврічного плану роботи виконавчого органу, орієнтовного плану внутрішніх навчань.

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

Результати аналізування використовуються для оцінювання:

- відповідності послуг;
- ступеня задоволеності замовника;
- дієвості та результативності системи управління якістю;
- результативності планування;
- результативності дій, виконаних щодо ризиків і можливостей;
- дієвості зовнішніх чинників;
- потреби в поліпшенні системи управління якістю.

9.2 Внутрішній аудит

Для проведення внутрішніх аудитів у виконавчих органах міської ради, окремих посадових осіб, старост розроблена і впроваджена відповідна Процедура (П-СУЯ/03), в якій визначені вимоги щодо планування та проведення аудитів, звітування про їх результати, зберігання задокументованої інформації як доказ виконання програми аудиту та результатів аудиту.

Головний спеціаліст з питань управління якістю готує проект розпорядження міського голови про затвердження списку працівників міської ради, які виконуватимуть функції внутрішніх аудиторів в поточному році, а також, згідно затвердженої «Програми проведення внутрішніх аудитів» готує проекти розпоряджень міського голови про проведення планових(непланових) внутрішніх аудитів у виконавчих органах, окремих посадових осіб, старост та у заступників міського голови, визначаючи при цьому провідного аудитора в групі.

Попередній контакт між провідними аудиторами і керівниками виконавчих органів ради, в яких буде проведено внутрішній аудит, бажано, щоб відбувався не пізніше ніж за 3 робочі дні до початку аудиту.

Вище керівництво міської ради можуть призначати проведення непланових внутрішніх аудитів, процедура здійснення яких, аналогічна плановим.

У разі незгоди із зафіксованими даними аудиту, керівник виконавчого органу, окрема посадова особа, староста має право звернутися для оскарження до заступника міського голови-керуючого справами протягом 3-х робочих днів з моменту отримання відповідних документів.

Під час проведення внутрішнього аудиту у виконавчому органі аудитори перевіряють виконання заходів щодо усунення зауважень та впровадження рекомендацій щодо поліпшення.

Результати перевірки реєструються у відповідній графі План - звіту про проведення внутрішнього аудиту (формуляр Ф-02/П-СУЯ/03).

9.3 Аналізування системи управління

9.3.1 Загальні положення

Аналізування вищим керівництвом, передбачає перевірку функціонування системи управління якістю, оцінювання її результативності та забезпечення відповідності принципам Політики у сфері якості, та сприяє реалізації заходів на досягнення визначених Цілей у сфері якості, а також забезпечення виконання вимог, визначених стандартом ISO 9001-2015. Встановлюються коригувальні дії для наявних невідповідностей, проводиться об'єктивна оцінка.

Аналізування необхідне для впровадження нових ідей, думок, відвертої дискусії щодо результативного функціонування та постійного вдосконалення системи управління, попередження ризиків. За підсумками аналізу вище керівництво приймає рішення про поліпшення діяльності, які реєструються у вигляді рішень, доручень, розпоряджень, , наказів, протоколів.

Керівники структурних підрозділів, окремі посадові особи є відповідальними за проведення аналізування системи управління якістю у підпорядкованому виконавчому органі.

9.3.2 Вхідні дані для аналізування системи управління якістю

Вхідними даними для аналізування функціонування системи управління якістю у виконавчих органах, окремих посадових осіб є:

- 1) Статистична інформація за результатами внутрішніх аудитів у поточному році:

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

- інформація про здійснення аналізу, вжиття заходів щодо виправлення зафіксованих зауважень, рекомендацій (повна згідно план-звіту, по кожному пункту, задокументована інформація);
 - *причини невиконання зафіксованих зауважень та рекомендацій у план-звіті -дата,№.
- 2) Зворотній зв'язок з замовником:
 - кількість письмових (усних) скарг;
 - кількість обгрунтованих скарг, які коригувальні дії прийняті;
 - кількість подяк від громадян;

- вжиті заходи щодо покращення якості надання послуг;
- кількість розроблених нових інформаційних та технологічних карток;
- кількість удосконалених інформаційних та технологічних карток;
- оновлення інформаційних стендів, публікації в медіа, на сайті міської ради.

3) Результативність процесів:

- провести моніторинг та оцінку адміністративних послуг та ДДХ згідно 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
1	2	3	4	5	6	7
	/*	/*	/*	/*	/*	
	/*	/*	/*	/*	/*	
Всього /*						

/ минулого року, *кількість за звітний період

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

МОНІТОРИНГ ТА ОЦІНКА ПРОЦЕСІВ

Назва процесу 1	Висновок про результативність процесу
-----------------	---------------------------------------

Критерій оцінки 1	Показник 1	Результативний/не результативний
Критерій оцінки 2	Показник 2	...
Критерій оцінки 3	Показник 3	...
Назва процесу 2		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 _____ 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 та назва процесу	Критерії оцінювання				
	К1	К2	К3	К4	
	Співвідношення кількості запланованих заходів з усунення	Співвідношення кількості запланованих витрат	Співвідношення кількості осіб, участь	Кількість ризиків, які виникли повторно після	

	ризиків до кількості реалізованих заходів з усунення ризиків у звітній період по кожному підрозділу/процесу.	робочого часу на здійсненн я заходів з усунення ризику до кількості фактично витрачено го робочого часу по кожному ризику у звітній період для кожного підрозділ у/процесу	яких запланова на у здійсненн і заходів з усунення ризику до кількості осіб, які фактично прийняли участь у здійсненн і заходів з усунення ризику по кожному ризику у звітній період для кожного підрозділ у/процесу	здійснення заходів з усунення ризику у звітній період по кожному підрозділу/процесу.	
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 Тернопільської міської ради.

Інформація про виконання поставлених Цілей у сфері якості виконавчим органом відповідно до рішення виконавчого комітету від, №

№ з/п	Назва виконавчого органу ради 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 та нормативно-правових змін;
- чи надавались замовникам он-лайн консультації, он-лайн послуги та яку кількість адміністративних послуг плануєте надати в режимі он-лайн у наступному році;
- чи реалізовано послуги як електронні (реалізація проекту «Портал мешканців»);
- чи мають мешканці міста можливість перевірити стан виконання адміністративної чи дозвільної послуги, записатися на прийом у зручний для себе час (з вибором днів), плани на наступний рік;
- чи підтримується в актуальному стані задокументована інформація системи управління якістю.

9) Ресурси (а саме: матеріальні, фінансові, людські), які необхідні для результативного функціонування системи управління якістю виконавчого органу:

- результати проведення щорічної оцінки посадових осіб міської ради;
- проведення навчань та підвищення кваліфікації кадрів;
- інформація про здійснення регуляторних процедур для забезпечення відкритості регуляторного процесу;
- розміщення річних звітів на офіційному сайті міської ради про роботу за поточний рік ;
- зміни в матеріально-технічному забезпеченні виконавчих органів-розпорядників бюджетних коштів;
- потреба у ресурсах на наступний рік.

10) Пропозиції щодо визначення Цілей у сфері якості Тернопільської міської ради на наступний календарний рік та планування дій для їх досягнення (узгоджені з Політикою у сфері якості, досяжні, вимірні та, зокрема, такі, на які буде передбачено фінансування, 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.					

11) Пропозиції щодо покращення умов та середовища для функціонування процесів системи управління якістю (зовнішні та внутрішні чинники, які впливають на здатність досягати запланованих результатів Д-15/НСУЯ).

12) Ідентифікація ризиків

При проведенні ідентифікації ризиків на протязі року враховувати завдання, функції, цілі, нормативну базу, результати діяльності (задоволеність замовників послугами, скарги), результати внутрішніх і зовнішніх аудитів, попередній досвід виконання аналогічних процесів. Врахувати створені значні ризики в умовах воєнного стану, фактор зміни клімату, аходи адаптація до зміни клімату.

Результати оцінювання ризиків занести до Паспорта ризиків виконавчого органу, який оформлюється (Процедура управління ризиками П-СУЯ/04):

Назва процесу (цілі)	Назва ризику	Категорія ризику	Причина виникнення	Можливі наслідки ризику
1	2	3	4	5

13) Висновок, щодо функціонування системи управління якістю.

14) У разі потреби необхідно буде дати відповіді на додаткові запитання.

Відповідно до розпорядження міського голови «Про аналізування функціонування системи управління якістю» вся вище зазначена інформація подається в електронному вигляді через систему «АСКОД» до 1-го грудня поточного року:

- на перевірку головному спеціалісту з питань управління якістю;
- на підпис керівнику процесу;
- на погодження заступнику міського голови - керуючому справами;

- заступнику міського голови, згідно розподілу посадових обов'язків.

9.3.3 Вихідні дані для аналізування системи управління якістю

Відповідальність за аналізування функціонування системи управління якістю, підготовку проектів рішень виконавчого комітету, щодо актуалізації Політики у сфері якості (за потреби) та формування Цілей у сфері якості, реєстрів (переліків) послуг, підготовку проектів розпоряджень міського голови щодо внесення змін в Настанову у сфері якості, Процедури СУЯ, підготовки Прогами проведення внутрішніх аудитів, Планів роботи, навчань, актуальних версій інформаційних та технологічних карток несе заступник міського голови - керуючий справами, головний спеціаліст з питань управління якістю, керівники виконавчих органів.

Вище перелічені документи містять інформацію щодо:

1) поліпшення результативності системи управління :

- вдосконалення всіх визначених процесів;
- вдосконалення критеріїв моніторингу і оцінювання процесів та послуг;
- застосування способів мотивації персоналу, який бере участь у вдосконаленні системи якості;
- визначення потреби в матеріальних, фінансових, людських ресурсах.

2) поліпшення якості послуг згідно вимог замовника:

- вдосконалення процесу надання послуг;
- актуалізація реєстрів (переліків) послуг;
- вдосконалення інформаційних і технологічних карток послуг;
- підвищення кваліфікації персоналу всіх рівнів;
- здійснення аналізування результативності та ефективності заходів щодо усунення ризиків.

10. ПОЛІПШЕННЯ

10.1 Загальні положення

Вище керівництво визначає і вибирає можливості для поліпшення і проводить дії:

- з метою виконання вимог, а також з розрахунку майбутніх потреб і очікувань;
- коригувальні дії, що запобігають або зменшують вплив небажаних проявів ззовні;
- покращення результатів діяльності і результативності системи менеджменту якості.

Основою для вдосконалення системи управління у міській раді є результати реалізації Політики та Цілей у сфері якості, внутрішніх та зовнішніх аудитів, проведених коригувальних дій, пропозицій замовників, планів роботи, довготермінові та річні галузеві програми міської ради, виявлення, аналіз й оцінювання ризиків та внутрішніх і зовнішніх чинників, проведення заходів щодо їх усунення та причин виникнення.

За підсумками аналізу цих даних керівництво приймає рішення про поліпшування діяльності, які реєструються у вигляді рішень, доручень, розпоряджень, наказів, протоколів.

10.2 Невідповідність і коригувальні дії

Дії щодо невідповідностей і їх коригування визначаються Процедурою управління невідповідними послугами та проведення коригувальних дій :П-СУЯ/02.

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

Коригувальні дії призначаються з метою усунення причин невідповідностей та запобігання їх повторенню.

Вся інформація документується про виявлені невідповідності, їх характер, подальші дії та результатів коригувальних дій.

11. Місцезнаходження Настанови у сфері якості Тернопільської міської ради

Вище керівництво міської ради	Електронні версії (7)
Головний спеціаліст з питань управління якістю	Електронна, паперова версії
Виконавчі органи міської ради, окремі посадові особи	Електронні версії (39)
Сайт Тернопільської міської ради, розділ «Система управління якістю»	Електронна версія

12. Додатки :

- 1.Розпорядження міського голови про впровадження системи управління якістю (Д-01/НСУЯ).
- 2.Розпорядження міського голови про заходи впровадження Національного стандарту України ДСТУ ISO 9001:2015 системи управління якістю (Д-02/НСУЯ).
- 3.Політика у сфері якості Тернопільської міської ради (Д-03/НСУЯ).
4. Реєстр документів системи управління якістю (Д-04/НСУЯ).
- 5.Реєстр основних процесів Тернопільської міської ради (Д-05/НСУЯ).
- 6.Схема процесу аналізування СУЯ керівництвом та поліпшення (Д-06/НСУЯ).
- 7.Схема процесу управління ресурсами (Д-07/НСУЯ).
- 8.Схема процесу надання адміністративних послуг (Д-08/НСУЯ).
- 9.Розпорядження міського голови про посадові обов'язки, розподіл повноважень в Тернопільській міській раді (Д-09/НСУЯ).
- 10.Управлінські дії щодо категорій інфраструктури (Д-10/НСУЯ).
- 11.Місця прийому суб'єктів звернень на території Тернопільської міської територіальної громади (Д-11/НСУЯ).
- 12 Інформаційна картка АП,НП (Д-12/НСУЯ).
- 13.Технологічна картка АП,НП(Д-13/НСУЯ).
- 14.Паспорт процесу (Д-14/НСУЯ).
- 15.Перелік внутрішніх та зовнішніх чинників, що впливають на систему управління якістю в Тернопільській міській раді. (Д-15/НСУЯ).
- 16.Процеси, ризики і дії з їх попередження (Д-16/НСУЯ).
- 17.Реєстр зацікавлених сторін Тернопільської міської ради (Д-17/НСУЯ).
- 18.Схема управління процесами системи управління якістю в Тернопільській міській раді (Д-18/НСУЯ).



УКРАЇНА
ТЕРНОПІЛЬСЬКА МІСЬКА РАДА

РОЗПОРЯДЖЕННЯ
МІСЬКОГО ГОЛОВИ

04.01.2011

№ 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

Надал С.В.



ТЕРНОПІЛЬСЬКА МІСЬКА РАДА

РОЗПОРЯДЖЕННЯ МІСЬКОГО ГОЛОВИ

25.07.2018

№ 160

Про заходи впровадження Національного
стандарту України ДСТУ ISO 9001:2015
системи управління якістю

Керуючись п. 20 ч.4 ст. 42 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», рекомендаціями, зафіксованими у Звіті про зовнішній ресертифікаційний аудит від 17.11.2017 року № U2-614314/A12/U/9001, на виконання п.1 Цілей якості Тернопільської міської ради на 2018 рік, затверджених рішенням виконавчого комітету від 24.01.2018р. №30, відповідно до пункту 4.4.1 розділу 4 Національного стандарту України ДСТУ ISO 9001:2015 системи управління якістю з метою вдосконалення функціонування системи управління якістю та підвищення ефективності діяльності виконавчих органів Тернопільської міської ради до 01.08.2018 року:

1. Створити робочу групу по запровадженню в роботі виконавчих органах системи управління якістю відповідно до Національного стандарту України ДСТУ ISO 9001:2015 у складі згідно з додатком (додаток 1 додається).
2. Робочій групі привести у відповідність до вимог Національного стандарту України ДСТУ ISO 9001:2015 документацію системи управління якістю Тернопільської міської ради та її виконавчих органів (п.2 Настанови з якості Тернопільської міської ради від 23.05.2013 р.)
3. Керівникам виконавчих органів ради:

3.1. Забезпечити ознайомлення підлеглих з новими редакціями задокументованих методик СУЯ та їх дотримання («Основні положення та словник термінів», «Вимоги» Національного стандарту України ДСТУ ISO 9001:2015).

3.2. Переглянути Положення про виконавчий орган(відділи, сектори), посадові інструкції на відповідність їх чинному законодавству, в разі необхідності внести зміни.

3.3. Актуалізувати інформаційні, технологічні катки, паспорти процесів, реєстри основних процесів на предмет відповідності нормативно-правовим актам.

Забезпечити:

- пункти обслуговування замовників, актуальними екземплярами інформаційних карток з формами заяв із завірених штампом копій «Копія №1 згідно з оригіналом»;
- розміщення копій на сайті міської ради в розділі «Громадянам» з датою введення в дію;
- розміщення копій на сайті відділу «Центр надання адміністративних послуг»(для виконавчих органів що надають послуги через ЦНАП) актуальних екземплярів інформаційних карток з формами заяв та технологічних карток, з датою введення в дію.

3.4. Відділу «Центр надання адміністративних послуг» виготовляти «Інформаційні екземпляри» інформаційних карток з формами заяв та технологічних карток (за потреби) для замовників із завірених штампом копій «Копія №2 згідно з оригіналом», або друком з комп'ютера з вказаною датою введення в дію.

3.4. До 25.08.2018 року подати заступнику міського голови - керуючому справами, уповноваженому з питань системи управління якістю Хімейчуку І.С.(на електронну пошту uniyat@i.ua) для затвердження перелік ризиків та можливостей у здійсненні діяльності виконавчого органу та дії стосовно цих ризиків і можливостей , ідентифікувати їх згідно з додатками. (Додаток 2,3).

4. Контроль за виконанням розпорядження покласти на заступника міського голови - керуючого справами, уповноваженого з питань системи управління якістю Хімейчука І.С.

Міський голова

С.В.Надал

**Про затвердження Політики у сфері
якості Тернопільської міської ради**

Дата прийняття: 06.05.2021

Номер рішення виконавчого комітету: 334

Керуючись Законом України «Про місцеве самоврядування в Україні», відповідно до вимог стандарту ISO 9001:2015, Настанови у сфері якості Тернопільської міської ради з метою впровадження європейських стандартів місцевої демократії, спрямованих на надання якісних і доступних муніципальних послуг, виконавчий комітет міської ради

ВИРІШИВ:

1. Затвердити Політику у сфері якості Тернопільської міської ради, згідно з додатком (додається).
2. Управлінню матеріального забезпечення та інформаційних технологій забезпечити виготовлення та заміну презентаційної версії Політики у сфері якості Тернопільської міської ради, що знаходиться на першому поверсі будівлі міської ради.
3. Управлінню цифрової трансформації та комунікацій зі засобами масової інформації Політику у сфері якості Тернопільської міської ради розмістити на офіційному сайті міської ради.
4. Вважати такими, що втратили чинність пункти 1,2,3,4,6 рішення виконавчого комітету від 27.02.2019 № 197 «Про затвердження Політики у сфері якості виконавчих органів Тернопільської міської ради».
5. Контроль за виконанням рішення покласти на заступника міського голови - керуючого справами, уповноваженого з питань системи управління якістю Івана Хімейчука.

Додаток

**ПОЛІТИКА У СФЕРІ ЯКОСТІ
Тернопільської міської ради**

Посадові особи Тернопільської міської ради, реалізуючи свої посадові обов'язки у відповідності до Конституції України, законів України та інших нормативних актів, головною метою своєї діяльності визначають - задоволення потреб та очікувань громадян, шляхом надання якісних і доступних муніципальних послуг, створення сприятливого середовища для життя, праці, бізнесу, відпочинку, покращення добробуту, забезпечення зворотного зв'язку із замовником, громадськими організаціями, інвесторами і встановлення взаємовигідних партнерських відносин, підвищення рівня довіри до міської влади.

Основна місія - віддана служба в інтересах громади та забезпечення високого рівня функціонування міської влади.

Для досягнення мети, Тернопільська міська рада, впровадивши та успішно використовуючи сучасну модель управління, відповідно до вимог стандарту ISO 9001-2015, здійснює свою діяльність за такими принципами:

- якісне надання послуг громадянам та першочергове задоволення їх потреб;
- ухвалення рішень в інтересах громади виключно на основі права та об'єктивних фактів, враховуючи ризики, зовнішні чинники та внутрішні потреби;
- ефективне управління процесами, засобами, ресурсами та майном для досягнення встановлених цілей і завдань, виконання ухвалених рішень та наданих повноважень;
- належне та достатнє забезпечення кваліфікованим, компетентним, сумлінним персоналом, що усвідомлює власну відповідальність у реалізації самоврядних та делегованих державою повноважень;
- запобігання та попередження проявів корупції;
- забезпечення відкритої, прозорої діяльності, підзвітності та підконтрольності міської влади перед територіальною громадою;
- налагодження ефективної моделі відкритих партнерських взаємовигідних відносин з органами влади, громадою, замовниками та постачальниками, інвесторами, що відповідає чинному законодавству, на договірній і податковій основі та на засадах підконтрольності у межах повноважень;
- міська влада зобов'язується сприяти розвитку форм прямої демократії та створювати умови для безперешкодної участі громади, в тому числі через органи самоорганізації населення та представників бізнесу, громадських і релігійних організацій, політичних партій у вирішенні питань місцевого значення;
- постійний моніторинг, аналіз та оцінювання власної діяльності, ризиків і можливостей з метою підвищення рівня задоволеності територіальної громади.

Дана Політика у сфері якості є основою для планування і встановлення Цілей у сфері якості Тернопільської міської ради.

Міський голова

Сергій НАДАЛ

РЕЄСТР ДОКУМЕНТІВ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ

№ з/п	Шифр документа	Назва документа	Місце знаходження документа
1.	НСУЯ	Настанова у сфері якості Тернопільської міської ради	Міський голова, головний спеціаліст з питань управління якістю, заступник міського голови-керуючий справами, виконавчі органи, старости, заступники міського голови, головний спеціаліст з питань охорони праці, секретар ради
2.	ПСУЯ	Політика у сфері якості Тернопільської міської ради	Міський голова, головний спеціаліст з питань управління якістю, виконавчі органи ради, заступник міського голови-керуючий справами, заступники міського голови, старости, головний спеціаліст з питань охорони праці, секретар ради
3.		Цілі у сфері якості Тернопільської міської ради	Міський голова, головний спеціаліст з питань управління якістю, виконавчі органи ради, заступник міського голови-керуючий справами, уповноважений з питань СУЯ, заступники міського голови, головний спеціаліст з питань охорони праці, секретар ради
4.		Зведена номенклатура справ Тернопільської міської ради	Управління організаційно-виконавчої роботи, архівний відділ
5.	П-СУЯ/01	Процедура управління задокументованою інформацією системи управління якістю	Головний спеціаліст з питань управління якістю, виконавчі органи , головний спеціаліст з питань охорони праці, старости, заступник міського голови-керуючий справами
6.	П-СУЯ/02	Процедура управління невідповідними послугами та проведення коригувальних дій	Головний спеціаліст з питань управління якістю, виконавчі органи , головний спеціаліст з питань охорони праці, старости, заступник міського голови-керуючий справами
7.	П-СУЯ/03	Процедура проведення внутрішнього аудиту	Головний спеціаліст з питань управління якістю, виконавчі органи , головний спеціаліст з питань охорони праці, старости, заступник міського голови-керуючий справами
8.	П-СУЯ/04	Процедура управління ризиками	Головний спеціаліст з питань управління якістю, виконавчі органи , головний спеціаліст з питань охорони праці, старости, заступник міського голови-керуючий справами
9.		Доручення заступника міського голови - керуючого справами	Головний спеціаліст з питань управління якістю, виконавчі органи , головний спеціаліст з питань охорони праці, старости

10.	Ф-07/П-СУЯ/01 Реєстр(перелік) адміністративних, неадміністративних послуг.	Реєстр адміністративних послуг	Головний спеціаліст з питань управління якістю, виконавчі органи ради, старости, заступники міського голови, заступник міського голови-керуючий справами
11.	Ф-07/П-СУЯ/01 Реєстр(перелік) адміністративних, неадміністративних послуг.	Реєстр неадміністративних послуг	Головний спеціаліст з питань управління якістю, виконавчі органи ради, заступники міського голови, заступник міського голови-керуючий справами
12.	Ф-07/П-СУЯ/01 Реєстр(перелік) адміністративних, неадміністративних послуг.	Переліки послуг, що надаються через Центр надання адміністративних послуг у місті Тернополі	Центр надання адміністративних послуг, виконавчі органи, головний спеціаліст з питань управління якістю, старости, заступник міського голови-керуючий справами, заступники міського голови, секретар ради
13.	Д-04/НСУЯ	Реєстр документів системи управління якістю	Центр надання адміністративних послуг, виконавчі органи ради, головний спеціаліст з питань управління якістю, старости, заступник міського голови-керуючий справами, головний спеціаліст з питань охорони праці
14.	А чи Н-хх-уу Д-12/НСУЯ Д-13/НСУЯ	Інформаційні (ІК) та Технологічні картки (ТК) послуг, що надають виконавчі органи ради, Центр надання адміністративних послуг	Головний спеціаліст з питань управління якістю, у виконавчих органах ради, старост, ЦНАП
15.	Д-05/НСУЯ	Реєстр основних процесів Тернопільської міської ради	Головний спеціаліст з питань управління якістю, заступник міського голови-керуючий справами, заступники міського голови, виконавчі органи, секретар ради
16.	З-хх-уу Ф-05/П-СУЯ/01	Реєстр основних записів	Виконавчі органи ради, окремі посадові особи
17.	Ф-06/П-СУЯ/01	Реєстр процесів	Виконавчі органи ради, окремі посадові особи
18.	Ф-04/П-СУЯ/01 Д-хх-уу	Реєстр основних документів	Виконавчі органи ради, окремі посадові особи
19.	Ф-02/П-СУЯ/01 Ф-03/П-СУЯ/01	Номенклатура справ (індивідуальні)	Головний спеціаліст з питань управління якістю, виконавчі органи ради, головний спеціаліст з питань охорони праці, старости

20.	Д-14/НСУЯ П-хх-уу	Паспорти процесів	Оригінали : головний спеціаліст з питань управління якістю, виконавчі органи ради, окремі посадові особи
21.		План роботи Тернопільської міської ради, виконавчого комітету	Виконавчі органи, сайт міської ради, заступники міського голови, секретар ради, заступник міського голови-керуючий справами
22.		План роботи піврічний	Виконавчі органи, окремі посадові особи, заступник міського голови-керуючий справами
23.		Річний план закупівель	Розпорядники бюджетних коштів, відділ закупівель, заступник міського голови-керуючий справами
24.		Орієнтовний план внутрішніх навчань	Виконавчі органи, окремі посадові особи
25.		Зведений орієнтовний план навчань	Виконавчі органи, окремі посадові особи, вище керівництво міської ради, відділ кадрів
26.		Звіт про виконання плану роботи піврічний	Виконавчі органи, окремі посадові особи, заступник міського голови-керуючий справами
27.	Ф-02/П-СУЯ/04	Паспорт ризиків	Виконавчі органи, окремі посадові особи, заступник міського голови-керуючий справами, заступники міського голови
28.	Ф-03/П-СУЯ/04	Звіт з аналізування ризиків	Виконавчі органи, окремі посадові особи, заступник міського голови-керуючий справами, заступники міського голови

Д-05/НСУЯ

РЕЄСТР ОСНОВНИХ ПРОЦЕСІВ ТЕРНОПІЛЬСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ

№ п/п	Назва процесу	Назва і шифр документа (ів), яким описано процес	Відповідальний за процес	Періодичність моніторингу (М), аналізування (А)
1	Надання адміністративних послуг	Д-08/НСУЯ	Вище керівництво згідно розподілу посадових обов'язків ,керівник виконавчого органу	М – 1 раз в рік А – 1 раз в рік
2	Управління ресурсами	Д-07/НСУЯ	Міський голова, заступник міського голови – керуючий справами,	М – 1 раз в рік А – 1 раз в рік

			начальник відділу кадрового забезпечення, начальник управління матеріального забезпечення та інформаційних технологій, керівники виконавчих органів ради – головні розпорядники бюджетних коштів, начальник управління цифрової трансформації та комунікацій з ЗМІ	
3	Аналізування СУЯ керівництвом та поліпшення, звіти про роботу керівників за рік, старост, звіт міського голови	Д-06/НСУЯ	Вище керівництво міської ради, керівники виконавчих органів, старости, міський голова	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 у сфері якості ТМР за поточний рік	1 раз на рік	
1. % відповідних послуг та результативних процесів ТМР	1 раз в рік (перед аналізуванням СУЯ)	
2. % вчасно наданих вхідних даних для аналізування від загальної кількості	1 раз в рік (перед аналізуванням СУЯ)	
3. Кількість прийнятих завдань за результатами аналізування СУЯ	1 раз на рік	

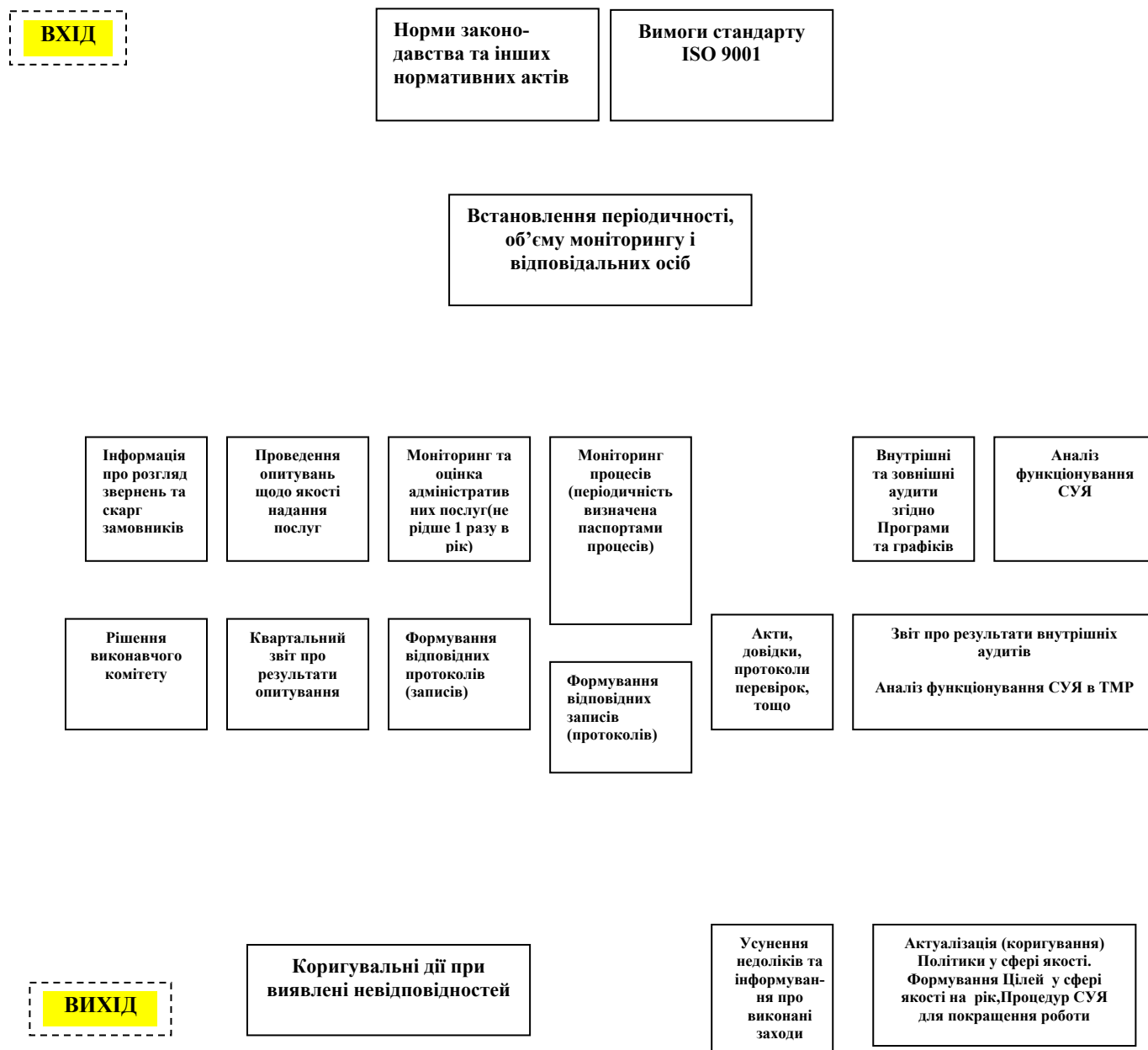


СХЕМА ПРОЦЕСУ УПРАВЛІННЯ РЕСУРСАМИ

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, плану закупівель	1 раз в рік	

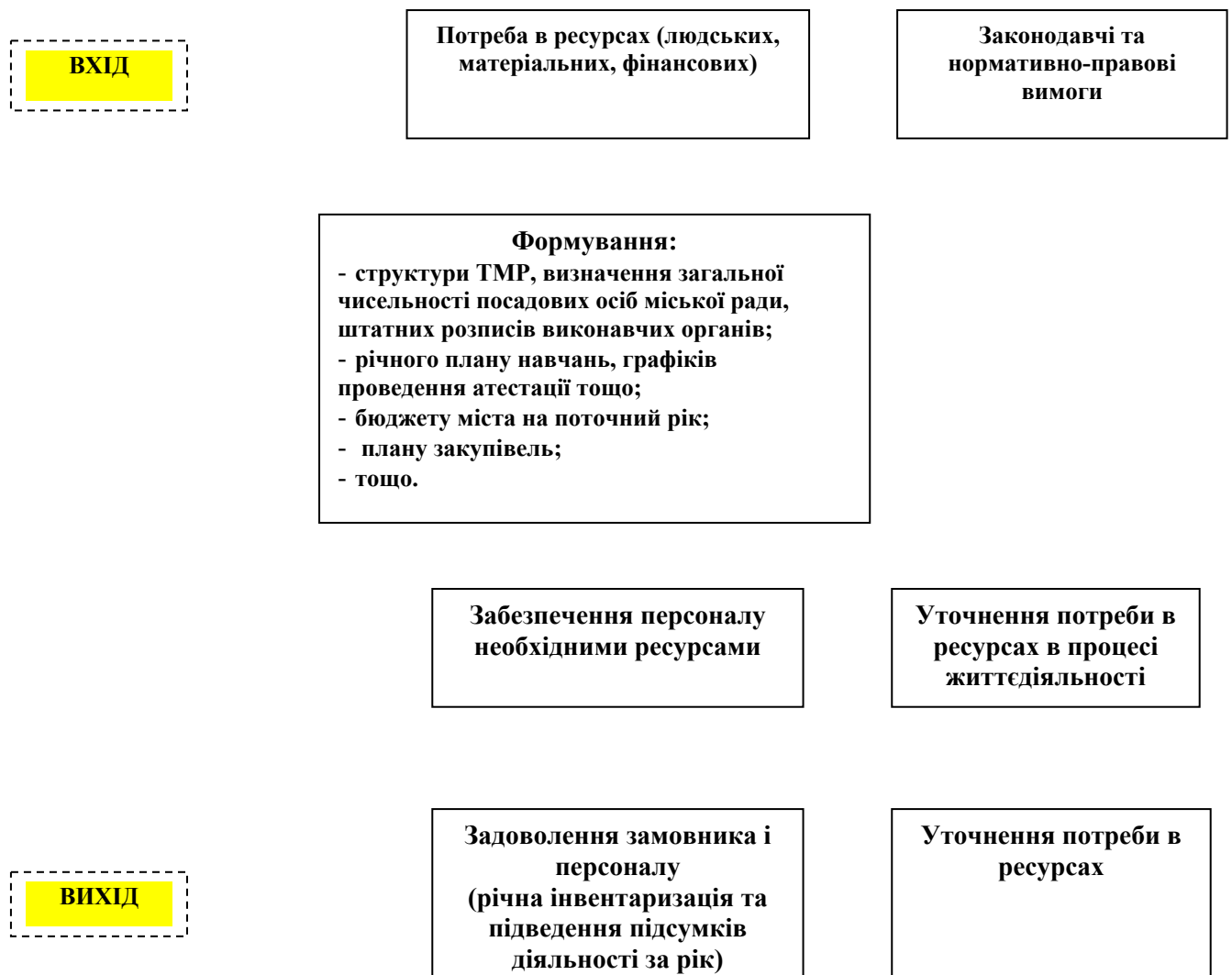


СХЕМА ПРОЦЕСУ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ

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	

ВХІД

ПЛАНУВАННЯ НАДАННЯ ПОСЛУГ

- реєстр адміністративних послуг;
- перелік адміністративних послуг, що надаються через ЦНАП;
- ІК та ТК адміністративних послуг;
- перелік пунктів обслуговування замовників (суб'єктів звернення);
- проектування та розроблення нової послуги.

**Законодавчі та
нормативно-правові
вимоги**

**Уточнюється у разі
потреби**

КРИТИЧНЕ АНАЛІЗУВАННЯ ВИМОГ ЩОДО АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ

- законодавчих вимог до надання адміністративних послуг;
- вимог замовників;
- зворотній зв'язок із замовником (інформаційні стенди, сайт міської ради, сайт ЦНАП, аналіз скарг замовників, результати опитування тощо.)

**Ідентифікація,
використання та
збереження власності
замовників**

**НАДАННЯ
АДМІНІСТРАТИВНИХ
ПОСЛУГ
відповідно до ІК, ТК**

**Застосування засобів
моніторингу та
вимірювання,
управління ними**

ВИХІД

**Отримання замовниками
результатів адміністративних
послуг (або мотивованої
відмови)**

Додаток 1

до розпорядження міського голови
від 23.11.2020 № 258

«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 Ігоря Гірчака

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.

Сприяє реалізації повноважень у сфері соціальної політики та ведення Державного реєстру виборців.

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.

Очолює комісії, утворені рішеннями міської ради, виконавчого комітету та розпорядженнями міського голови, в тому числі: поновлення прав реабілітованих та видавничу раду.

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

**Посадові обов'язки заступника міського голови
з питань діяльності виконавчих органів ради Ігоря Крисоватого**

Сприяє реалізації повноважень виконавчих органів ради у сфері соціально-економічного розвитку, підтримки промисловості, економічної політики та інвестицій, побутового та торгівельного обслуговування населення, у сфері транспорту та зв'язку, туризму та міжнародного співробітництва, управління комунальною власністю, реалізації програм приватизації державного та комунального майна на території міста, 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.

Відповідає за впровадження та функціонування системи управління якістю у виконавчих органах, координацію діяльності яких здійснює.

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 Вікторії Остапчук**

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, 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 Владислава Стемковського**

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, комунального підприємства «Об'єднання парків культури та відпочинку».

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 Івана Хімейчука**

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 та архівного зберігання документів, обліку та звітності, забезпечує реалізацію Політики і Цілей якості Тернопільської

міської ради, координує роботу старост старостинських округів, які увійшли до складу Тернопільської міської територіальної громади, управління правового забезпечення та відділу публічних закупівель. Очолює адміністративну комісію при виконавчому комітетові та 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 Володимира Дідича**

Сприяє реалізації повноважень виконавчих органів ради у сфері освіти та науки, медицини, сім'ї, молодіжної політики та захисту дітей, фізичної культури та спорту, культури та мистецтв. у сфері надання адміністративних та неадміністративних послуг мешканцям міста, державної реєстрації суб'єктів господарювання.

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.

**Додаток 2
до розпорядження міського голови
від 23.11.2020 № 258**

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	1. Управління цифрової трансформації та комунікації зі ЗМІ 2. Патронатний відділ 3. Відділ внутрішнього контролю 4. Відділ кадрового забезпечення 5. Управління муніципальної інспекції 6. Управління надзвичайних ситуацій. 7. Відділ взаємодії з правоохоронними органами, запобігання корупції та мобілізаційної роботи
Секретар ради	Гірчак Ігор Ярославович	1. Організаційний відділ ради управління організаційно-виконавчої роботи 2. Управління соціальної політики 3. Відділ ведення Державного реєстру виборців
Заступник міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради	Дідич Володимир Євгенович	1. Управління освіти і науки 2. Управління розвитку спорту та фізичної культури 3. Управління культури і мистецтв 4. Відділ охорони здоров'я та медичного забезпечення 5. Управління сім'ї, молодіжної політики та захисту дітей 6. . Відділ «Центр надання адміністративних послуг» 7. Управління державної реєстрації 8. Головний спеціаліст – секретар опікунської ради

Заступник міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради	Крисоватий Ігор Андрійович	1. Управління економіки, промисловості та праці 2. Управління обліку та контролю за використанням комунального майна 3. Управління стратегічного розвитку міста 4. Відділ торгівлі, побуту та захисту прав споживачів 5. Управління транспортних мереж та зв'язку
Заступник міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради	Остапчук Вікторія Олександрівна	1. Відділ земельних ресурсів 2. Управління містобудування, архітектури та кадастру 3. Фінансове управління 4. Відділ квартирної обліку та нерухомості 5. Відділ державного архітектурно-будівельного контролю.
Заступник міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради	Стемковський Владислав Володимирович	1. Управління житлово-комунального господарства, благоустрою та екології.
Заступник міського голови – керуючий справами	Хімейчук Іван Сергійович	1. Староста Кобзарівського старостинського округу 2. Староста Курівецького старостинського округу 3. Староста Малашовецького старостинського округу 4. Староста Черняхівського старостинського округу 5. Архівний відділ 6. Відділ обліку та фінансового забезпечення 7. Управління матеріального забезпечення та інформаційних технологій 8. Управління правового забезпечення 9. Управління організаційно-виконавчої роботи. 10. Відділ публічних закупівель» 11. Головний спеціаліст з питань управління якістю 12. Головний спеціаліст з питань охорони праці 13. Відповідальний секретар адміністративної комісії-головний юрисконсульт.

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 начальник управління матеріального забезпечення та інформаційних технологій, а також розпорядники бюджетних коштів проводять огляд будинків(приміщень), щоб визначити потребу у проведенні поточних ремонтів будівель (приміщень). Після огляду 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.

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

Працівники управління цифрової трансформації та комунікацій з ЗМІ відповідають за комп'ютерне забезпечення виконавчих органів міської ради (крім головних розпорядників коштів) та програмне забезпечення.

Перед формуванням кошторисів на наступний рік управління цифрової трансформації та комунікацій з ЗМІ формує потребу в комп'ютерній техніці, оргтехніці та програмному забезпеченні згідно поданих заявок від керівників виконавчих органів ради, окремих посадових осіб 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 працівниками управління цифрової трансформації та комунікацій з ЗМІ.

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

Посадові особи виконавчих органів міської ради інформують про недоліки в роботі комп'ютерної техніки, оргтехніки чи збої у програмному забезпеченні працівників управління цифрової трансформації та комунікацій з ЗМІ, 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;
- 6) автоматизована система електронного документообігу.

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

Контроль за якістю послуг, отриманих від операторів зв'язку, здійснюють працівники управління цифрової трансформації та комунікацій з ЗМІ та головні розпорядники бюджетних коштів. Надавачі послуг зв'язку проводять технічне обслуговування мереж.

Обслуговування локальної мережі проводять працівники управління цифрової трансформації та комунікацій з ЗМІ.

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 договори про надання послуг з електропостачання, водопостачання та водовідведення, теплопостачання

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

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 непридатних матеріалів, що підлягають списанню.

Питання, що стосуються вибору постачальника меблів, обладнання та укладання договорів на їх постачання, регулюються Законом України «Про публічні закупівлі», Положенням про порядок укладання, реєстрації, зберігання договорів та контролю за їх виконанням, затвердженими розпорядженнями міського голови.

Придбаний інвентар та меблі обліковується (присвоюються інвентарні номери).

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

Відповідальність за облік та списання матеріальних цінностей несуть посадові особи відділу обліку та фінансового забезпечення та головні розпорядники коштів, а контроль здійснюють керівники виконавчих органів ради та заступник міського голови-керуючий справами.

7. 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 розпоряджень міського голови.

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

Контроль за технічним станом автотранспорту здійснює начальник управління матеріального забезпечення та інформаційних технологій, а за експлуатацію транспортних засобів несуть водії, згідно їх функціональних обов'язків.

Контроль за роботою водіїв здійснюють посадові особи, за якими закріплені автомобілі, згідно розпорядження міського голови «Про закріплення автотранспорту».

7. Облік основних засобів, МШП

Облік основних засобів, МШП у Тернопільській міській раді здійснюється згідно розпорядження міського голови «Про облікову політику бюджетної установи».

Д-11/НСУЯ

Місця прийому суб'єктів звернень на території Тернопільської міської територіальної громади

№ з/п	Назва місця обслуговування замовників	Номер телефону	Адреса місця прийому суб'єктів звернень
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>
1.	Центр надання адміністративних послуг	067 447 33 57 067 447 28 95 067 447 27 41 0 800 30 35 20- безкоштовно	м. Тернопіль вул. Князя Василя Костянтина Острозького, 6, 1 поверх
1.1	Віддалене робоче місце в селі Курівці	(03540) 43286	с. Курівці вул. Нова, 3
1.2	Віддалене робоче місце в селі Чернихів	(03540)34624	с.Чернихів вул. Центральна, 38
1.3	Віддалене робоче місце в селі Кобзарівка	(03540) 33642	с. Кобзарівка вул. Центральна,22
1.4	Віддалене робоче місце в селі Іванківці	(03540) 33631	с. Іванківці вул. Тараса Шевченка,16
1.5	Віддалене робоче місце в селі Городище	-	с. Городище вул. Центральна, 1

2.	Управління розвитку спорту та фізичної культури	(0352)25 29 67	бульвар Тараса Шевченка, 1, 1 поверх
3.	Управління культури і мистецтв	(0352) 52-67-32 (0352) 52-00-80 067 171 17 50	бульвар Тараса Шевченка, 1, 3 поверх, 31 кабінет
4.	Управління соціальної політики	068 921 66 47 (0352) 23 63 36	вул. Миколи Лисенка, 8, 8-А, 1 поверх
5.	Управління освіти і науки	(0352) 25 56 94	бульвар Тараса Шевченка, 1, 3,4 поверх
6.	Управління сім'ї, молодіжної політики та захисту дітей	(0352) 25 34 36, 52 56 95, 40 41 83, 0981807131 0981820208 0981807130	бульвар Тараса Шевченка, 1, 1,4 поверхи
7.	Відділ звернень та контролю документообігу управління організаційно-виконавчої роботи	067 447 25 60 067 447 35 99 0 800 30 03 52- безкоштовно	вул. Листопадова, 6, 1 поверх, к. 12, 14
8.	Управління обліку та контролю за використанням комунального майна	(0352) 430928,524774	бульвар Тараса Шевченка, 21, 2 поверх
9.	Відділ охорони здоров'я та медичного забезпечення	(0352) 525696	бульвар Тараса Шевченка, 1, 1 поверх

Згідно з вимогами ISO 9001 Введено в дію з _____ 20__		Шифр послуги А чи Н-хх-уу Версія zz	
Тернопільська міська рада			
ІНФОРМАЦІЙНА КАРТКА			
Назва послуги _____			
Розробив: (назва виконавчого органу, посадова особа)			
ПОГОДИВ		ЗАТВЕРДЖУЮ	
Начальник виконавчого органу, окрема посадова особа		Міський голова	
Ім'я, ПРИЗВИЩЕ		Сергій НАДАЛ	

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, нормативно-правовою документацією 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, зупинення розгляду документів	
9.	Акти законодавства, що регулюють порядок та умови надання АП/НП (пункти, статті, розділи тощо, назва та реквізити законодавчих актів)	

* До інформаційної картки додається форма заяви

Тернопільська міська рада, назва виконавчого органу, посадової особи

ІНФОРМАЦІЙНА КАРТКА шифр послуги

Сторінка 1 з 2

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

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

№ з/п	Етапи надання АП/НП	Відповідальна посадова особа СНАП, ЦНАП	Дія (вибирати з умовних позначок)	Строки виконання етапів (дії, рішення)
1	2	3	4	5
Граничний строк надання АП/НП (робочих/календарних днів)				

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

2. А чи Н-адміністративна чи неадміністративна послуга, хх- цифровий код виконавчого органу, уу- номер послуги по порядку

Механізм оскарження результату надання послуги: _____

Тернопільська міська рада, назва виконавчого органу, посадової особи
ТЕХНОЛОГІЧНА КАРТКА шифр послуги
 Сторінка 1 з 2

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

Вхід процесу (звідки і що):

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

Вихід процесу (куди і що):

№ з/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)
1	2	3	4	5
Граничний строк виконання процесу				

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:

№ з/п	Найменування запису	Шифр(з реєстру основних записів)
1	2	3

Акти законодавства, які регламентують виконання процесу:

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

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

2. П-хх-уу - П- процес, цифровий код виконавчого органу -хх, порядковий двозначний номер процесу виконавчого органу–уу .

Тернопільська міська рада, назва виконавчого органу

ПАСПОРТ ПРОЦЕСУ шифр послуги

Сторінка 1 з 2

Перелік внутрішніх та зовнішніх чинників, що впливають на систему управління якістю в Тернопільській міській раді

№ з/П	Назва чинника	Аспекти впливу	Оцінка впливу		
			Можливості	Загрози	Суттєвість
1	Зовнішні чинники				
1.1	Політична та соціальна ситуація	Стабільність, взаємодія з іншими рівнями влади (державним, обласним), ситуація в країні, вплив громадських організацій, політичних партій та об'єднань. Рівень якості життя населення, податки, ціни, демографічна ситуація, екологічний стан	Так	Так	Значна
1.2	Законодавчі та нормативні вимоги	Нормативне забезпечення діяльності та процесу надання послуг, виконання делегованих повноважень	Так	Так	Значна
1.3	Регуляторна діяльність органів влади	Делегування повноважень. Здійснення функцій зовнішнього контролю	Так	Так	Значна
1.4	Взаємодія з органами місцевого самоврядування, територіальними органами центральних органів виконавчої влади	Участь в асоціаціях, угоди про співробітництво. Видача документів дозвільного характеру, адміністративні послуги	Так	Ні	Незначна
1.5	Місцева громада, внутрішньо переміщені особи	Потенційні споживачі послуг, міграційні процеси, реагування на потреби, спосіб життя, цінності	Так	Ні	Посередня
1.6	Юридичні та фізичні особи	Суб'єкт отримання послуг	Так	Так	Значна

№ з/п	Назва чинника	Аспекти впливу	Оцінка впливу		
			Можливості	Загрози	Суттєвість
1.7	Економічне середовище Фінансові установи	Загальний стан економіки міста, наявність та розвиток підприємств, рівень безробіття, інвестиційна привабливість. Фінансування проектів, банківські послуги	Так	Так	Посередня
1.8	Міжнародне партнерство	Залучення інвестицій, передовий досвід самоврядування	Так	Ні	Посередня
1.9	Медіа	Вплив на імідж Тернопільської міської ради та її виконавчих органів	Так	Так	Незначна
1.10	Військовий стан та безпекові виклики	Пріоритети фінансування та особливості діяльності органу самоврядування, внутрішні ресурси(інформаційні, матеріальні, людські)	Так	Так	Значна
1.11	Природні чинники (зміна клімату)	Умови праці, безпека, гігієна праці, розробка планів надзвичайних ситуацій, аналіз ситуацій, навчання посадових осіб щодо запобігання можливих ризиків, залучення додаткових коштів	Так	Ні	Незначна
1.12	Техногенні чинники	Контроль за дотриманням норм гранично допустимих концентрацій шкідливих речовин та впровадження новітніх технологій безпеки, розробка нових інструкцій, аналізування та перегляд критеріїв класифікацій надзвичайних ситуацій та заходів із	Так	Так	Значна

№ з/п	Назва чинника	Аспекти впливу	Оцінка впливу		
			Можливості	Загрози	Суттєвість
		забезпечення техногенної безпеки, використання спеціальних засобів захисту, Використання інформаційних, матеріальних, фінансових, людських ресурсів			
2	Внутрішні чинники				
2.1	Структура організації	Взаємодія виконавчих органів при наданні послуг, ефективність роботи апарату, системи документообігу, прийняття рішень	Так	Так	Значна
2.2	Персонал	Наявність персоналу з відповідною кваліфікацією та компетентністю, лідерство, виконання посадових обов'язків, виконавча дисципліна, мотивація, заохочення, підвищення кваліфікації	Так	Так	Значна
2.3	Визначені процеси	Наявність задокументованої інформації щодо процесів	Так	Так	Значна
2.4	Інфраструктура	Забезпечення умов для надання послуг (безпека праці із зміною клімату)	Так	Так	Посередня
2.5	Інформаційне забезпечення, ІТ- технології, автоматизація процесів	Оптимізація процесу надання послуг, підвищення прозорості, ефективності та задоволення потреб громадян, захист даних	Так	Так	Значна
2.6	Фінанси	Наявність бюджету, можливості для залучення додаткових коштів	Так	Так	Значна

Процеси, ризики і дії з їх попередження

Процеси	Ризики	Дії з їх попередження
Процеси основної діяльності (надання адміністративних, неадміністративних послуг)		
1. Прийом заяв з пакетом документів від замовника (ІК та ТК)	Неповний пакет документів (згідно ІК)	1.Консультування. 2.Сприяння зменшенню терміну надання послуги (по можливості)
2 . Надання послуги (згідно ІК, ТК)	Порушення термінів надання послуги	1.Аналіз причин. 2.Надання проміжної відповіді. 3.Проведення службового розслідування
3. Зворотній зв'язок / задоволеність замовника	1. Необґрунтована відмова, зупинення розгляду документів	1Аналіз причин. 2.Надання проміжної відповіді. 3.Проведення службового розслідування
	2. Необґрунтованість вимог зі сторони замовника.	1.Роз'яснення. 2.Надання консультації
Процесний підхід (плануй-виконуй-перевірй-дій)		
1. Планування	Невірно сформульовані завдання/заходи плану	1.Аналіз причин. 2.Корегування
2. Виконання заходів (надання послуг)	Порушення термінів	1.Аналіз причин. 2.Корегування перенесення термінів). 3.Службове розслідування
	Відсутність ресурсів	1Аналіз причин. 2.Корегування – відміна - втрата актуальності - перенесення термінів, формування проектів рішень, внесення змін в рішення, якими затверджено плани
3. Моніторинг та корегування	Недостовірність інформації	1.Аналіз причин. 2.Корегування.

		3.Службове розслідування
4. Аналіз та прийняття управлінських рішень	Необґрунтоване прийняття рішень	1.Аналіз причин. 2.Корегування. 3. Внесення змін в рішення, якими затверджено плани
Управління ресурсами		
1. Управління персоналом	Неукомплектованість відповідно до штатного розпису	1.Аналіз причин. 2.Своєчасне проведення конкурсу або переведення
	Відсутність фахівців з відповідною кваліфікацією	1.Аналіз причин. 2.Своєчасне та якісне проведення конкурсу або переведення
	Порушення при проведенні конкурсу	1.Аналіз причин. 2.Корегування. 3.Службове розслідування
2. Управління інфраструктурою	Відсутність необхідних елементів інфраструктури	1.Аналіз причин. 2.Корегування
	Вихід з ладу/пошкодження тощо	1.Аналіз причин. 2.Усунення недоліків
3. Управління фінансами	Необґрунтованість планування	1.Аналіз причин. 2.Усунення недоліків
	Відсутність надходжень	1.Аналіз причин. 2.Залучення інвестицій 3.Сприяння збільшенню джерел надходжень до бюджету
4. Середовищем для функціонування процесів	Невідповідність умов організації роботи (в т. ч. соціальні, психологічні фізичні чинники/ робочого місця	1.Аналіз причин. 2.Усунення недоліків
	Порушення вимог щодо охорони праці, безпеки праці, природніх та техногенних змін тощо	1.Аналіз причин. 2.Усунення недоліків
5. Управління задокументованою інформацією	Невиконання встановлених вимог	1.Аналіз причин. 2.Усунення недоліків
	Застосування неактуальної інформації під час розроблення документів	
	Недотримання визначеної періодичності перегляду документів	
	Недотримання строків й умов зберігання документів	

РЕЄСТР

зацікавлених сторін Тернопільської міської ради та її виконавчих органів

Назва	Вимоги та очікування	Причина включення	Документована інформація
Вище керівництво міської ради	- Оцінка діяльності контролюючими органами; - Розвиток виконавчих органів міської ради, вдосконалення організаційно-управлінської діяльності, підвищення ефективності та результативності їх роботи ; - Зростання оплати праці	Відповідальність за результати роботи виконавчих органів міської ради	Бюджет громади
Персонал	- Зростання заробітної платні, стабільність виплат; - Можливість кар'єрного росту, підвищення професійної компетентності; - Збереження робочих місць, забезпечення соціального пакету; - Безпечні та комфортні умови праці	Безпосередній вплив на процеси та результати надання послуг Ресурсне забезпечення діяльності установи	Штатний розпис Посадові інструкції Інструкції з охорони праці Бюджет громади
Депутати, депутатські комісії	-Участь у сесіях ради; -Представляють інтереси громади; -Дотримання законодавства; -Участь у засіданнях постійних комісій	Приймають рішення Депутатські запити	Регламент ради, Рішення ради Звіти перед громадою
Зовнішні зацікавлені сторони			

Назва	Вимоги та очікування	Причина включення	Документована інформація
Замовники/споживачі послуг	- Отримання своєчасної, якісної, професійної, результативної послуги; - Швидкість, доступність та зручність отримання послуг, якість обслуговування	Замовник/споживач послуг	Інформаційні картки Заяви/звернення
Державні органи управління, органи місцевого самоврядування	- Виконання законодавчих та нормативних вимог; - Реалізація державної політики у сфері надання послуг; - Зростання надходжень до місцевого бюджету; - Підтримка реалізації стратегії розвитку регіону; - Заходи з питань техногенно-екологічної безпеки надзвичайних ситуацій	Встановлення нормативних та законодавчих вимог	Законодавчі та нормативно-правові акти
Постачальники	- Взаємовигідні відносини, своєчасне виконання договірних зобов'язань. Довгострокові взаємовигідні відносини	Постачання обладнання, програмного продукту для працівників та військових. Ресурсне забезпечення процесу надання послуг (комунальні послуги, послуги з підготовки персоналу, обслуговування комунікацій та обладнання, інформаційні технології та ін.)	Договори Супровідна документація
Фінансові установи	Банківське обслуговування Фінансування проєктів	Ресурсне забезпечення	Договори

Назва	Вимоги та очікування	Причина включення	Документована інформація
Організації (політичні партії, громадські організації та активісти) зацікавлені в роботі міської ради	Беруть участь у моніторингу діяльності ради, громадських слуханнях	Взаємодія	Звернення
Окремі люди (внутрішньо переміщені особи)	Очікування прозорості, надання населенню якісних послуг	Взаємодія при наданні послуг	Положення про виконавчі органи, Рішення сесії, виконавчого комітету
Медіа	Висвітлюють роботу ради, посадових осіб, вплив зацікавлених сторін	Конструктивна критика та пояснення рішень для громади (в т. ч. і щодо цільових, галузевих програм)	Дотримання законодавства України
Комунальні установи (заклади освіти, медицини, що фінансуються з бюджету)	Забезпечення життєво - важливих потреб, прозорості та ефективного управління ресурсами	Врахування місцевих інтересів, зворотній зв'язок	Звітування керівництва комунальних установ перед радою та громадою. Дотримання законодавства України, рішень ради та виконавчого комітету

**СХЕМА УПРАВЛІННЯ ПРОЦЕСАМИ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ
В ТЕРНОПІЛЬСЬКІЙ МІСЬКІЙ РАДІ**

