ТЕРНОПІЛЬСЬКА МІСЬКА РАДА
Головний спеціаліст з питань управління якістю
вул. Листопадова, 6, м. Тернопіль, 46001, тел.: **0671941494** e-mail: uniyat@i.ua

Міському голові
Сергію НАДАЛУ

Звіт
про проведення внутрішніх аудитів
у 2026 році

Ф-04/П-СУЯ-03

Метою проведення внутрішніх аудитів є збір необхідних доказів, в заплановані проміжки часу, для підтвердження виконання посадовими особами виконавчих органів міської ради вимог стандартів ISO 9001:2015, Політики та Настанови у сфері якості та для зберігання, підтримання в актуальному стані задокументованої інформації, необхідної для функціювання процесів, щоб мати впевненість у тому, що процеси виконуються так, як заплановано.

Розпорядженням міського голови від 11.02.2026 № 22 створено робочу групу по функціонуванню системи управління якістю у Тернопільській міській раді.

На виконання вимог Процедури проведення внутрішнього аудиту П –СУЯ-03 від 26.08.2024 (версія 03), з метою виявлення слабких ланок системи управління якістю, розроблено та затверджено 12.02.2026 Програму проведення внутрішніх аудитів на 2026 рік (Ф-01/П-СУЯ/03).

Планові внутрішні аудити проводились в період з 22.04.2026 по 27.08.2026, згідно розпоряджень міського голови від 02.04.2026 №67, від 05.05.2026 №88, від 02.06.2026 №110, від 02.07.2026 №127, від 04.08.2026 №141 « Про проведення планових внутрішніх аудитів».

Список посадових осіб, які виконували функції внутрішніх аудиторів у 2026 році, затверджено розпорядженням міського голови від 12.02.2026 № 34.

Питання для підготовки до проведення внутрішніх аудитів підписано 23.02.2026 № 7/1.4.

Реєстр план – звітів внутрішніх аудитів проведених у 2026 році (Ф-03/П-СУЯ/03) сформовано та затверджено заступником міського голови-керуючим справами від 09.09.2026 № 28/1.4 (додається).

Внутрішні аудити проведено у виконавчих органах ради, у головного спеціаліста з питань охорони праці, у старост старостинських округів та сформовано **34** План- звіти.

Цілі аудитів досягнуто повністю, згідно визначених критеріїв аудиту.

Виконавчий орган, окремі посадові особи	К-сть невідповідностей	К-сть зауважень	К-сть рекомендацій	Наявність позитивного досвіду	Загальний висновок (підтвердження виконання посадовими особами виконавчих органів міської ради вимог стандартів ISO 9001:2015, Політики та Настанови у сфері якості)
Відділ торгівлі, побуту та захисту прав споживачів	-	-	2	+	Відповідає
Управління культури і мистецтв	-	-	1	+	Відповідає
Відділ охорони здоров'я та медичного забезпечення	-	-	2	+	Відповідає
Управління правового забезпечення	-	1	2	+	Відповідає
Управління транспортних мереж	-	2	-	+	Відповідає
Відділ ведення Державного реєстру виборців	-	-	1	+	Відповідає
Управління економіки, промисловості та праці	-	1	3	+	Відповідає
Управління цифрової трансформації та комунікацій зі ЗМІ	-	1	2	+	Відповідає
Відділ обліку та фінансового забезпечення	-	-	1	+	Відповідає
Управління освіти і науки	-	1	1	+	Відповідає
Управління сім'ї, молодіжної політики та захисту дітей	-	2	1	+	Відповідає
Управління обліку та контролю за використанням комунального майна	-	1	2	+	Відповідає

Управління розвитку спорту та фізичної культури	-	-	2	+	Відповідає
Управління матеріального забезпечення та інформаційних технологій	-	3	1	-	Відповідає
Управління стратегічного розвитку міста	-	1	1	+	Відповідає
Відділ земельних ресурсів	-	1	2	+	Відповідає
Відділ взаємодії з правоохоронними органами, запобігання корупції та мобілізаційної роботи	-	1	1	+	Відповідає
Управління організаційно - виконавчої роботи	-	2	1	+	Відповідає
Управління житлово-комунального господарства, благоустрою та екології	-	2	1	+	Відповідає
Фінансове управління	-	-	1	+	Відповідає
Відділ квартирного обліку та нерухомості	-	1	1	+	Відповідає
Управління містобудування, архітектури та кадастру	-	1	1	+	Відповідає
Управління соціальної політики	-	1	1	+	Відповідає
Головний спеціаліст з питань охорони праці	-		1	+	Відповідає
Відділ «Центр надання адміністративних послуг», Центр надання адміністративних послуг як постійно діючий робочий орган	-	3	1	+	Відповідає
Управління державної реєстрації	-	1	1	+	Відповідає
Відділ кадрового забезпечення	-	1	2	+	Відповідає
Відділ публічних закупівель	-	-	1	+	Відповідає
Архівний відділ	-	-	2	+	Відповідає
Відділ внутрішнього контролю	-	-	2	+	Відповідає
Відділ державного архітектурного – будівельного контролю	-	-	1	+	Відповідає
Управління муніципальної інспекції	-	-	2	+	Відповідає
Управління надзвичайних ситуацій		-	3	+	Відповідає
Старости старостинських округів	-	3	1	+	Відповідає
Всього:	-	**30 у 2025році-32**	**48 у 2025році-45**		1.**У 1 - го частково відповідає вимогам .** 2.У 33-х відповідає вимогам

Висновок:

1. Під час аудитів не було відхилень від Програми проведення внутрішніх аудитів на 2026 рік.
2. Посадові особи, що виконували функції внутрішніх аудиторів, оцінили ефективність функціонування системи управління якістю, документообігу та загальної якості роботи посадових осіб.

2. Під час проведення аудитів виявлено:
   - невідповідностей: 0 (у 2025-0);
   - зауважень: 30 (у 2025-32);
   - рекомендацій: 48 (у 2025-45)- потенціал для поліпшування.

3. З часу проведення внутрішніх аудитів у 2025 році не відбулося змін, які б в цілому негативно вплинули на систему управління якістю в Тернопільській міській раді. Зауважень зменшилося в 2026 році у порівнянні з 2025 роком майже на 26 %.

За результатами аудиту аудитори складали План-звіти, у яких викладали свої висновки та рекомендації щодо покращення системи управління якістю.
Висновки внутрішніх аудиторів слугують офіційним підтвердженням того, що система управління якістю (СУЯ) відповідає вимогам національного та міжнародного стандартів ISO 9001-2015.
У 32-х виконавчих органах, у головного спеціаліста з питань охорони праці та 4-х старост старостинських округах, система управління якістю **відповідає вимогам** стандарту ISO 9001-2015, Політиці та Настанові у сфері якості. Також перевірено дотримання в роботі регламентів, положень, посадових інструкцій, розпоряджень, рішень, доручень, оперативність реагування на звернення громадян, доступ до публічної інформації, актуальної інформації, розміщеної на сайті міської ради та інше…

Докази постійного поліпшування:

Розпорядження міського голови від 07.10.2025 № 182 «Про заходи щодо реагування на зауваження та рекомендації внутрішнього аудиту у 2025 році», які зафіксовані і висловлені у звіті про проведення внутрішніх аудитів у 2025 році.
Розпорядженням міського голови від 07.10.2025 № 182 затверджено Звіт про проведення внутрішніх аудитів у 2025 році.
До Настанови у сфері якості Тернопільської міської ради, затвердженої розпорядженням міського голови від 14.08.2024 № 165, внесено зміни розпорядженням міського голови від 15.05.2026 № 99 та введена в дію з 15.05.2026.
Аналіз виконання Цілей у сфері якості виконавчими органами Тернопільської міської ради за 2025 рік від 19.01.2026 №1/1.4 погоджено міським головою та заступниками міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради 19.01.2026.
Затверджено Цілі у сфері якості на 2026 рік рішенням виконавчого комітету від 04.02.2026 №131 "Про затвердження Цілей у сфері якості Тернопільської міської ради на 2026 рік".

На виконання розпорядження міського голови від 03.11.2025 № 207 «Про аналізування функціонування системи управління якістю» проведено критичне аналізування системи управління якістю у 32-х виконавчих органах та головним спеціалістом з питань охорони праці до 01.12.2025 року, результати обговорено з працівниками у виконавчих органах та оформлено відповідним протоколом, та надіслано через систему АСКОД головному спеціалісту з питань управління якістю для використання в роботі.

Наприклад:

-Звіт про стан функціонування системи управління якістю у відділі обліку та фінансового забезпечення від 24.11.2025 № 4296/5;

-Звіт про аналізування функціонування системи управління якістю у фінансовому управлінні від 03.12.2025 №306/8;

-Звіт про аналізування функціонування системи управління якістю у відділі публічних закупівель від 08.12.2025 №131/32.

На виконавчому комітеті, впродовж листопада та грудня 2026 року, заслуховувались звіти про роботу за 2025 рік начальників структурних підрозділів міської ради (33), які взято до відома. Розміщені звіти про роботу виконавчих органів міської ради на офіційному сайті міської ради в розділі « Управління /відділи».

Наприклад:

- Звіт начальника управління цифрової трансформації та комунікацій зі засобами масової інформації Мар'яни Зварич про роботу управління за 2025 рік взято до відома рішенням ВК від 24.12.2025 №1950;
- Рішенням виконавчого комітету №1728 від 03.12.2025 взято до відома звіт "Про роботу управління економіки, промисловості та праці за 2025 рік";
- Рішенням виконавчого комітету №1683 від 26.11.2025 року взято до відома звіт "Про роботу відділу "Центр надання адміністративних послуг" за 2025 рік".

Затверджені розпорядженням міського голови нові версії Процедур системи управління якістю:

- П-СУЯ/01 «Процедура управління задокументованою інформацією» (версія 05) від 15.05.2026 № 99;
- П-СУЯ/04 «Процедура управління ризиками»(версія 03) від 18.11.2025 №216.

Рішенням виконавчого комітету від 15.10.2020 №799 затверджено Інструкцію з діловодства у Тернопільській міській раді (внесено зміни рішеннями ВК *15.10.2025 № 1404, 27.05.2026 № 684)*

Кодекс поведінки посадових осіб Тернопільської міської ради затверджено розпорядженням міського голови від 01.04.2024 №167.

Правила внутрішнього трудового розпорядку працівників Тернопільської міської ради затверджено розпорядженням міського голови від 02.05.2023 № 153-К.

Рішенням виконавчого комітету від 15.02.2023 № 172 затверджено « Положення про преміювання працівників Тернопільської міської ради».

Робота виконавчих органів міської ради проводиться за піврічними планами (з помісячною розбивкою), (п. 3.9 Регламенту роботи виконавчого комітету міської ради).

Наприклад:

Управлінням житлово-комунального господарства, благоустрою та екології:

-18.12.2025 розроблено план роботи управління на 1-е півріччя 2026 року
-24.06.2026 розроблено план роботи управління на П-е півріччя 2026 року

Звіти про виконання піврічних планів роботи 2025,2026 роки?

09.01.2026 Виконання плану роботи за П півріччя 2025 року
23.06.2025 Виконання плану роботи за 1 півріччя 2025 року
30.06.2026 Виконання плану роботи за 1 півріччя 2026 року

План роботи Тернопільської міської ради на 2026 рік затверджено рішенням сесії Тернопільської міської ради від 19.12.2025 №8/54/03

План роботи виконавчого комітету на 2026 рік затверджено рішенням виконавчого комітету від 24.12.2025 №1881.

В роботі виконавчі органи враховують внутрішніх та зовнішні чинників, які впливають на систему управління якістю.

Наприклад: в управлінні розвитку спорту та фізичної культури:

Зовнішні чинники: зміни законодавства, політична ситуація, політичні партії та об'єднання; юридичні особи та фізичні особи підприємці, міжнародне співробітництво (передові технології), техногенна ситуація, природні фактори, обласна військова державна адміністрація, Центральні органи виконавчої влади та їх територіальні органи, Державні реєстри, військовий стан, громада та внутрішньо переміщені особи, які постраждали внвслідок військових дій, фінансові установи (фінансування проектів інвестиції).

Внутрішні чинники: персонал (звільнення у звязку із військовим станом) та його кваліфікація, структура міської ради (взаємодія з виконавчими органами при наданні послуг), визначені процеси, інфраструктура (безпека праці), справність інтернет ресурсів та технології, автоматизація процесів , захист даних, фінанси (залучення додаткових коштів, наявність бюджету) 27 січня до 7 лютого. 2026 року на Порталі мешканця» та в мобільному додатку «е-Тернопіль» проводилось онлайн-опитування щодо якості послуг у громаді. Опитування проводилось з метою здійснення моніторингу реалізації «Стратегії розвитку Тернопільської міської територіальної громади до 2027 року (з перспективою до 2034 року)». Воно дає можливість отримати зворотний зв'язок від жителів для аналізу реального стану міських сервісів та визначення проблемних напрямків. Результати враховані для вдосконалення роботи міських послуг.

Проводиться аналіз фактору зміни клімату. В результаті аналізу реалізовуються заходи адаптації до зміни клімату. Фактори зміни клімату:

Наприклад: Фінансове управління

Фактори зміни клімату: - висока температура повітря, спека (тепловий стрес та інші проблеми із здоровям працівників, погіршення умов праці); - забруднення повітря (проблеми із здоровям працівників, викиди техногенного характеру під час війни, від несправного

транспорту, пожежі, погіршення умов праці); - екстримальні погодні умови (зміни в режимі опадів, бурі, сильні вітри). **Основні заходи, щодо адаптації до зміни клімату:** - достатня вентиляція на робочому місці, регулярні перерви для відпочинку, забезпечення чистою питною водою; - керівництво міської ради повинно забезпечити належний контроль якості повітря на робочому місці; - необхідно ознайомитися з розробленими планами надзвичайних ситацій та проводити навчання з посадовими особами щодо дій у разі небезпеки; -дотримання безпеки та гігієни на робочому місці.

Розпорядженням міського голови від 08.02.2024 №33 затверджено Положення про порядок обробки та захисту персональних даних у Тернопільській міській раді та Примірний план дій працівників виконавчих органів міської ради на випадок несанкціонованого доступу до персональних даних, пошкодження технічного обладнання, виникнення надзвичайних ситуацій. Посадові особи виконавчих органів міської ради, які мають доступ до баз персональних даних відповідно до своїх посадових обов'язків, надали письмове зобов'язання про нерозголошення персональних даних, які їм були довірені або стали відомі у зв'язку з виконанням службових обов'язків

За результатами проведених аудитів з'ясовано, що відповідальними особами за роботу з відкритими даними структурних підрозділів міської ради проводиться оприлюднення наборів даних відповідно до Закону України «Про доступ до публічної інформації», постанови КМУ від 21.10.2015 № 835 та до розпорядження міського голови від 06.04.2023 №81(зміни від 10.12.2024 № 246) затверджено перелік наборів даних, що підлягають оприлюдненню у формі відкритих даних, розпорядження міського голови від 10.12.2024 №245 затверджено Положення та План дій з реалізації політики відкритих даних у Тернопільській міській раді на 2024-2026 роки.
На сайті міської ради в розділі «Громадянам» , «Публічна інформація» є рубрика « Відкриті дані» де оприлюднено Перелік посадових осіб, відповідальних за оприлюднення відкритих даних.

Під час проведення вутрішніх аудитів, згідно Програми проведення внутрішніх аудитів на 2025 рік від 11.02.2025 та розпоряджень міського голови «Про проведення внутрішніх аудитів» в місцях прийому суб'єктів звернень, аудиторами перевірено впроваджені та реалізовані норми Довідника безбар'єрності, або створення штучних бар'єрів.

Затверджено Положення про Раду безбар'єрності Тернопільської міської територіальної громади рішенням виконавчого комітету від 07.02.2024 №213.

Розпорядженням міського голови від 26.08.2024 №167 внесено зміни до розпорядження міського голови від 23.11.2020 № 258 «Про посадові обов'язки, розподіл повноважень та взаємозамінність в Тернопільській міській раді».

Затверджено переліки послуг, що надаються через Центр надання адміністративних послуг у місті Тернополі рішенням виконавчого комітету міської ради від 08.08.2024 № 1270. *З* 02.10.2024 по 15.07.2025 вносились зміни 9 разів.

Кількість послуг в ЦНАП – 400.

Рішення виконавчого комітету від 11.01.2019 №28 « Про затвердження переліку довідок, що видаються старостами»(викладено додаток в новій редакції 08.11.2023 № 1394 рішенням ВК)

Рішення міської ради від 14.12.2010 №6/2/31 «Про структуру виконавчих органів ради» (внесено останні зміни 02.08.2024 № 8/40/04).

Проведено щорічну оцінку виконання посадовими особами апарату ради та виконавчого комітету, відділів і управлінь міської ради покладених на них завдань і обов'язків, за 2025 рік згідно розпорядження міського голови від 22.01.2026 № 27-К. Заповнені форми бланків щорічної оцінки, подано у відділ кадрового забезпечення до 27.02.2026.

Вносились зміни до рішення виконавчого комітету Тернопільської міської ради від 14.09.2022 № 986 «Про затвердження реєстрів» у 2025 році -5 разів , у 2026 році -5 разів. Додатки 1,2 викладено в новій редакції відповідно до рішення виконавчого комітету від 14.01.2026 №20.

Виконавчими органами надаються – 273 адміністративні послуги та 53 неадміністративні

Розпорядження від 20.04.2015 №139 «Про вдосконалення професійного навчання в Тернопільській міській раді» (вносились зміни 28.04.2025 № 70).

Розпорядження міського голови від 31.08.2012 № 500-К Про затвердження положення про внутрішні навчання працівників Тернопільської міської ради»

Вносились зміни в рішення міської радив від 05.04.2011 № 6/4/51 « Про затвердження положень про виконавчі органи» а саме :

- в 2025 році - від 28.02.2025 №8/46/40, від 02.05.2025 №8/47/05(в Положення про управління сім'ї, молодіжної політики та захисту дітей Тернопільської міської ради),
від 12.09.2025 №8/51/10, від 19.12.2025 №8/54/05(зміни в Положення про відділ торгівлі, обуту та захисту прав споживачів Тернопільської міської ради);
-в 2026 році від 03.07.2026 №8/58/07 *(* зміни в Положення про управління надзвичайних ситуацій).

З 01.01.2026 **по** 01.10.2026 внесено змін та вдосконалено інформаційних карток -68, технологічних карток –59, паспортів процесів-5
Розроблено нових інформаційних карток– 25, технологічних карток– 13.

У 2026 році розроблено Зведену номенклатуру справ Тернопільської міської ради.
Розроблені та затверджені на 2026 рік нові Індивідуальні номенклатури справ виконавчих органів та окремих посадових осіб.

Наприклад:

Номенклатура справ ЦНАП на 2026 рік схвалено на засіданні ЕК архівного відділу Тернопільської міської ради 27.11.2025, погоджено на засіданні ЕПК Державного архіву Тернопільської області 22.01.2026, затверджена міським головою 23.01.2026, код відділу 30.
Номенклатура справ відділу кадрового забезпечення затверджена і підписана 03.11.2025.
Розроблені нові посадові інструкції .

Наприклад:

Управлінням житлово-комунального господарства, благоустрою та екології::
Посадова інструкція заступника начальника юридично-договірного відділу управління житлово-комунального господарства, благоустрою та екології Тернопільської міської ради від 21.03.2025
Посадова інструкція головного спеціаліста відділу благоустрою та екології управління житлово-комунального господарства, благоустрою та екології Тернопільської міської ради від 02.02.2026.

Розпорядженням міського голови від 06.06.20211 № 279 затвердити Положення про забезпечення доступу до публічної інформації у Тернопільській міській раді (внесено зміни *в*ідповідно до розпорядження міського голови від 12.05.2026 №94*)*

Подавати звернення, запит чи лист до Тернопільської міської ради стало ще простіше завдяки новому функціоналу «е-Тернопіль. Портал мешканця». Питання можна вирішити онлайн, заповнивши форми. Реалізація послуг, як електронних.

За допомогою платформи ZOOM працівники управління правового забезпечення проходять підвищення кваліфікації посадових осіб місцевого самоврядування та беруть участь у навчально-практичних програмах.

В період з 01.07.2026 по 27.07.2026 головний спеціаліст з питань охорони праці провів у виконавчих органах перевірку стану первинних засобів пожежогасіння та були надані приписи по усуненню виявлених недоліків, згідно доручення міського голови від 02.06.2026 № 42/1.2.

Підтримується в актуальному стані задокументована інформація системи управління якістю, у зв'язку із впровадженими воєнного стану внутрішньо переміщеним особам надаються консультації з питань прийняття взяття їх на облік внутрішньо переміщених, на квартирний облік осіб які потребують покращення житлових умов, отримання соціальної допомоги тощо у відділі звернень та контролю документообігу управління організаційно-виконавчої роботи та ЦНАП.

Повноцінно впроваджено систему електронного документообігу «АСКОД», до якої підключені усі виконавчі органи міської ради, ЦНАП, комунальні підприємства, деякі комунальні установи та організації. За допомогою документообігу здійснюється прийом усіх видів вхідної документації у виконавчих органах, у ЦНАП. У системі налагоджено автоматичний прийом та відправка документів через електронну пошту та СЕВ ОВВ.

На офіційному веб-сайті Тернопільської міської ради в розділі «Громадянам» розміщено багато корисної інформації (в т.ч. «Опитування, щодо якості надання соціальних послуг, онлайн форма для мешканців, щодо неетичної поведінки, дискримінації або конфлікт інтересів посадових осіб органу місцевого самоврядування).

Затверджено План дій сталого енергетичного розвитку та клімату Тернопільської міської територіальної громади на період до 2050 року рішенням сесії від 19.12.2025 № 8/54/43.

Рішення міської ради «Про затвердження Правил благоустрою Тернопільської міської територіальної громади» від 24.07.2019 №7/36/12 (внесено зміни *28.02.2025 №8/46/52, 08.05.2026 №8/57/31).*
Прийняте рішення на 56-й сесії 20.03.2026 № 8/56/04 «Про затвердження Статуту Тернопільської міської територіальної громади» в новій редакції.

Забезпечено щоденне та своєчасне заповнення Google-календаря інформацією про заплановані заходи та поточну роботу структурного підрозділу, згідно доручення міського голови від 17.09.2026 № 72/1.1(вносити звіт про його проведення, у якому зазначати фактичний результат)

Інформація про здійснення покрокових заходів згідно з процедурою розгляду та прийняття регуляторних актів оприлюднювалася на офіційній сторінці міської ради в розділі «Регуляторна політика» та в мережі Інтернет.

В Тернопільському Центрі надання адміністративних послуг, завдяки використанню спеціального автоматизованого комплексу «Мобільний кейс», можна отримати адміністративні послуги на виїзді за місцем перебування суб'єктів звернення певних категорій осіб, в тому числі осіб з інвалідністю. Для мешканців доступна 41 послуга. Також послуги доступні для внутрішньо переміщених осіб, які зареєстровані на території міста Тернополя.

В соціальній мережі Facebook, Telegram функціонує сторінка Тернопільської міська рада, на якій громадяни можуть побачити найактуальніші події міста.
Виконавчі органи міської ради активно ведуть власні веб-сторінки, на яких висвітлюють найбільш запитувану інформацію (управління муніципальної інспекції). Створено структурними підрозділами і відкриті спільноти в соціальних мережах, що дозволяє не тільки поширювати актуальну інформацію, але й спілкуватись з мешканцями, вивчати громадську думку ,що сприяє створенню умов для взаємовигідних партнерських стосунків влади, бізнесу і громади.
Забезпечено реалізацію державної політики у сфері публічних закупівель, здійснено ряд заходів щодо проведення закупівель у відповідності до вимог чинного законодавства України та інших нормативних актів України з цього питання, а також відкритості та прозорості на всіх стадіях закупівель товарів, робіт і послуг.

Забезпечуються та виконуються всі вимоги законодавства воєнного часу. З початку військового стану ситуація визначена як надзвичайна і виконуються всі необхідні запобіжні дії такого часу як для працівників, так і для населення.

На сайті Тернопільської міської ради в розділі :
-« Воєнний стан» сформована інформація щодо роботи під час воєнного стану: розташовані протокол засідання комісій з питань техногенно екологічної безпеки та надзвичайних ситуацій, в наявності інша корисна інформація для зацікавлених сторін та щодо компенсації за пошкоджене/знищене майно.
- «Е –сервіси»- розміщується актуальна інформація в Реєстрі переданої допомоги від Тернопільської міської ради Збройним силам України.
Нові розділи на сайті «Безбар'єрність, « Для ВПО», « Захисникам», « Ветеранам», « Родинам загиблих».

Управління цифрової трансформації та комунікацій із засобами масової інформації Тернопільської міської ради постійно оприлюднює на веб - сайті Тернопільської міської ради актуальну, змістовну інформацію в т.ч. і в розділі «Система управління якістю».

Відповідно до розпорядження міського голови (із змінами) від 30.11.2010 №1 надаються безкоштовні юридичні консультації мешканцям Тернопільської міської територіальної громади». Зміни внесено розпорядженням міського голови від 15.05.2023 № 105.

Завжди підтримується в актуальному стані розпорядження міського голови від 02.12.2020 №271 «Про організацію прийому громадян в Тернопільській міській раді» (останні зміни відповідно до розпоряджень міського голови від 26.08.2024 №167).

З метою організації внутрішнього навчання працівників розробляється «Орієнтований план внутрішніх навчань працівників на рік», який затверджений профільним заступником міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради (п.6.2.2,7.2НСУЯ).
На нарадах у виконавчих органах Тернопільської міської ради обговорюються питання щодо вдосконалення надання послуг населенню (підтвердженням є протоколи нарад).
Наприклад: Управління державної реєстрації.
Орієнтовні плани навчань були затверджені 02.01.2025. Зокрема: - 04.11.2025 у відділі державної реєстрації речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень відбулось навчання на тему: «Поновлення договорів оренди земельних ділянок, власники яких померли»; - 01.07.2025 відділ державної реєстрації юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців провів навчання на тему «Перехідний період роботи з юридичними особами, існування яких обумовлено Господарським кодексом України, з моменту втрати його чинності (28.08.2025)»; - 23.10.2025 відділом реєстрації проживання особи проведено навчання на тему: «Обговорення процедури зняття з реєстрації особи по заяві власника, співвласника житла, а також зняття з реєстрації одного із законних представників де власником, співвласником житла є неповнолітні або малолітні особи».

У 2026 році найбільш затребуваними послугами є ті, що надає управління соціальної політики, управління державної реєстрації, управління сім'ї, молодіжної політики та захисту дітей, відділ земельних ресурсів, управління містобудування, архітектури та кадастру, відділ квартирного обліку та нерухомості , в ЦНАП (щодо комплексної послуги «є -Малятко» для батьків новонароджених, декларування реєстрації місця проживання (перебування) особи.

Згідно доручення заступника міського голови – керуючого справами від 01.02.2023 № 8/1.4 у 2026 році всі Інформаційні, Технологічні картки та Паспорти процесів перевіряються та погоджуються в системі АСКОД.
У виконавчих органах міської ради сформовано та затверджено реєстр основних послуг, реєстр основних документів, реєстр основних записів, реєстр процесів.

Наказами керівника виконавчого органу визначено уповноваженого з питань системи управління якістю, відповідальних за стан охорони праці, по напрямку роботи «Безбар'єрність», за діловодство. Дані повноваження і обов'язки передбачені посадовою інструкцією. Для кожного працівника міської ради визначені обов'язки, повноваження і відповідальність (положення, посадова інструкція).
Наприклад : Управління державної реєстрації.
Відповідальні особи за розробку документів СУЯ встановлені наказом №12 від 18.09.2025 та відповідальний працівник за пожежну безпеку та охорону праці встановлені наказом №2 від 31.01.2025. Відповідальний працівник за ведення діловодства призначений наказом №1 від 04.02.2021.

Відповідно до Політики у сфері якості Тернопільської міської ради, затвердженої рішенням виконавчого комітету від 06.05.2021 №334, вище керівництво створює належні та безпечні умови для роботи працівників та для обслуговування замовників.
Кабінети працівників відремонтовані, обладнані необхідними офісними меблями, комп'ютерною технікою та засобами зв'язку. У приміщеннях забезпечується необхідне освітлення.
В рамках реалізації концепції «Тернопіль – місто без бар'єрів» виготовлено та влаштовано на стінах вказівники шрифтом Брайля(назва відділу з графіком роботи); (будівлі міської ради вул. Листопадова5,6, бульвар Тараса Шевченка.1., вул Миколи Лисенка,8, . Князя Василя Костянтина Острозького,6) відповідно до п.8.3 стандарту ДБН В.2.2-40:2018 "Інклюзивність будівель та споруд".

Рекомендації :

1.Звернути увагу на порядок забезпечення зберігання та знищення документів в умовах особливого періоду, затверджений наказом Міністерства юстиції України від 17 жовтня 2019 року № 3194/5. Згідно цього порядку орган місцевого самоврядування має розробити власний документ щодо забезпечення евакуації, зберігання чи знищення документів
2. В реєстр основних документів включати актуальні документи, інструкції з охорони праці.
3**.** Доповнити перелік законодавчих та інших вимог, щодо роботи посадових осіб місцевого самоврядування в ситуаціях під час дії воєнного стану в Україні та врахувати:
-Діяльність у воєнний час (https://www.rada.gov.ua/news/razom/221128.html) роз'яснення Верховної Ради;
-Закон України Про внесення змін до деяких законів України щодо функціонування державної служби та місцевого самоврядування у період дії воєнного стану від 12.05.2022 № 2259;

-Закон України «Про правовий режим воєнного стану» від 12.05. 2015 №389-VIII ;
-Закон України від 15.03. 2022 № 2136 «Про організацію трудових відносин в умовах воєнного стану».
4.Врахувати **створені значні ризики для нормального функціонування посадових осіб місцевого самоврядування в умовах воєнного стану в Україні** вміти ідентифікувати ризики, ймовірність виникнення яких може вплинути на спроможність виконавчого органу міської ради досягти визначених стратегічних цілей.
5. Визначати, аналізувати всі зовнішні та внутрішні чинники, які впливають на діяльність.
6. Не повинні прийматися рішення міської ради та виконавчого комітету, з ініціативи керівників виконавчих органів, які суперечать законам та прийнятих відповідно до них нормативно - правові акти у сфері надання послуг.
7.Про необхідність, законність внесення змін, в рішення виконавчого комітету повідомляти виконавчі органи, старост старостинських округів та інші органи влади («Підлеглі переліки», «Погодження» в системі АСКОД).
8.Проводити постійний моніторинг Інформаційних та Технологічних карток, заяв на предмет їх відповідності нормативно-правовим актам, доцільності витребування у заявника копій чи оригіналів документів, з метою їх оперативного та своєчасного корегування та доведення до відома замовників послуг.
9.Переглянути реєстри адміністративних та неадміністративних послуг виконавчих органів та включити всі послуги, що надають виконавчі органи відповідно до вимог чинного законодавства, Гіду з державних послуг(https://guide.diia.gov.ua).
10.Проводити постійний моніторинг Інформаційних карток (заяв), розміщених на сайті міської ради в розділі «Громадянам», « Послуги» з метою їх оперативного та своєчасного корегування та доведення до відома замовників та в пунктах прийому суб'єктів звернень.
11.Актуалізувати реєстр записів на 2026-2027 роки рік відповідно до затвердженої Номенклатури справ.
12. Забезпечити подальшу паспортизацію процесів виконавчих органів (зокрема, щодо здійснення публічних закупівель у зв'язку із зміною в законодавстві , у сфері ведення бухгалтерського обліку…).
13.При формуванні піврічних планів роботи проводити аналіз діяльності виконавчого органу, планувати заходи на досягнення Цілей у сфері якості, плану роботи міської ради на поточний рік, плану роботи виконавчого комітету міської ради на поточний рік, виконання галузевих програм, плану проведення внутрішніх навчань, зовнішніх навчань, звітувань, аналіз діяльності тощо. В графі «Термін виконання» **не застосовувати слово « ПОСТІЙНО», а натомість «Впродовж, Протягом 2026 року», Перший квартал», «До 01.10.2026», «Щоквартально у 2026 році» , «Щомісяця до 03 числа», «Жовтень-грудень»……**
14. У пунктах прийому суб'єктів звернень керівникам забезпечити належну організацію прийому громадян, проведення моніторингу громадської думки щодо якості надання послуг (забезпечення заявникам можливості надання скарг та пропозицій для покращення роботи).

15. Здійснення прийому суб'єктів звернення протягом 40 годин на тиждень.
16. Забезпечити наявність беджів, інформаційних табличок на столах, при вході в кабінет таблички з зазначенням посади: (п.3.2»Правил внутрішнього трудового розпорядку ТМР»).

17. Посадовим особам діяти в межах повноважень, встановлених законами та іншими нормативними правовими актами України, міської ради. Поліпшувати стан відповідності своїх умінь, знань і навичок які повинні відповідати займаній посаді, підвищувати свій професійний, інтелектуальний рівень.
18. Відповідно до п.5 статті 24 Регламенту Тернопільської міської ради, погоджувати проекти рішень, які містять порівняльну таблицю змін.
19. Працівники повинні бути ознайомлені з Настановою та Політикою у сфері якості Тернопільської міської ради, положеннями.
20.Своєчасне вносити змін до положень про виконавчі органи ради, в посадові інструкції (Положень про структурні підрозділи виконавчих органів ради) , щодо набуття нових функцій, обов'язків, передбачених чинним законодавством на виконання повноважень органу місцевого самоврядування або їх втрату відповідно до змін .
21.Розміщувати інформаційні стенди, графіки роботи, прийому громадян, таблички на фасадах будівель з назвою виконавчого органу, старости села та шрифтом Брайля (вказівні знаки, державні прапори).
22. З метою ефективного забезпечення безперешкодного середовища для всіх груп населення, в тому числі осіб з інвалідністю та інших категорій маломобільних груп населення на фасаді будівлі встановити аудіо або відео домофон для дистанційного спілкування з відвідувачем .
23.У паспорті ризиків на 2026, 2027 роки враховувати і визначити проблеми зміни клімату вжити заходи адаптації до зміни клімату, аналізувати ризики щодо екстремальних погодніх явищ, проведення заходів у більш безпечніші періоди або у закритих приміщеннях.
24.Здійснити аналіз ведення поточної документації у виконавчих органах котрі ведуться як в електронній так і в паперовій формах. При потребі, вносити змінив індивідуальні номенклатури справ виконавчих органів (окремих посадових осіб, старост сіл) міської ради на 2027 рік.
25.Підтримувати актуальну інформацію на сайті Тернопільської міської ради в розділі «Відкриті дані».

Основні зауваження та рекомендації зафіксовані під час проведення внутрішніх аудитів у 2026 році:

Процес, пункт або розділ стандарту ISO 9001-2015, законодавства, нормативно-правової документації	**Стан функціонування системи управління якістю, дані аудиту (зауваження та рекомендації)**	**Відповідальні за виконання**
2	3	4
Поліпшення П.10 НСУЯ	Врахувати в роботі відділу звернень та контролю документообігу ПКМУ від 14.04.1997 №348 «Про затвердження Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах,	Управління організаційно–виконавчої роботи

	в установах, організаціях незалежно від форм власності, у медіа»	
Види внутрішньої комунікації Інформування Сесії міської ради Розпорядження міського голови про скликання сесії на сайті Тернопільської міської ради та в розділі «Сесія» п.7.4, 7.4.1, НСУЯ	Регламент Тернопільської міської ради VIII скликання, *рішення міської ради від 18.11.2020 №8/1/13:* -п.1 ст.3 «…в сесійній залі Ради за адресою вул. Листопадова,5, або в іншому місці, визначеному міським головою» читати : «… засідання ради проводяться за адресою: вул. Листопадова, 5, м. Тернопіль, якщо інше не вказане в розпорядженні міського голови про скликання сесії» або «… адреса проведення засідань сесій зазначається у розпорядженні міського голови»; -в статті 44 чітко та точно вказати вид документа відповідно до п.16 ст. 46 ЗУ « Про місцеве самоврядування в Україні», а саме « …протокол сесії міської ради» та не ускладнювати ідентифікацію документа для громадян та не застосовувати назву о*дного* й *того* самого *документа по - різному*: протокол, протокол пленарного засідання Ради, протокол засідання, протокол пленарного засідання сесії міської ради, протокол пленарного засідання сесії); -в п.6 статті 44 «…фонограма пленарного засідання Ради…» читати в редакції відповідно до п.18 ст. 46 ЗУ « Про місцеве самоврядування в Україні», п.7ст. 4 регламенту Тернопільської міської ради а саме замінити на *«відеозапис пленарного засідання Ради»*	Управління організаційно–виконавчої роботи
Ідентифікація та відстеження документів Опрацювання документації НСУЯ П.8.5.3,85.1 Р.7 , ПКМУ від 14.04.1997 №348, Процедури управління задокументованою інформацією системи управління якістю від 17.09.2024. Пункти 178 по 187 Інструкції з діловодства у Тернопільській м іській раді ріш ВК від 15.10.2020 №799	Не пізніше як до 15 листопада поточного року внести зміни та доповнити Номенклатуру справ на 2026 рік від 03.11.2025 , включивши всі документи (в т. ч. електронні) що використовуються в роботі (зокрема прийняті нормативні та інші акти Тернопільською міською радою, заступниками міського голови, міським головою для використання в роботі, документація що відображена в технологічних картках, паспортах процесів, регламентах, планах, звітах, актах, облік запитів, реєстрація звернень, особистого прийому громадян міським головою, заступниками…)	Управління організаційно–виконавчої роботи
Функції та обов’язки посадових осіб	Актуалізувати, привести до норм діловодства посадову інструкцію від 25.06.2025 головного спеціаліста управління	Управління матеріального

П. 5.1.1., 5.3. НСУЯ	Оксани МИСЛИК: -до наказу від 07.11.2019 №203-19 Національного агентство України з питань державної служби « Про затвердження Типових професійно - кваліфікаційних характеристик посадових осіб місцевого самоврядування»; -до Правил організації діловодства та архівного зберігання документів у державних органах, органах місцевого самоврядування, на підприємствах, в установах і організаціях, затверджених наказом Мін'юсту від 18.06.2015 № 1000/5. А саме : п 1.1 доповнити: „ чи за іншою процедурою, передбаченою законами України»; п 1.3 перенести в розділ 6 «Кваліфікаційні вимоги»; п.2.4 читати» Розробляє чи складає Номенклатуру справ управління»; - правильно формулювати відповідно до займаної посади та виконання посадових обов'язків п.2.7; 2.11,2.12,2.13; - належно виконувати свої посадові обов'язки відповідно до п.2.14, результат контролю оформляти документально; -п.4.2 доповнити «„ несе відповідальність за порушення правил внутрішнього трудового розпорядку». Доповнити розділом 5 « Повинна знати» Доповнити іншими посадовими обов'язками: розробляє плани роботи, формує проект звіту, щодо роботи управління, розробляє пропозиції до проекту міського бюджету, оформляє протоколи про проведені навчання, формує реєстр постачальників товарів та інше…	забезпечення та інформаційних технологій
Створення. Актуалізація п.7.5.2 НСУЯ	1.За результатами аналізування ефективності вжитих заходів щодо усунення ризиків оформляти звіт з аналізування ризиків згідно з формою Ф-03/П-СУЯ/04. 2. Відповідно до п.13 паспорта процесу П-7-02 від 04.06.2026 надавати інформацію виконавчим органам (крім розпорядників бюджетних коштів), окремим посадовим особам, старостам старостинських округів, щодо необхідності отримання товарно - матеріальних цінностей відповідно до сформованого плану закупівель на поточний рік та поданих ними потреб до вказаної вами дати. Розробити положення чи інструкцію про визначення потреби, закупівлі, обліку, порядку зберігання, розподілу, видачі товарно-матеріальних цінностей в Тернопільській міській раді	Управління матеріального забезпечення та інформаційних технологій
Ресурси, робоче середовище, Інфраструктура п.1,7.1.2,7.1.3,7.1.4 НСУЯ	Розробити положення або інструкції для прибиральниць службових приміщень, двірника, робітників (конкретизувати обов'язки, критерії оцінки). При розробці врахувати рекомендований перелік і періодичність надання послуг з утримання прибудинкових територій та з прибирання у службових приміщеннях, наведені в додатках 1 та 2 до Наказу від 25.12.2013 №603 Міністерства регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства України «Про затвердження Норм часу та матеріально-технічних ресурсів, норм обслуговування для робітників при утриманні будинків, споруд і прибудинкових територій»	Управління матеріального забезпечення та інформаційних технологій
Функції, обов'язки,	Внести зміни та доповнення в Положення про відділ кадрового забезпечення, затверджене рішенням сесії Тернопільської міської ради від 25.10.2019 №7/39/19 (	Відділ кадрового забезпечення

повноваження в межах організації п.5.3 НСУЯ	приміром : здійснення контролю за невикористаними відпустками; взаємодії з органами виконавчої влади, з депутатами, постійними комісіями; ознайомлення з Правилами внутрішнього трудового розпорядку, Інструкцією з діловодства у ТМР, ведення обліку перебування іноземних делегацій та іноземних громадян у місті; опрацювання подань на преміювання; ведеться обліку робочого часу працівників апарату міської ради, отримання табелів робочого часу від виконавчих органів не розпорядників бюджетних коштів; контролює розроблення посадових інструкцій працівників, забезпечує оприлюднення наборів відкритих даних та інше)	
Кодекс законів про працю України (КЗпП), Глава II "Колективний договір" (ст. 10–20): Визначає правові засади, порядок укладення та реєстрації. Закон України «Про колективні договори і угоди» від 01.07.1993 № 3356-XII: Основний закон, що регламентує зміст, сторони та порядок укладення договорів. Закон України «Про службу в органах місцевого самоврядування»: Регулює специфіку трудових відносин посадових осіб місцевого самоврядування. Закон України «Про місцеве самоврядування в Україні»: Визначає повноваження виконавчих органів НСУЯ Пункти 04, 6.1, 4.1, 4.2, Процедура П/СУЯ -04	Ініціювати укладення Колективного договору в Тернопільській міській раді з метою регулювання умов праці, соціальних гарантій та регулювання відносин між роботодавцем(виконавчим комітетом/головою) і трудовим колективом та організацією трудових відносин в умовах воєнного стану	Відділ кадрового забезпечення
Планування роботи, планування змін п 6.2.2,	Внести зміни в піврічний план роботи (друге півріччя 2026 року)- заходи: -забезпечення виконання розпоряджень, рішень, протокольних доручень міського голови, міської ради, виконавчого комітету, заступників міського голови;	Відділ кадрового забезпечення

п.6.3 НСУЯ	- забезпечення оновлення наборів відкритих даних на міському Порталі відкритих даних у визначені терміни з метою виконання ПКМУ від 21.10.2015 року №835, розпорядження міського голови від 06.04.2023 №81; - формування звіту про роботу відділу за 2026 рік та підготовка відповідного проекту рішення виконавчого комітету; -формування плану роботи відділу кадрового забезпечення на І півріччя 2027 року; -підготовка звіту про аналізування функціонування системи управління якістю у Тернопільській міській раді, формування протоколу; -підготовка пропозицій до Плану роботи Тернопільської міської ради, виконавчого комітету на 2027 рік	
Створення та актуалізація П.7.5.2 НСУЯ	Актуалізувати реєстр записів на 2026 рік відповідно до затвердженої Номенклатури справ на 2026 рік	Відділ публічних закупівель
Документація СУЯ, задокументована інформація п.7.5 НСУЯ Підтримання системи управління п.7.4.2 НСУЯ	Актуалізувати документацію СУЯ : - всі паспорти основних процесів в частині записів привести у відповідність до реєстру основних записів та Номенклатури справ на 2026 рік ; -за результатами аналізування ефективності вжитих заходів щодо усунення ризиків оформляти Звіт з аналізування ризиків згідно з формою Ф-03/П-СУЯ/04; -перелік заходів для усунення ризиків, терміни усунення й відповідальних осіб за реалізацію заходів заноситься до План-факту заходів щодо усунення ризиків згідно з формою -Ф-02/П-СУЯ/04 -реєстр основних записів та реєстр основних документів привести у відповідність до Номенклатури справ на 2026 рік . Внести зміни в рішення виконавчого комітету від 04.08.2021 за №633 «Про встановлення тарифів на послуги з утримання майданчиків для платного паркування транспортних засобів» щодо інформації про чинного оператора паркування в м. Тернополі	Управлінні транспортних мереж та зв’язку
Записи п.4.4.4 НСУЯ	Відповідно до ЗУ «Про захист персональних даних» та п.5 Положення про порядок обробки та захисту персональних даних у Тернопільській міській раді, затверджене розпорядженням міського голови від 24.09.2019р. за №234 «Про затвердження Положення про порядок обробки та захисту персональних даних у Тернопільській міській раді та Примірного Плану дій працівників виконавчих органів міської ради на випадок несанкціонованого доступу до персональних даних, пошкодження технічного обладнання, виникнення надзвичайних ситуацій» завести Журнал реєстрації зобов’язань про нерозголошення персональних даних та реєструвати в ньому зобов’язання працівників про нерозголошення персональних даних	Управлінні транспортних мереж та зв’язку
Інші процеси, Задокументована інформація	Актуалізувати Паспорти процесів відділу в частині розділів «Записи» та «Акти законодавства, які регламентують виконання процесу», а також привести реєстр основних	Відділ земельних ресурсів

П.8.1.2 , п.7.5, 7.5.2 НСУЯ	записів відділу у відповідність до Номенклатури справ на 2026 рік	
Людські ресурси, Функції, обов'язки та повноваження в межах організації П.7.1.2 , п.5.3 НСУЯ	Внести зміни до Положення про сектор державного контролю за використанням та охороною земель відділу, а саме виключити пункт 5.2.6 відповідно до вимог пункту 7 статті 6 Закону України «Про адміністративні послуги» від 06.09.2012 № 5203-VI та розпорядження міського голови від 02.12.2020 № 271 «Про організацію прийому громадян в Тернопільській міській раді»	Відділ земельних ресурсів
Інформаційний зв'язок із замовником, Надання послуг, оперативне планування та контроль п.8.2.1 , п. 8.1.1. НСУЯ	Актуалізувати інформацію в інформаційних картках адміністративних послуг в п.2 «Вичерпний перелік документів, необхідних для отримання АП, що передбачені законом та вимог до них»	Відділ земельних ресурсів
Загальні положення Документація системи управління якістю Тернопільської міської ради п.7.5.1 НСУЯ	Привести реєстр основних записів та реєстр основних документів у відповідність до Номенклатури справ на 2026 рік затвердженої 23.01.2026	Головний спеціаліст з питань охорони праці
Актуальна інформація на сайті п.8.2.1 НСУЯ	На сайті Тернопільської міської ради у розділі «Відкриті дані» у рубриці «Перелік посадових осіб, відповідальних за оприлюднення відкритих даних», поновити Наказ начальника відділу «Про призначення відповідальної особи за оприлюднення відкритих даних»	Відділі торгівлі, побуту та захисту прав споживачів
Планування роботи п.6. 2.2 НСУЯ	В План роботи включати заходи на досягнення Цілей у сфері якості Тернопільської міської ради, затверджені рішенням виконавчого комітету від 04.02.2026 за №131 «Про затвердження Цілей у сфері якості Тернопільської міської ради на 2026 рік»: - аналізування функціонування системи управління якістю у відділі, формування протоколу	Відділ торгівлі, побуту та захисту прав споживачів
Інформаційний зв'язок із замовником Орієнтація на замовника Пункти 3.20,3.21 Положення про відділ квартирного обліку та	Відповідно Положення про відділ квартирного обліку та нерухомості Тернопільської міської ради, рішення міської ради від 08.04.2011 №6/7/132 « Про пайову участь у створенні і розвитку інженерно-транспортної та соціальної інфраструктури м. Тернополя»- формувати ІК та ТК неадміністративної послуги а саме: «Підготовка договору та додатків до нього про пайову участь у створенні і розвитку інженерно-транспортної та соціальної інфраструктури Тернопільської міської територіальної громади, та визначення розміру пайової участі (або проведення	Відділі квартирного обліку та нерухомості

нерухомості Тернопільської міської ради. Рішення міської ради від 08.04.2011№6/7/132, п.8,8.1,8.2.3, 8.2.4,8.2.1,5.1.2 НСУЯ	розрахунку величини пайового внеску, належного до оплати замовником)»	
Надання послуг Орієнтація на замовника п,5.1.2 ,8 НСУЯ Ст. 8. ЗУ « Про адміністративні послуги»	При формуванні назви проекту рішення виконавчого комітету та резолютивної частини користуватися відповідною інформацією із затвердженої інформаційної картки послуги (розділ картки « Назва послуги», «Результат надання послуги»)	Відділі квартирного обліку та нерухомості
Функції, обов'язки, повноваження в межах організації п.5.3 НСУЯ	Актуалізувати інформацію в розпорядженнях міського голови: -від 30.11.2010 №1 «Про надання безкоштовних юридичних консультацій мешканцям Тернопільської міської територіальної громади»; -від 14.04.2021 №70 «Про здійснення самопредставництва в судах»; -від 08.06.2001 №279 « Про забезпечення права на доступ до публічної інформації»; -від 06.05.2024 №98 «Про призначення уповноважених осіб»	Управління правового забезпечення
п.6.2.3 НСУЯ Планування роботи	Внести зміни в піврічний план роботи управління (друге півріччя на поточний рік): 1.Доповнити -забезпечення оновлення наборів відкритих даних на міському Порталі відкритих даних у визначені терміни з метою виконання ПКМУ від 21.10.2015 року №835, рішення виконавчого комітету від 06.04.2023 №81 (або – здійснює оприлюднення через управління цифрової трансформації та комунікації зі ЗМІ на єдиному веб-порталі відкритих даних інформацію, яка стосується управління); - аналізування функціонування системи управління якістю у Тернопільській міській раді за рік, формування протоколу; - формування звіту про роботу управління за 2026 рік. 2.В розділі "Термін виконання" не застосовувати слово "Постійно", вказати конкретний термін виконання	Управління правового забезпечення
Функції та обов'язки посадових осіб П. 5.1.1., 5.3. НСУЯ	Актуалізувати посадові інструкцію головних спеціалістів – бухгалтерів відділу: -до наказу від 07.11.2019 №203-19 Національного агентство України з питань державної служби «Про затвердження Типових професійно -кваліфікаційних характеристик посадових осіб місцевого самоврядування»; - доповнити посадовими обов'язками відповідно до	Відділ обліку та фінансового забезпечення

	Положення про відділ обліку та фінансового забезпечення від 25.10.2024	
Інформування, комунікація НСУЯ п.7.4	У зв'язку з набранням чинності Закону № 4196-IX, втратою чинності Господарського кодексу України необхідно вилучити посилання на ГК України та замінити їх положеннями ЦК України або іншими спеціальними законами в рішеннях виконавчого комітету, Тернопільської міської ради , розпорядженнях, авторами яких є управління (приклад :«Про порядок оренди майна комунальної власності Тернопільської міської територіальної громади» та інші)	Управління обліку та контролю за використанням комунального майна
Створення та актуалізація п.7.5. 2 , 8.1.2 НСУЯ	Чи розділ «Записи» в паспортах процесів відповідає Реєстру основних записів Розділ " Записи" в паспортах процесів привести у відповідність до Реєстру основних записів управління від 05.02.2025	Управління обліку та контролю за використанням комунального майна
Поліпшення Актуальна інформація на сайті міської ради П.10 НСУЯ, П.8.5.1	На сайті Тернопільської міської ради у розділі «Відкриті дані» у рубриці «Перелік посадових осіб, відповідальних за оприлюднення відкритих даних долучити Наказ начальника управління «Про призначення відповідальної особи за оприлюднення відкритих даних» із змінами, вилучивши розпорядження міського голови від 12.06.2019 року № 154, який втратив чинність	Управління обліку та контролю за використанням комунального майна
п.8 НСУЯ Задокументована інформація, актуалізація	Актуалізувати розділи в паспортах процесів (в т.ч. про здійснення публічних закупівель) : -«Записи", добавивши шифри до записів а також привести їх у відповідність до Номенклатури справ управління на 2026 рік; - «Акти законодавства, які регламентують виконання процесу" на відповідність чинності нормативно-правової документації (приклад: в П-21-01, П-21- 12 де розпорядження міського голови від 12.03.2011 №126,від 17.06.2011 №303 втратили чинність)	Управління розвитку спорту та фізичної культури
Людські ресурси НСУЯ п.7.1.2	На сайті Тернопільської міської ради у розділі «Відомості про порядок та механізм витрачання виділених бюджетних коштів Тернопільською міською радою» привести у відповідність перелік актів законодавства, що регламентують порядок та механізм витрачання бюджетних коштів, відповідно до чинної нормативно-правової бази України	Фінансове управління
Інформування Інформаційний зв'язок з замовником п.7.4 п. 8.2.1 НСУЯ	На офіційному сайті Тернопільської міської ради в розділі «Міська влада» «Управління/відділи» «Управління стратегічного розвитку міста» розмістити актуальну інформацію, згідно штатного розпису	Управління стратегічного розвитку міста
Інші процеси п.8.1.2.	1.Актуалізувати Паспорт процесу П-22-02 «Розробка стратегічного Плану розвитку Тернопільської міської територіальної громади до 2029 року, та щорічний аналіз його виконання» 2.Доповнити розділ «Записи» в П-2-14: -	Управління стратегічного розвитку міста

	паспорти бюджетних програм; -звіти про виконання паспортів бюджетних програм ; -кошториси адміністративно- господарських та управлінських видатків; -плани асигнувань та довідки про зміни до них ; - розрахунки до проекту бюджету бюджетні запити . 3.Доповнити розділ «Записи» в П-2-13, а саме: розрахункові листки , особові рахунки працівників, копії довідок про заробітну плату пенсіонерів, які одержують пенсії відповідно до законодавства, відомості на виплату заробітної плати, розрахунково-платіжні відомості, податковий розрахунок сум доходу нарахованого (сплаченого) на користь платників податків-фізичних осіб, і сум утриманого з них податку, а також сум нарахованого єдиного внеску, штатні розписи та переліки змін до них (копії), юридичні зобов'язання, фінансові зобов'язання, заявки на фінансування, платіжні інструкції, податкове повідомлення, табеля обліку робочого часу. 3.1. В розділі " Етапи процесу" замінити платіжні документи на платіжні інструкції та щодо підписання платіжних інструкцій, передачі (через систему СДО). 3.2 Переглянути в П-2-12, П-2-11 розділ " Записи" щодо відповідності реєстру записів на 2026 рік	
Планування роботи, планування змін П 6.2.2, п.6.3 НСУЯ	Внести зміни в піврічний план роботи відділу (друге півріччя на поточний рік) заходи: - формування звіту про роботу відділу за 2026 рік та підготовка відповідного проекту рішення виконавчого комітету; - формування звіту про роботу відділу за І півріччя 2026 року; - формування плану роботи відділу на І півріччя 2027 року; - координація виконання заходів Програми «Здоров'я громади на 2025-2027 роки», організація моніторингу реалізації заходів Програми, аналіз виконання заходів; -Аналізування функціонування системи управління якістю у Тернопільській міській раді, формування протоколу; - пропозиції щодо включення до плану роботи виконавчого комітету міської ради, плану роботи міської ради на 2026 рік, проекти рішень; - проведення внутрішніх навчань працівників відділу	Відділ охорони здоров'я та медичного забезпечення
Задокументована інформація. Інші процеси п.7.5, п.8.1.2 НСУЯ	1. Актуалізувати розділи в паспортах процесів (в т.ч. про здійснення публічних закупівель): - «Назва паспортів процесів» (приклад: в П-23.2-01, 23.2- 03…) - розділ «Записи», привівши їх у відповідність до Номенклатури справ управління на 2026 рік 2. Розробити паспорти процесів: - проведення розрахунків до проекту бюджету Тернопільської міської територіальної громади, складання кошторисів видатків та внесення змін до них; -облік матеріальних цінностей, що знаходяться на балансі управління, проведення інвентаризації; - нарахування та виплата заробітної плати. - здійснення публічних закупівель відповідно до 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 (Закупівлі без використання електронної системи закупівель у разі винятків, передбачених чинним законодавством у сфері закупівель)	Відділ охорони здоров'я та медичного забезпечення

Створення та актуалізація п.7.5.2 НСУЯ	Ініціювати актуалізацію інформації щодо складу комісій, утворених відповідно до рішення виконавчого комітету від 27.01.2021 № 40 «Про затвердження складу комісії» та розпорядження міського голови від 20.09.2021 № 192	Управління житлово-комунального господарства, благоустрою та екології
Орієнтація на замовника Джерела отримання інформації громадянами п.5.1.2 НСУЯ	Внести зміни до Правил благоустрою Тернопільської міської територіальної громади, затверджених рішенням сесії міської ради від 24.07.2019 №7/36/12, відповідно до чинних змін законодавства та нормативно-технічних документів, яким управління керується в роботі і зазначає у цих Правилах.	Управління житлово-комунального господарства, благоустрою та екології
Поліпшення П.8.5. 1, 8.5.3, 10 НСУЯ	Актуалізувати наказ про облікову політику виконавчого органу відповідно до змін чинного законодавства та нормативно-правових документів.	Управління житлово-комунального господарства, благоустрою та екології
Загальні положення Документація системи управління якістю Тернопільської міської ради управління якістю п.7.5.1 НСУЯ	Відповідно до скасованих адміністративних послуг у відділі розробити паспорти процесів та подати на затвердження профільному заступнику міського голови згідно розподілу посадових обов'язків	Відділ ведення Державного реєстру виборців
Створення та актуалізація Інші процес п.7.5.2. п.8.1.2 НСУЯ	Актуалізувати реєстр основних записів на 2026 рік та інформацію в розділі «Записи» відображену в Паспортах процесів	Управління освіти і науки
Інші процеси п.8.1.2	Розробити паспорти процесів: «Здійснення публічних закупівель відповідно до Закону України "Про публічні закупівлі" (зі змінами та доповненнями) з урахуванням 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 (Відкриті торги з особливостями)» та «Здійснення публічних закупівель відповідно до Закону України "Про публічні закупівлі" (зі змінами та доповненнями) з урахуванням 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 (Закупівлі, здійснені шляхом використання електронного каталогу для закупівель відповідно до	Управління освіти і науки

	Порядку формування та використання електронного каталогу)»	
Джерела отримання інформації громадянами Інформаційний зв'язок із замовником Розпорядження міського голови від 30.11.2010 №1 п. 5.1.2, 8.2.1 НСУЯ	З метою надання юридичної допомоги мешканцям Тернопільської міської територіальної громади, забезпечити відновлення надання консультацій юрисконсультами виконавчих органів міської ради в приміщенні ЦНАП за адресою вул. Князя Василя Костянтина Острозького,6 та у віддалених робочих місцях (розпорядження міського голови від 30.11.2010 №1). Звернутися в управління правового забезпечення з листом, щодо внесення змін в графік надання консультацій у зв'язку із змінами в графіку прийому громадян адміністраторами	Відділ «Центр надання адміністративних послуг»
Інформаційний зв'язок із замовником Джерела отримання інформації громадянами п.5.1.2, 8.2.1 НСУЯ	Досліджено всі Інформаційні картки відділу земельних ресурсів. Ініціювати внесення змін в розділ : « місцезнаходження, режим роботи , довідковий телефон	Відділ «Центр надання адміністративних послуг»
Контроль виходів послуг Орієнтація на замовника Надання послуг п.7.2,п7.5 Процедура управління задокументованою інформацією п.8,5; п.5.1.2 НСУЯ	При внесенні змін та доповнень в додатки рішення виконавчого комітету « Про затвердження переліків послуг, що надаються через Цент надання адміністративних послуг у місті Тернополі»: - включати на погодження в системі АСКОД головного спеціаліста з питань управління якістю, якщо зміни стосуються виконавчих органів міської ради; - вчасно повідомляти виконавчі органи міської ради, що надають послуги через ЦНАП, про підставу (причину) внесення будь – яких змін в переліки послуг та затвердження на ВК (через систему АСКОД, в підлеглих переліках)	Відділ «Центр надання адміністративних послуг»
Орієнтація на замовника п. 5.1.2 НСУЯ	На сайті ЦНАП, в розділі «Мобільний адміністратор» актуалізувати інформацію та врахувати зміни, які ви вносили 08.05.2026 № 8/57/17 в рішення сесії від 15.09.2023 № 8/31/16. На сайті міської ради в розділі Відділ «Центр надання адміністративних послуг розмістити графік роботи та надання послуг автоматизованим комплексом «Мобільний кейс».	Відділ «Центр надання адміністративних послуг»
Чому немає рішення міської ради про	З метою забезпечення належної доступності адміністративних послуг підготовити проект рішення	Відділ «Центр надання

створення, територіальних підрозділів? - п. 6 Положення про Центр надання адміністративних послуг у місті Тернополі; - п.51 регламенту Центру надання адміністративних послуг у місті Тернополі; - п.4 ст.12 ЗУ «Про адміністративні послуги» Рішення виконавчого комітету від 08.08.2024 №1270 ; рішення виконавчого комітету від 01.06.2022 №505	міської ради про утворення та розміщення територіального підрозділу Центру надання адміністративних послуг	адміністративних послуг»
Планування роботи п.6.2.2 НСУЯ	У План роботи (на 2 півріччя) включати заходи на досягнення Цілей у сфері якості Тернопільської міської ради, затверджені рішенням виконавчого комітету від 04.02.2026 за №131 «Про затвердження Цілей у сфері якості Тернопільської міської ради на 2026 рік»: - звітувати про роботу виконавчого органу за 2026 рік на засіданні виконавчого комітету, згідно встановленого графіку; - аналізувати функціонування системи управління якістю у відділі, формування протоколу.	Відділ внутрішнього контролю
Людські ресурси п.7.1.2 НСУЯ	Актуалізувати посадові інструкції головних спеціалістів відділу, врахувавши наказ Національного агентства з питань державної служби від 07.11.2019 № 203-19 «Про затвердження Типових професійно-кваліфікаційних характеристик посадових осіб місцевого самоврядування»	Відділ внутрішнього контролю
Збереження п.8.5.3 НСУЯ	Розмістити топографічні покажчики на стелажах у відповідність до фактично розміщених архівних справ	Архівний відділ
Орієнтація на замовника: актуальна інформація на сайті міської ради п.5.1.2 НСУЯ	Актуалізувати інформацію на сайті міської ради в розділі « Архівний відділ» в рубриці: «Трудовий архів» (перелік організацій, установ, та підприємств, котрі ліквідовані та передали свої документи з кадрових питань на зберігання до архівного відділу) та в подальшій роботі відділу	Архівний відділ

	оновлювати наявну інформацію станом на 1 січня та 1 липня поточного року	
Створення та актуалізац ія задукомен тована інформаці я п.7.5.2 НСУЯ	Актуалізувати Паспорти процесів, зокрема Паспорт процесу П-28-05, у частині заміни в розділах "Вхід процесу" та "Вихід процесу" слів "архівний підрозділ" та "архівне сховище відділу" на "Управління державної реєстрації", а також привести записи паспортів процесів у відповідність до затвердженої номенклатури справ на 2026 рік.»	Управління державної реєстрації
Функції та обов'зки посадових осіб п.5.1.1, 5.3 НСУЯ	Привести посадові інструкції старших інспекторів управління державної реєстрації у відповідність до вимог наказу Міністерства юстиції України від 18 листопада 2016 року № 3267/5 «Про Порядок формування та зберігання реєстраційних справ»	Управління державної реєстрації
Ідентифікація та відстеження. Виконання п. 245 рішення виконавчого комітету від 15.10.2020 №799 «Про затвердження Інструкції з діловодства у Тернопільській міській раді» п.8.5.1 НСУЯ	З метою впорядкування деяких питань діловодства реквізити поштової адреси на бланку відділу зазначати в такій послідовності: назва вулиці, номер будинку, назва населеного пункту, поштовий індекс	Відділ державного архітектурно-будівельного контролю
п.8.1.2 НСУЯ Інші процеси	Розробити паспорт процесу «Здійснення публічних закупівель відповідно до Закону України «Про публічні закупівлі» (із змінами та доповненнями) з урахуванням 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 (Закупівлі, здійснені шляхом використання електронного каталогу для закупівель відповідно до Порядку формування та використання електронного каталогу)»	Управління культури і мистецтв
Інформування Інформаційний зв'язок з замовником п.7.4 п 8.2.1 НСУЯ	Актуалізувати інформацію в рубриці «Відкриті дані» на офіційному сайті Тернопільської міської ради щодо оприлюднення чинного наказу при призначення відповідальної особи	Управління муніципальної інспекції
П.7.1.2 НСУЯ Людські ресурси	Визначити в посадовій інструкції головного спеціаліста-юристконсульта щодо доступу до підсистеми «Електронний суд» (складової ЄСІТС)	Управління муніципальної інспекції

Задокументована інформація, документація СУЯ Інші процеси п.7.5 НСУЯ п.8.1.2 НСУЯ	1.Актуалізувати документацію СУЯ : - реєстр основних записів та реєстр основних документів привести у відповідність до Номенклатури справ на 2026 рік. 2.Доповнити Номенклатуру справ управління цифрової трансформації та комунікацій зі ЗМІ справами, які ведуться в управлінні, враховуючи розділ « Записи» в Паспортах процесів. 3.Переглянути та внести зміни до Паспортів процесів, щодо актів законодавства, які регламентують виконання процесу	Управління цифрової трансформації та комунікації зі ЗМІ
Людські ресурси п.7.1.2 НСУЯ	Посадові інструкції працівників управління привести у відповідність до Наказу Національного агентства з питань державної служби від 07.11.2019 № 203-19 «Про затвердження Типових професійно-кваліфікаційних характеристик посадових осіб місцевого самоврядування»	Управління цифрової трансформації та комунікації зі ЗМІ
Поліпшення Джерела отримання інформації громадянами п.10 НСУЯ п.5.1.2 НСУЯ	Ініціювати внесення змін або втрати чинності, окремих пунктів та в частині назви вашого виконавчого органу: -розпорядження міського голови від 18.03.2011 № 141 « Про інформування щодо заходів у місті»; -рішення виконавчого комітету від 16.09.2020 № 693 « Про затвердження Положення про набори даних Тернопільської міської ради, які підлягають оприлюдненню у формі відкритих даних»; - рішення виконавчого комітету від 17.07.2013 № 770 « Про офіційний сайт міської ради»; -розпорядження міського голови від 01.10.15 №291 Про затвердження порядку розгляду електронної петиції, адресованої Тернопільській міській раді. Відповідно до статті 23^1 Закону України «Про звернення громадян», затвердити Порядок розгляду електронної петиції, адресованої Тернопільській міській раді, сесією міської ради	Управління цифрової трансформації та комунікації зі ЗМІ
Інші процеси Рішення ТМР від п. 8.1.2 НСУЯ	Розробити паспорт процесу: «Розробка, затвердження, моніторинг та звіт про виконання програм « Безпечна громада» та « Обороноздатність»	Відділ взаємодії з правоохоронними органами, запобігання корупції та мобілізаційної роботи
Актуальна інформація на сайті міської ради, Інформування про діяльність п.5.1.2 7.1.3 НСУЯ	Внести зміни в додаток1 до розпорядження міського голови від 13.10.2017 № 250 « Про створення постійно діючої комісії Тернопільської міської ради з проведення службових розслідувань порушень антикорупційного законодавства України працівниками міської ради» та в додаток 2 відповідно до постанови Кабінету Міністрів України від 13 червня 2000 р. № 950 (в редакції постанови Кабінету Міністрів України від 7 березня 2023 р. № 246)	Відділ взаємодії з правоохоронними органами, запобігання корупції та мобілізаційної роботи

Орієнтація на замовника Актуальна інформація на сайті міської ради, Інформування про діяльність п.5.1.2 НСУЯ	Привести розпорядження міського голови від 27.01.2021 №12 у відповідність до рішення міської ради «Про затвердження Реєстру назв вулиць та інших геонімів (проспектів, бульварів, площ, провулків тощо) Тернопільської міської територіальної громади» від 22.08.2022 №8/п17/03 із змінами та доповненнями.	Управління надзвичайних ситуацій
Інформування Людські ресурси п.7.4. п. 7.1.2.	1.На офіційному сайті Тернопільської міської ради в рубриці «Міська влада», «Управління/відділи», «Управління надзвичайних ситуацій» оприлюднити маршрут сполучення громадським транспортом та діюче Положення управління. 2. Визначити в посадовій інструкції працівника повноваження з напрямку реалізації політики безбар'єрності	Управління надзвичайних ситуацій
Інші процеси п.8.1.2 НСУЯ	Актуалізувати Паспорти процесів, а саме: інформацію відображену в розділі «Записи»	Управління надзвичайних ситуацій
Інші процеси Функції, обов'язки, повноваження в межах організації п.4.4.3 ,8.1.2, п.5.3 НСУЯ	Назву паспорту процесу П-14.2-02 змінити на «Забезпечення функціонування, ведення розвиток бази даних містобудівного кадастру» Положення про службу містобудівного кадастру управління містобудування, архітектури та кадастру привести у відповідність до ПКМУ від 25.05.2011 №559.Вкінці положення проставляти дати ознайомлення посадовими особами	Управління архітектури, містобудування та кадастру
Документація СУЯ, задокументована інформація п.5.1.2,7.5.2,4.4.4 НСУЯ	Актуалізувати документацію СУЯ : - реєстр основних записів та реєстр основних документів привести у відповідність до Номенклатури справ на 2026 рік	Управління архітектури, містобудування та кадастру
Створення Актуалізація п.7.5.2 НСУЯ	В Реєстр процесів управління соціальної політики включити П-13.4-15 та П-13.4-14 від 24.11.2025. Розділ «Записи» в Паспортах процесів доповнити документами з Номенклатури справ, та Реєстру записів та навпаки- всі записи з розділу «Записи» в Паспортах процесів (особливо по закупівлях) - включити в Номенклатуру справ, та до Реєстру записів	Управління соціальної політики
Людські ресурси п.7.1.2 НСУЯ Функції, обов'язки та повноваження в межах організації п.5.3 НСУЯ	Посадові інструкції працівників управління привести у відповідність до Наказу Національного агентства з питань державної служби від 07.11.2019 № 203-19 «Про затвердження Типових професійно-кваліфікаційних характеристик посадових осіб місцевого самоврядування. 2.Відповідно до п, 5.3 Настанови у сфері якості від 15.05.2026 - оригінали посадових інструкцій зберігаються на робочому місці посадової особи та у відділі кадрового забезпечення	Управління соціальної політики

Створення та актуалізація, Інші процеси п.7.5.2 п.8.1.2 НСУЯ	Актуалізувати Паспорти процесу П-24-12, у частині акти законодавства, які регламентують виконання процесу доповнивши рішенням сесії №8/57/21 від 08.05.2026. Привести у відповідність паспорт процесу П-24-03 «Планування закупівель відповідно до Закону України «Про публічні закупівлі» (зі змінами і доповненнями)» відповідно до вимог чинного законодавства	Управління сім'ї, молодіжної політики та захисту дітей
Надання послуг, оперативне планування та контроль п. 8.1.1 НСУЯ	Актуалізувати інформацію в інформаційних картках адміністративних послуг, в частині п.2 «Вичерпний перелік документів, необхідних для отримання АП, що передбачені законом та вимог до них» (до прикладу ІК А -24-06 відповідно до Постанови Кабінету Міністрів від 08.10.2008 №905 «Про затвердження Порядку провадження діяльності з усиновлення та здійснення нагляду за дотриманням прав усиновлених дітей»).	Управління сім'ї, молодіжної політики та захисту дітей
Функції, обов'язки та повноваження в межах організації п.5.3 НСУЯ	Внести зміни до посадових інструкцій працівників управління, доповнивши розділ 2 «Завдання та обов'язки» пунктом щодо: - нерозголошення персональних даних фізичних осіб, які стали відомі під час виконання посадових обов'язків, - відповідальна особа за напрямком роботи «Безбар'єрність», за систему управління якістю (СУЯ) , за оприлюднення наборів даних у формі відкритих даних, охорону праці в управлінні	Управління сім'ї, молодіжної політики та захисту дітей
Планування роботи, планування змін НСУЯ п 6.2.2,п.6.3	Внести зміни в піврічний план роботи (друге півріччя 2026 року), включивши заходи: -аналіз основних процесів, виконання плану роботи управління за перше півріччя 2026 року; -забезпечення виконання розпоряджень, рішень, протокольних доручень міського голови, міської ради, виконавчого комітету, заступників міського голови; - забезпечення оновлення наборів відкритих даних на міському Порталі відкритих даних у визначені терміни з метою виконання ПКМУ від 21.10.2015 року №835, розпорядження міського голови від 06.04.2023 №81; - формування звіту про роботу управління за 2026 рік та підготовка відповідного проекту рішення виконавчого комітету; -формування плану роботи управління на І півріччя 2027 року; -підготовка звіту про аналізування функціонування системи управління якістю у Тернопільській міській раді, формування протоколу; -підготовка пропозицій до Плану роботи Тернопільської міської ради, виконавчого комітету на 2027 рік -проведення внутрішніх навчань працівників управління	Управління економіки, промисловості та праці
Поліпшення, Врахування ризиків, ризик – орієнтовне мислення, Кодекс законів про працю України (КЗпП), Глава II "Колективний	Ініціювати укладення Колективного договору в Тернопільській міській раді з метою регулювання умов праці, соціальних гарантій та регулювання відносин між роботодавцем (виконавчим комітетом/головою) і трудовим колективом внутрішні і зовнішні чинники, які впливають на роботу та організацією трудових відносин в умовах воєнного стану	Управління економіки, промисловості та праці

договір" (ст. 10–20): Визначає правові засади, порядок укладення та реєстрації. Закон України «Про колективні договори і угоди» від 01.07.1993 № 3356-XII: Основний закон, що регламентує зміст, сторони та порядок укладення договорів. Закон України «Про службу в органах місцевого самоврядування»: Регулює специфіку трудових відносин посадових осіб місцевого самоврядування. Закон України «Про місцеве самоврядування в Україні»: Визначає повноваження виконавчих органів НСУЯ Пункти 04, 6.1, 4.1, 4.2, Процедура П/СУЯ -04		
Поліпшення Інформаційний зв'язок із замовником п.10 НСУЯ п.8.2.1 НСУЯ	Внести зміни до рішення виконавчого комітету від 08.02.2023 №104 «Про фінансову підтримку малого та середнього підприємництва», а саме 1.Преамбулу: «Керуючись Законом України «Про місцеве самоврядування в Україні», на виконання заходів Програми розвитку малого і середнього підприємництва на 2023-2024 роки, затвердженої рішенням міської ради № 8/п21/23 від 19.12.2022…» змінити на «Керуючись Законом України «Про місцеве самоврядування в Україні», Стратегією розвитку Тернопільської міської територіальної громади та на виконання заходів Програми розвитку малого і середнього підприємництва, Програми підтримки ветеранів та членів їх сімей на створення (розвиток) власного бізнесу …». 2.В Положення про фінансову підтримку малого та середнього підприємництва затвердженого рішенням виконавчого комітету від 08.02.2023 №104 внести зміни: - в пункті 1.1 замість «розроблено на виконання заходів Програми розвитку малого і середнього підприємництва на	Управління економіки, промисловості та праці

	2023-2024 роки, затвердженої рішенням міської ради від 19.12.2022 №8/п21/23, Програми підтримки ветеранів та членів їх сімей на створення (розвиток) власного бізнесу на 2024-2025 роки, затвердженої рішенням міської ради від 15.12.2023 №8/34/29 читати «розроблено на виконання заходів Програми розвитку малого і середнього підприємництва, Програми підтримки ветеранів та членів їх сімей на створення (розвиток) власного бізнесу» ; - пункт 1.2 змінити: « …законів України «Про місцеве самоврядування в Україні», «Про розвиток та державну підтримку малого і середнього підприємництва в Україні», «Про ветеранське підприємництво»; -пункт 1.3.3 доповнити: «..відповідно до Розділу IV Положення»; - пункт 1.6 доповнити словами «… через Центр надання адміністративних послуг у місті Тернополі (вул. Князя Василя Костянтина Острозького, 6, м. Тернопіль)	
Ідентифікація та відстеження документів Опрацювання документації НСУЯ п.8.5.3,8.5.1 Р.7 , ПКМУ від 14.04.1997 №348, Процедури управління задокументованою інформацією системи управління якістю від 17.09.2024. Пункти 178 по 187 Інструкції з діловодства у Тернопільській м іській раді ріш ВК від 15.10.2020 №799	Не пізніше як до 15 листопада поточного року внести зміни та доповнити Номенклатуру справ управління, включивши всі документи (в т. ч. електронні) що використовуються в роботі (зокрема документацію що відображена в технологічних картках, паспортах процесів та інше…)	Управління економіки, промисловості та праці
Інформування, комунікація НСУЯ п.7.4	У зв’язку з набранням чинності Закону № 4196-IX, втратою чинності Господарського кодексу України необхідно вилучити посилання на ГК України та замінити їх положеннями ЦК України або іншими спеціальними законами в рішеннях виконавчого комітету, Тернопільської міської ради , розпорядженнях, авторами яких є управління (приклад :«Про порядок оренди майна комунальної власності Тернопільської міської територіальної громади» та інші)	Управління обліку та контролю за використанням комунального майна
Створення та актуалізація п.7.5.2, 8.1.2 НСУЯ	Розділ " Записи" в паспортах процесів привести у відповідність до Реєстру основних записів управління від 05.02.2025	Управління обліку та контролю за використанням

		комунального майна
Поліпшення Актуальна інформація на сайті міської ради П.8.5.1, 8.5.3, 10 НСУЯ	На сайті Тернопільської міської ради у розділі «Відкриті дані» у рубриці «Перелік посадових осіб, відповідальних за оприлюднення відкритих даних», долучити Наказ начальника управління «Про призначення відповідальної особи за оприлюднення відкритих даних» із змінами, вилучивши розпорядження міського голови від 12.06.2019 № 154, який втратив чинність	Управління обліку та контролю за використанням комунального майна
п.8.2.1, 5.3 НСУЯ Функції, обов'язки, повноваження Інформаційний зв'язок із замовником ЗУ «Про адміністративні послуги» п.3 ст.3; п.6 ст.6;ст.8. Про внесення змін до рішення виконавчого комітету від 11.01.2019 №28 « Про затвердження переліку»	Послуги (видача довідок) надавати згідно заяви та сформованих Інформаційних, Технологічних карток	Старости
Опрацювання документації системи управління якістю п.8.5.3 НСУЯ	Привести Номенклатуру справ у відповідність до переліку наявних у старостинському окрузі документів	Старости
п.5.3, 7.1.2,5.1.2, 7.3НСУЯ Розпорядження міського голови від 08.02.2024 №33 (п.6.3.2, п. 5.3, п. 5.4)	Відповідно до ЗУ «Про захист персональних даних» та п.5 Положення про порядок обробки та захисту персональних даних у Тернопільській міській раді, затверджене розпорядженням міського голови від 08.02.2024 №33 «Про затвердження Положення про порядок обробки та захисту персональних даних у Тернопільській міській раді та Примірного Плану дій працівників виконавчих органів міської ради на випадок несанкціонованого доступу до персональних даних, пошкодження технічного обладнання, виникнення надзвичайних ситуацій» завести Журнал реєстрації зобов'язань про нерозголошення персональних даних та реєструвати в ньому зобов'язання працівників про нерозголошення персональних даних	Старости
Електронні засоби інформаційного зв'язку із замовником п.4 «Правил внутрішнього трудового розпорядку	Актуалізувати інформацію на сайті Тернопільської міської ради в розділі «Старости": - Графік особистого прийому громадян (розпорядження міського голови від 02.12.2020 №271) - Щодо транспортного сполучення між селами і та містом Тернопіль, графік, та про користування пільгових категорій населення на проїзд карткою Тернополянина;	Старости

Тернопільської міської ради» Ст. 15 Закону України «Про доступ до публічної інформації Поліпшення речення «Відповідно до рішення сесії Тернопільської міської ради від 18.11.2020 року №8/1/9 затверджена на посаду старости сіл Кобзарівка, Вертелка	- В зв'язку із внесеними змінами в рішення сесії Тернопільської міської ради від 18.11.2020 року №8/1/9 в біографії старост «…. затверджена на посаду старости сіл Кобзарівка, Вертелка Тернопільської міської територіальної громади» -наприклад, читати що до Туткалюк Ольги Миколаївни «.. староста– Кобзарівського старостинського округу з центром в селі Кобзарівка, до складу якого входить територія сіл Кобзарівка, Вертелка, Городище, Носівці»; - доповнити в розділі біографія на сайті: КОРНУТЯК Володимир Михайлович-згідно розпорядження міського голови від 27.11.2018 року № 242 – виконувач обов'язків старости; - Біографія КУЗЬМИ Ольги Іванівни на сайті чомусь повторюється два рази	

Головний спеціаліст з питань управління якістю Наталія УНІЯТ