Згідно з вимогами ISO 9001-2015 Введено в дію з 15.05.2026	П-СУЯ/01 Версія 05	
Тернопільська міська рада		
Процедура управління задокументованою інформацією системи управління якістю		
Оригінал знаходиться: головний спеціаліст з питань управління якістю Електронні версії: виконавчі органи, окремі посадові особи, старости		

Розробив	Погодив	Затверджено
Головний спеціаліст з питань управління якістю Наталія УНІЯТ	Заступник міського голови - керуючий справами Іван ХІМЕЙЧУК	Розпорядженням міського голови від 15.05.2026 №99

Від якості справи – до якості життя!

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

1. Призначення і сфера застосування

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

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

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

2.Термінологія

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

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

Тернопільська міська рада
№ 99 від 15.05.2026

її носій). Вона є основою систем менеджменту та включає положення, процедури, робочі інструкції, а також записи, що підтверджують виконання робіт.
Настанова у сфері якості – документ, за яким регламентується система управління якістю організації.
Політика у сфері якості – загальні наміри й спрямованість організації, пов'язані з якістю, які офіційно сформулювало вище керівництво.
Положення – нормативно-правовий акт, за яким визначаються основні правила організації та діяльності її структурних підрозділів.
Протокол (запис) – документ, у якому наведено одержані результати або докази виконаних робіт.
Процедура – встановлений спосіб виконання роботи або процесу.
Посадова інструкція – документ, за яким визначається трудова функція працівника, його права та обов'язки, відповідальність.
Інструкція – деталізований опис процесу виконання завдання й реєстрації результатів.
Цілі у сфері якості – те, чого хочуть досягти або до чого прагнуть у сфері якості.
Форма – документ, що використовують для реєстрування даних, яких потребує система управління якістю.
Верхній колонтитул – ідентифікатор документа, який знаходиться на першій сторінці.
Нижній колонтитул – ідентифікатор кожної сторінки.
Процес – сукупність взаємопов'язаних видів діяльності, яка перетворює входи на виходи.
Послуга – результат процесу.
Пропозиція – ідея щодо запровадження або поліпшення процесу.
Розробник – посадова особа (особи), яка працює над проектом документа.
Відповідальний за процес - посадова особа, яка бере безпосередню участь у процесі та відповідає за кінцевий результат процесу.
Додаток – додаткова інформація, яка стосується основного документа, але не міститься в ньому.
Реєстр – перелік документів.
Системні зміни – зміни, які суттєво впливають на зміст документа СУЯ і потребують прийняття його в новій редакції (версії), затверджуються рішенням виконавчого комітету розпорядженням міського голови.
Часткові зміни – зміни, які не суттєво впливають на зміст документа та затверджуються розпорядженням міського голови або наказом заступника міського голови - керуючого справами, уповноваженого з питань системи управління якістю.

3. Встановлення відповідальності щодо ведення документації системи управління якістю

3.1. Відповідальність за ведення документів системи управління якістю та своєчасне розміщення на сайті Тернопільської міської ради електронних копій, затверджених документів, покладена на головного спеціаліста з питань управління якістю, а у виконавчих органах ради - на їх керівників.
3.2.Документи системи управління якістю затверджуються рішеннями виконавчого комітету, розпорядженнями міського голови, наказами заступника міського голови - керуючого справами, уповноваженого з питань системи управління якістю.
3.3. Керівники процесів є відповідальними за :
- розробку, опрацювання, актуалізацію та зберігання системних документів;
- ознайомлення підлеглих з вимогами нових документів і змінами до них.

Тернопільська міська рада
№ 99 від 15.05.2026

4. Входи й виходи процесу

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

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

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

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

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

-Настанова у сфері якості Тернопільської міської ради.

-Політика у сфері якості Тернопільської міської ради.

-Цілі у сфері якості Тернопільської міської ради.

-Зведена номенклатура справ Тернопільської міської ради.

-Процедури:

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

Процедура управління невідповідними послугами та проведення коригувальних дій (П-СУЯ/02);

Процедура проведення внутрішнього аудиту (П-СУЯ/03);Процедура управління ризиками (П-СУЯ/04).

-Доручення, накази заступника міського голови -керуючого справами, уповноваженого з питань системи управління якістю.

-Реєстр адміністративних послуг Тернопільської міської ради, затверджений рішенням виконавчого комітету.

-Реєстр неадміністративних послуг Тернопільської міської ради, затверджений рішенням виконавчого комітету.

-Перелік послуг, що надаються через Центр надання адміністративних послуг у м. Тернополі, затверджений рішенням виконавчого комітету.

-Паспорти процесів (П)- затверджені заступниками міського голови, згідно розподілу посадових обов'язків.

-Інформаційні (ІК) та Технологічні картки (ТК) адміністративних послуг та неадміністративних послуг- затверджені міським головою.

-Реєстр основних документів Тернопільської міської ради.

-Реєстр основних процесів Тернопільської міської ради.

-Реєстри процесів виконавчих органів, окремої посадової особи.

-Реєстри основних документів виконавчих органів, окремої посадової особи.

-Реєстри основних записів виконавчих органів, окремої посадової особи.

-Паспорт-ризиків, План – факт усунення ризиків.

-Номенклатури справ.

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

-Зведений орієнтовний план апаратних навчань працівників на поточний рік.

-Орієнтовні плани внутрішніх навчань працівників на поточний рік.

Тернопільська міська рада
№ 99 від 15.05.2026

-План роботи виконавчого комітету Тернопільської міської ради, план роботи міської ради на рік та звіт про їх виконання.
-Піврічний план роботи виконавчого органу, окремої посадової особи та звіт про виконання.
-Місця прийому суб'єктів звернень на території Тернопільської міської територіальної громади (Д-11/НСУЯ).
-Процеси, ризики і дії з їх попередження (Д-16/НСУЯ).
-Реєстр зацікавлених сторін Тернопільської міської ради (Д-17/НСУЯ).
-Розпорядження міського голови з питань функціонування системи управління якістю.
-Положення, посадові інструкції.
-Записи (доручення, протоколи, звіти, записи про оцінювання персоналу (протоколи засідань конкурсної комісії, щорічна оцінка, атестаційні листи),
записи оцінювання постачальників/підрядників (протоколи конкурсних торгів, конкурсів), записи з обслуговування інфраструктури (акти виконаних робіт), записи про звернення громадян, записи реєстрів, журнали обліку тощо, форми й зразки документів, інші).
Повний склад документації з назвами та строками зберігання міститься в номенклатурі справ виконавчих органів, окремих посадових осіб, яка переглядається щорічно.

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

5.2. **Стадії управління задокументованою інформацією системи управління якістю** :

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

5.2.2. Процес управління зовнішніми документами містить такі стадії:

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

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

Тернопільська міська рада
№ 99 від 15.05.2026

6. Ідентифікація документації системи управління якістю

6.1. Нумерація документації

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

6.1.1. Шифр послуги в Інформаційній та Технологічній картці:

А чи Н-хх-уу
Версія zz

тобто:

-А чи Н- адміністративна чи неадміністративна послуга;

- хх - цифровий код (присвоєні виконавчим органам, окремим посадовим особам та затверджені розпорядженням міського голови);

- уу- номер послуги (01, чи 09, чи 10, чи 27, чи 107).;

- версія zz - означає номер видання документа.

6.1.2. Шифр Процедури:

П-СУЯ/УУ
Версія zz

тобто:

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

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

тобто: Д-УУ/ НСУЯ;

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

6.1.4. Додатки до документів СУЯ мають таку нумерацію:

Д-ХХ/У-СУЯ/ZZ

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

6.1.5. Формуляри документів СУЯ мають наступну нумерацію:

Ф-ХХ/У-СУЯ/ZZ

- Ф - позначення формуляру;
-ХХ – двозначний порядковий номер формуляру;
-У-СУЯ/ZZ – шифр документа (приклад: Ф-02/П-СУЯ/01 -формуляр другий Процедури системи управління якістю першої)

6.2. Верхній колонтитул

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

У ньому зазначається (Д-02/П-СУЯ/01):

1) великий герб міста, дата введення в дію, шифр і версія документа;
2) назва документа, назва послуги чи процесу;
3) розробник;

Тернопільська міська рада
№ 99 від 15.05.2026

4) власне Ім’я та ПРІЗВИЩЕ особи яка погодила та затвердила документ в системі АСКОД.
5) візуалізація підписів в системі АСКОД.

6.3. Нижній колонтитул

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

1) назва організації (органу місцевого самоврядування), розробника;
2) назва та шифр документа;
4) номер поточної сторінки із загальної кількості сторінок.

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

7. Опрацювання документації системи управління якістю

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

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

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

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

Методична допомога у складенні номенклатури справ надається архівним відділом.

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

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

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

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

Формуляр номенклатури справ подається у Ф-02/П-СУЯ/01.

Індекс справи – це код хх-уу, де хх – цифровий код виконавчого органу та структурного підрозділу, окремих посадових осіб, старост, а уу – номер папки у номенклатурі справ.

Тернопільська міська рада
№ 99 від 15.05.2026

Перелік документів папки номенклатури справ необхідно формувати відповідно до Ф-03/П-СУЯ/01.

7.2 Задокументована інформація

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

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

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

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

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

Система планування міської ради включає:
- формування піврічного плану роботи виконавчого органу, окремої посадової особи.
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, місце зберігання, що підтверджує виконання заходу або перенесення терміну виконання.
Відповідальність за виконання, реалізацію планів роботи несе керівник виконавчого органу, окрема посадова особа (Ф-09/П-СУЯ/01 План роботи, Звіт про роботу)

7.3. Настанова у сфері якості та Процедури системи управління якістю
Настанова у сфері якості та Процедури системи управління якістю підписуються розробником, погоджуються заступником міського голови – керуючим справами та затверджуються розпорядженням міського голови в електронній формі. При часткових змінах - наказом заступника міського голови – керуючого справами, уповноваженим з питань системи управління якістю.

Тернопільська міська рада
№ 99 від 15.05.2026

При потребі, розробник вносить зміни, або розробляє нові версії Настанови у сфері якості та Процедур системи управління якістю.

7.4. Порядок поширення та зберігання документів системи управління якістю.

7.4.1. Порядок поширення документів системи управління якістю:

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

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

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

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

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

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

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

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

Керівник виконавчого органу, Центру надання адміністративних послуг, староста забезпечує наявність в пунктах обслуговування замовників актуальні Інформаційні картки з формою заяви, в розділі «Громадянам» на сайті міської ради.

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

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

Усі посадові особи повинні бути обізнані зі змістом системної документації.

Тернопільська міська рада
№ 99 від 15.05.2026

Показником актуальності документа є дата.

7.4.2. Порядок зберігання документів системи управління якістю

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

7.5. Внесення змін в документи системи управління якістю

7.5.1. Планування змін

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

7.5.2. Зміни проводяться на основі:
- звітів зовнішніх та внутрішніх аудитів;
- аналізу системи управління керівництвом;
- організаційних змін;
- пропозицій посадових осіб;
- впроваджених коригувальних дій;
- пропозицій замовників;
- змін у нормативно-правових актах;

7.5.3. Характер змін

Зміни можуть носити частковий або системний характер.
Часткові зміни не вимагають зміни самого документа (версії) системи управляння якістю і вводяться в дію розпорядженням міського голови, рішенням виконавчого комітету або

Тернопільська міська рада
№ 99 від 15.05.2026

наказом заступника міського голови- керуючого справами, уповноваженого з питань системи управління якістю.
Системні зміни – це зміни, які суттєво впливають на зміст документа і потребують прийняття його в новій редакції, затверджуються розпорядженням міського голови, рішенням виконавчого комітету.

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

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

7.7. Контроль задокументованої інформації
З метою поліпшення якості надання послуг періодично, не рідше одного разу на рік, актуалізуються критерії і показники оцінки послуг, вносяться зміни в процеси управління, які стосуються їх надання. Результати аналізування та передбачені заходи оформляються відповідними записами (протоколами).
Щорічно при формуванні міського бюджету виконавчими органами – головними розпорядниками бюджетних коштів передбачаються необхідні фінансові, а відділом кадрового забезпечення – людські ресурси.
Відповідальність за аналізування вимог щодо надання послуг покладена на вище керівництво та на керівників виконавчих органів міської ради, що надають послуги.
Постановка діловодства від моменту надходження зовнішніх документів або створення внутрішніх документів, їх підготовку, реєстрацію, облік і контроль за виконанням до передачі їх в архів регламентується Інструкцією з діловодства у Тернопільській міській раді.
Порядок ведення діловодства за зверненнями громадян визначається Законом України «Про звернення громадян» та Інструкцією з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, затвердженою відповідною постановою Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 № 348.
Особисту відповідальність за стан діловодства за зверненнями громадян несе керівник виконавчого органу.

7.8.Контроль невідповідних виходів
Основними джерелами інформації про невідповідні послуги є:
1.Скарги суб'єктів звернень.
2.Інформація від посадових осіб виконавчих органів міської ради.

Тернопільська міська рада
№ 99 від 15.05.2026

3.Акти перевірки уповноваженими органами щодо надання послуг.
4.Результати аналізування керівництвом системи управління якістю.
5.Результати внутрішніх аудитів, зовнішніх наглядових аудитів.

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

8. Записи процедури

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

9. Прикінцеві положення

9.1. Процедуру розробляє, вносить зміни головний спеціаліст з питань управління якістю, та затверджується розпорядженням міського голови в системі АСКОД.
9.2 Контроль за виконанням Процедури здійснюють заступники міського голови, згідно розподілу посадових обов'язків.

10. Додатки

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

11. Формуляри

1. Ф-01/П-СУЯ/01 Реєстр розсилки документів системи управління якістю.
2. Ф-02/П-СУЯ/01 Номенклатура справ.
3. Ф-03/П-СУЯ/01 Перелік документів папки НС.
4. Ф-04/П-СУЯ/01 Реєстр основних документів
5. Ф-05/П-СУЯ/01 Реєстр основних записів.
6. Ф-06/П-СУЯ/01 Реєстр процесів.
7. Ф-07/П-СУЯ/01 Реєстр(перелік) адміністративних, неадміністративних послуг.
8. Ф-08/П-СУЯ/01 Протокол вилучення документів системи управління якістю.
9. Ф-09/П-СУЯ/01План роботи, Звіт про роботу

Тернопільська міська рада
№ 99 від 15.05.2026

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

Тернопільська міська рада
№ 99 від 15.05.2026

Внесені зміни до документа є недостатніми для досягнення запланованих результатів	Перед погодженням і затвердженням змін до документа необхідно оцінити їх вплив на досягнення запланованих результатів .
Стадія 1.4 Зберігання й вилучення з обігу.	
Порушення правил і умов зберігання задокументованої інформації	Провести додатковий інструктаж з відповідальними за документообіг у виконавчих органах стосовно правил і умов зберігання задокументованої інформації.
Порушення правил вилучення документа з обігу	Провести додатковий інструктаж з відповідальними за документообіг у виконавчих органах стосовно правил вилучення з обігу документів.

2 Управління зовнішніми документами

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

Тернопільська міська рада
№ 99 від 15.05.2026

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

Тернопільська міська рада
№ 99 від 15.05.2026

Верхній колонтитул:

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

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

Верхній колонтитул:

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

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

Тернопільська міська рада
№ 99 від 15.05.2026

Д-03/П-СУЯ/01

Нижній колонтитул документів системи управління якістю:

Тернопільська міська рада, розробник
назва документа системи управління якістю, скорочена А чи Н-хх-уу
Сторінка 1 з 5

Ф-01/П-СУЯ/01

РЕЄСТР
розсилки документів системи управління якістю

_____
(назва документа СУЯ)

№ з/п	Розробник (виконавчий орган, окрема посадова особа)	Документ (версія)	Особа що отримала	Дата
1.				

Склав
Посада _____ Підпис_____ Ім’я ПРІЗВИЩЕ ___
Дата _____

Ф-02/П-СУЯ/01

НОМЕНКЛАТУРА СПРАВ_____ № хх-уу за 20 рік

Затверджую
Керівник виконавчого органу
дата

Індекс справи	Заголовок справи (тому,частини)		Кількість справ (томів, частин)	Строк зберігання справи (томів, частин) і номери статей за переліком	
…	_____		…	…	
	Керівник виконавчого органу _____				
…	…		…	…	

СКЛАДЕНО:

Тернопільська міська рада
№ 99 від 15.05.2026

Головний спеціаліст Власне ім’я ПРІЗВИЩЕ

дата

ЗАТВЕРДЖЕНО:

Начальник виконавчого органу Власне ім’я ПРІЗВИЩЕ

дата

ПОГОДЖЕНО:

Начальник архівного відділу Власне ім’я ПРІЗВИЩЕ

Підсумковий запис

Справи за строками зберігання	Разом	У тому числі	
		перехідні	з відміткою “ЕПК”

Постійного :
тривалого (понад 10 років)
Тимчасового(до 10 років включно)
Складено:

Керівник виконавчого органу----------

дата

Ф-03/П-СУЯ/01

Перелік документів папки НС

(назва виконавчого органу ,окремої посадової особи)

Шифр документа	Назва документа	Дата включення	Кількість аркушів

Посада _____ Підпис_____ Ім’я ПРІЗВИЩЕ _____

Дата _____

Ф-04/П-СУЯ/01

ЗАТВЕРДЖУЮ

Реєстр основних документів

(назва виконавчого органу, окремої посадової особи)

№ з/п	Шифр документа	Документ	Статус актуальності, місце зберігання (дата введення в дію, папка НС)

Тернопільська міська рада
№ 99 від 15.05.2026

Посада,склав, _____ Підпис_____ Ім’я ПРІЗВИЩЕ _____

Дата _____ 20__

Ф-05/П-СУЯ/01

ЗАТВЕРДЖУЮ

Реєстр основних записів

(назва виконавчого органу, окремої посадової особи)

№ з/п	Шифр запису	Назва запису	Статус актуальності, місце зберігання (дата введення в дію, папка НС)

Посада (склав)_____ Підпис_____ Ім’я ПІЗВИЩЕ

Дата _____ 20__

Ф-06/П-СУЯ/01

ЗАТВЕРДЖУЮ

Реєстр процесів

(назва виконавчого органу, окремої посадової особи)

№ з/п	Шифр процесу	Назва процесу	Статус актуальності, місце зберігання (дата введення в дію, папка НС)

Посада _____ Підпис_____ Ім’я ПІЗВИЩЕ _

Дата _____ 20__

Ф-07/П-СУЯ/01

ЗАТВЕРДЖУЮ

Реєстр(перелік) адміністративних, неадміністративних послуг

_____ _____

(назва виконавчого органу, окремої посадової особи)

№ з/п	Шифр послуги та в якій версії зберігається	Назва послуги	Статус актуальності, місце зберігання (№ документа, дата введення в дію, папка НС)

Посада_____ Підпис_____ Ім’я ПІЗВИЩЕ

Дата _____ 20__

Тернопільська міська рада
№ 99 від 15.05.2026

Ф-08/П-СУЯ/01

ПРОТОКОЛ
вилучення документів системи управління якістю

_____
(назва документа СУЯ, розробник)

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

Посада _____ _____
(підпис) (Власне Ім'я ПРІЗВИЩЕ)

Дата _____ 20__

Ф-09/П-СУЯ/01

План роботи, Звіт про роботу
(назва виконавчого органу, окремої посадової особи)

№ з/п	Назва заходу	Відповідальна посадова особа	Термін	Виконавець (для плану роботи) та Статус актуальності, місце зберігання (№ документа, дата введення в дію, папка НС)- для звіту
1.				

(через АСКОД)
Посада _____ Підпис_____ Ім'я ПРІЗВИЩЕ ___
Дата _____

Тернопільська міська рада
№ 99 від 15.05.2026