

Місцезнаходження Настанови у сфері якості Тернопільської міської ради

|  |  |
| --- | --- |
| **Оригінал:** | |
| Міський голова | Паперова версія |
| Заступник міського голови, керуючий справами, уповноважений з питань системи управління якістю | Паперова версія |
| Головний спеціаліст з питань управління якістю | Паперова версія |
| **Копії:** | |
| Вище керівництво міської ради | Електронні версії ( 6) |
| Виконавчі органи міської ради | Електронні версії (33) |
| Сайт міської ради, розділ «Система управління якістю» | Електронна версія |

ЗМІСТ

|  |  |
| --- | --- |
|  | Сторінка |
| Передмова | 6 |
| 0.1.Загальні положення | 8 |
| 0.2. Принципи управління якістю | 8 |
| 0.3. Процесний підхід та цикл PDCA | 9 |
| 0.4. «Ризик-орієнтовне мислення» | 11 |
| 1.Сфера застосування | 12 |
| 2. Нормативні посилання | 12 |
| 3.Терміни та визначення понять | 13 |
| 4. Середовище організації | 16 |
| 4.1. Розуміння організації та її середовища | 16 |
| 4.2. Розуміння потреб і очікувань зацікавлених сторін | 17 |
| 4.3. Визначення сфери застосування системи управління якістю | 18 |
| 4.4. Система управління якістю та її процеси | 18 |
| 5. Лідерство | 21 |
| 5.1. Лідерство як зобов’язання | 21 |
| 5.1.1. Загальні положення | 21 |
| 5.1.2. Орієнтація на замовників | 24 |
| 5.2 .Політика | 25 |
| 5.2.1. Формування Політики у сфері якості | 25 |
| 5.2.2. Інформування про Політику у сфері якості | 25 |
| 5.3. Функції, обов’язки та повноваження в межах організації | 25 |
| 6. Планування | 27 |
| 6.1. Дії стосовно ризиків і можливостей | 27 |
| 6.2. Цілі у сфері якості та планування дій для їх досягнення | 28 |
| 6.3. Планування змін | 30 |
| 7. Підтримання системи управління | 30 |
| 7.1. Ресурси | 30 |
| 7.1.1. Загальні положення | 30 |
| 7.1.2. Людські ресурси | 31 |
| 7.1.3. Інфраструктура | 31 |
| 7.1.4. Середовище для функціонування процесів | 32 |
| 7.1.5. Ресурси для моніторингу та вимірювання | 34 |
| 7.1.6. Знання організації | 34 |
| 7.2.Компетентність | 34 |
| 7.3. Обізнаність | 36 |
| 7.4. Інформування | 37 |
| 7.5. Задокументована інформація | 39 |
| 7.5.1. Загальні положення | 39 |
| 7.5.2. Створення та актуалізування | 41 |
| 7.5.3 Контроль задокументованої інформації | 42 |
| 8. Надання послуг | 42 |
| 8.1. Оперативне планування та контроль | 42 |
| 8.2. Вимоги щодо послуг | 46 |
| 8.2.1. Інформаційний зв’язок із замовником | 46 |
| 8.2.2. Визначення вимог щодо послуг | 47 |
| 8.2.3. Аналізування вимог щодо послуг | 48 |
| 8.2.4. Зміни до вимог щодо послуг | 48 |
| 8.3. Проектування та розроблення послуг | 48 |
| 8.3.1. Загальні положення | 48 |
| 8.3.2. Планування проектування та розроблення | 49 |
| 8.3.3. Вхідні дані проектування та розроблення | 49 |
| 8.3.4. Засоби контролю проектування та розроблення | 49 |
| 8.3.5. Вихідні дані проектування та розроблення | 50 |
| 8.4. Контроль надаваних із зовні процесів, продукції та послуг | 50 |
| 8.4.1. Загальні положення | 50 |
| 8.5. Надання послуг | 52 |
| 8.5.1. Контроль надання послуг | 52 |
| 8.5.2. Ідентифікація та відстеження | 53 |
| 8.5.3. Власність замовників або зовнішніх постачальників | 53 |
| 8.5.4. Збереження | 54 |
| 8.5.5. Діяльність після надання послуги | 54 |
| 8.5.6. Контроль змін | 54 |
| 8.6. Контроль виходів послуг | 55 |
| 8.7. Контроль невідповідних виходів | 55 |
| 9. Оцінювання дієвості | 56 |
| 9.1. Моніторинг, вимірювання, аналізування та оцінювання | 56 |
| 9.1.1. Загальні положення | 56 |
| 9.1.2. Задоволеність замовника | 58 |
| 9.1.3.Аналізування та оцінювання | 61 |
| 9.2. Внутрішній аудит | 62 |
| 9.3. Аналізування системи управління | 63 |
| 9.3.1. Загальні положення | 63 |
| 9.3.2. Вхідні дані аналізування системи управління | 63 |
| 9.3.3. Вихідні дані аналізування системи управління | 69 |
| 10. Поліпшення | 69 |
| 10.1. Загальні положення | 69 |
| 10.2 . Невідповідність і коригувальні дії | 70 |
| 10.3. Постійне поліпшування | 70 |
| 11.Додатки | 71 |

**ПЕРЕДМОВА**

**Тернопіль** – місто у західній частині України, політико-адміністративний, економіко-діловий та культурний центр Тернопільської області. Розташоване на річці Серет.

До 1944 року місто мало назву Тарнополь.

Засноване у 1540 році Яном Тарновським. До 1569 року належало до Теребовлянського староства (пізніше повіту) Руського воєводства. У 1569 – 1772 роках у складі Теребовлянського повіту Подільського воєводства; у 1772 – 1810, 1815 – 1867 – центр Тарнопільського округу у складі Королівства Галичини та Лодомерії, 1810 – 1815 – Тернопільського краю Російської імперії, з 1867 до 1939 – адміністративний центр Тернопільського повіту у складі різних держав: Австро-Угорщини, ЗУНР, ГСРС, Другої Речі Посполитої. З 1920 – адміністративний центр воєводства, від 1939 – області. Наприкінці 1918-го до 2 січня 1919 року Тернопіль був столицею ЗУНР, а з 8 липня по 21 вересня 1920 року маріонеткового більшовицького державного утворення – Галицької СРР. У період нацистської окупації (1 серпня 1941 – липень 1944) місто підпорядковувалося дистрикту «Галичина». Покровителем міста вважають святу Теклю. До Другої світової війни вівтар з її зображенням знаходився у Домініканському костелі – нині церкви Непорочного зачаття Матері Божої.

Населення – 219 800 осіб. За національним складом місто майже однорідне, адже понад 94% його мешканців – українці.

Тернопіль займає площу 5852 га.

Переваги економіко-географічного розташування Тернополя пов’язані, перш за все, з наближеністю міста до сусідніх держав: Польщі, Угорщини, Румунії, Молдови. Тернопіль знаходиться на перетині залізничних, автомобільних і повітряних шляхів, на відстані 479 км до Києва та 220–350 км – до західних кордонів України.

У Тернополі розміщено залізничний вузол, є аеропорт. Головні залізничні шляхи проходять зі сходу на захід і південь, у тому числі й міжнародні. На схід і з півночі – на південь Тернопіль пересікають три державні автомобільні дороги. Для забезпечення пасажироперевезень також функціонують приміська та міжміська автобусні станції.

Промисловий комплекс міста виготовляє ряд унікальних видів продукції, які застосовуються не тільки в Україні, а й за її межами.

Функціонує ряд потужних підприємств із виробництва бавовняних  
тканин та виробів з них ВАТ «Тернопільське об’єднання «Текстерно» і ПАТ  
«Галія», штучної шкіри, лінолеуму ПАТ «Вінітекс», виробництво медичного  
обладнання ПП «Галіт», виробництво шкарпеткових виробів ТОВ “Торговий  
дім «Теркурій», виробництво енергоекономічних освітлювальних приладів для зовнішнього освітлення міст та спортивних споруд ТОВ «Шредер», виробництво електроживильних установок ТОВ "Інтеграл”, виробництво  
кондитерських виробів ПАТ «ТЕРА».  
В місті діють:  
– продуктові супермаркети: «Сільпо», «Торба», «Рукавичка», «АТБ», «Новус», «Хмельничанка», «PLAZMA», «Сім 23».  
– торгові центри: «Подоляни», «Орнава», «Центральний універмаг»,  
«Західний», «Атріум».  
– продуктові гуртовні: «РовексCash&Carry», «Пакко», «Метро».  
– будівельні торгові центри: «Арс» (супермаркет), «Епіцентр»  
(гіпермаркет), «Наша оселя» (торговий центр).  
– супермаркети побутової техніки: «Технополіс», «Ельдорадо»,  
«Фокстрот», «Ельмарт», «Орбіта», «Мегалюкс», «Білий лебідь».

Родзинкою міста є Тернопільське озеро, яким в весняно-літній період курсує два теплоходи «Герой Танцоров» та «Капітан Парій», що сполучають центр міста з зонами відпочинку.

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

Право громадян на отримання дошкільної, початкової, базової, повної загальної середньої та позашкільної освіти забезпечують: 38 закладів дошкільної освіти комунальної форми власності, 43 заклади загальної середньої освіти комунальної форми власності (22 – ЗНЗ І-ІІІ ступенів, 4 навчально-виховні комплекси І ступеня, Тернопільський навчально-виховний комплекс «Дошкільний навчальний заклад - загальноосвітня школа І-ІІ ступенів №30», 3 ліцеї, 4 - навчально-виховні комплекси «Школа-ліцей», 3- гімназії, 2 початкові школи, НВК «Школа-колегіум», Тернопільська загальноосвітня спеціальна школа, вечірня школа та школа допризовної підготовки); 4 позашкільних навчальних закладів (комунальний заклад Тернопільської міської ради «Центр творчості дітей та юнацтва»; комунальний заклад Тернопільської міської ради «Школа народних ремесел»; комунальний заклад Тернопільської міської ради «Хорова школа «Зоринка» ; комунальний заклад Тернопільської міської ради «Станція юних техніків».

Для здобуття громадянами освітньо-кваліфікаційного рівня молодшого спеціаліста і бакалавра з одночасним завершенням здобуття повної загальної середньої освіти функціонує **Галицький коледж імені В.Чорновола.**

До мережі навчальних закладів м. Тернополя включено **6 професійно-технічних навчальних закладів:**

ТВПУ технологій та дизайну;

ТВПУ сфери послуг та туризму;

Технічний коледж ТНПУ імені Івана Пулюя;

ТНПУ ресторанного сервісу та торгівлі;

ТВПУ № 4 імені Михайла Паращука;

Тернопільський центр професійно-технічної освіти.

**Тернопільська міська рада:**

46001, м. Тернопіль, вул. Листопадова, 5

Телефон 0352-522021

Факс 0352-527652

e-mail: [presamr@gmail.com](mailto:presamr@gmail.com)

сайт: www.rada.te.ua

**0.ВСТУП**

**0.1. Загальні положення**

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

Регламентуючим документом, що описує систему управління якістю у виконавчих органах Тернопільської міської ради згідно з вимогами стандарту ISO 9001 є **Настанова у сфері якості**.

Потенційні вигоди розробки Настанови у сфері якості:

- надання її користувачам комплексної інформації щодо системи управління якістю у Тернопільській міській раді;

- здатність постійно надавати послуги на якісному рівні, які задовольняють вимоги замовників та у відповідності до Законів України «Про місцеве самоврядування в Україні» та «Про адміністративні послуги» ;

- створення можливостей для підвищення задоволеності замовників;

- урахування ризиків і можливостей, пов’язаних їх середовищем і цілями міської ради;

- здатність демонструвати відповідність міської ради установленим вимогам до системи управління якістю;

- зобов’язання міської ради щодо постійного дослідження рівня задоволеності замовників, здійснення аналізу результатів цих досліджень і планування критеріїв та методик ;

- опис основних процесів визначених у виконавчих органах Тернопільської міської ради.

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

**Відповідним розпорядженням міського голови визначено відповідального представника вищого керівництва за функціонування системи управління якістю – уповноваженого з питань системи управління якістю, затверджено склад робочої групи по функціонуванню системи управління якістю у виконавчих органах Тернопільської міської ради**.

**0.2. Принципи управління якістю**

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

- орієнтація на замовника;

- лідерство;

- залучення персоналу;

- процесний підхід;

- поліпшення;

- прийняття рішень на підставі фактичних даних;

- керування взаємовідносинами.

*Принцип 1***. Орієнтація на замовника**

З огляду на те, що результати і стабільність діяльності, насамперед, залежать від замовників, керівництво розуміє явні поточні і майбутні потреби замовників, виконує їхні вимоги і намагається перевищити їхні очікування.

*Принцип 2***. Лідерство**

Керівництво є лідером на всіх напрямках діяльності. Формулюючи Політику у сфері якості і встановлюючи Цілі у сфері якості, забезпечуючи їхню єдність на всіх рівнях, здійснюючи підтримку і управління, керівництво бере на себе відповідальність за постійне удосконалювання процесів.

*Принцип 3.* **Залучення персоналу**

Персонал на всіх рівнях складає основу виконавчих органів міської ради, тому керівники створюють і підтримують таке середовище й атмосферу в колективі, у якій посадові особи можуть цілком реалізувати свої можності для вирішення основних завдань.

*Принцип 4.* **Процесний підхід**

Будь-яка діяльність, що має свої «входи» і «виходи» і використовує визначені ресурси, розглядається як процес. Такий підхід дозволяє досягати бажаних результатів роботи найбільш ефективним чином.

*Принцип 5.* **Поліпшення**

Постійне поліпшення діяльності та якості надання послуг є незмінною метою виконавчих органів міської ради та кожної посадової особи.

*Принцип 6.* **Прийняття рішень на підставі фактичних даних**

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

*Принцип 7.* **Керування взаємовідносинами**

Розуміючи, що виконавчі органи міської ради і постачальники є взаємозалежними, керівництво проводить політику взаємовигідних відносин із постачальниками.

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

Процесний підхід в діяльності міської ради забезпечує:

- розуміння та постійне задоволення вимог;

- розглядання процесів з погляду створювання додаткових цінностей;

- досягнення результативного функціонування процесів;

- поліпшення процесів на основі оцінювання даних та інформації.

Процесний підхід є одним із задекларованих принципів стандарту.

Процеси поділені на чотири групи:

- процеси управління;

- основні виробничі процеси;

- процеси забезпечення;

- процеси моніторингу, контролю і вимірювання.

Входи» і «виходи» є ключовими складовими процесу.

В якості «входів» розглядаються: матеріали, устаткування, документація, різна інформація, персонал, фінанси та інше.

На малюнку 1 зображена схема, яка ілюструє зв'язок між процесами та показує, що замовник відіграє важливу роль у визначенні додаткових вимог щодо забезпечення якісного надання послуг.

##### **Задоволеність**

**Потреба**

**Контроль і вдосконалення роботи Тернопільської міської ради**

**Управління ресурсами**

**Тернопільської міської ради**

**Відповідальність керівництва Тернопільської міської ради**

#### Постійне вдосконалення системи управління якістю

Замовник

и

**ПРОЦЕС надання послуг**

**Замовник**

**и**

**ВХІД**

**ВИХІД**

Дії, що складають додаткову цінність

Інформаційні потоки

***--------------***

***Малюнок 1.*** *Модель системи управління якістю у Тернопільській міській раді, в основу якої покладено процес.*

Система управління якістю, яку впроваджено у Тернопільській міській раді, ґрунтується на процесному підході, в основу якого покладено цикл «Рlan-Dо-Сhесk-Асt» (PDCА) («Плануй-Виконуй-Перевіряй-Дій»).

Цикл PDCА можна стисло описати так:

*Плануй:* встановлюй цілі та визначай процеси, необхідні для отримання результатів, що відповідають вимогам замовника та політиці органу місцевого самоврядування.

*Виконуй:* визначені процеси.

*Перевіряй:* відстежуй і оцінюй процеси та послуги, зважаючи на Політику, цілі та вимоги до послуг, а також звітуй про результати.

*Дій:* вживай заходів для постійного поліпшування показників функціонування процесу через виявлення невідповідностей чи збоїв в роботі та усунення їх причин або запобігання виникненню цих причин.

**Застосування циклу PDCA в міській раді полягає в наступному:** Керівництво міської ради через сесію чи виконавчий комітет затверджує Стратегію розвитку міста, Політику у сфері якості та основні програми діяльності міської ради в цілому та системи якості зокрема.

За рахунок цього забезпечується планування.

Стратегічне планування відбувається виходячи із ситуації, в якій на даний момент перебуває міська рада.

На основі стратегічного планування розробляються конкретні плани дій: встановлюються цілі і завдання роботи, визначаються процеси, плануються ресурси та інше.

Після планування починається етап реалізації планів.

Керівництво міської ради залучає необхідні ресурси, в тому числі персонал, забезпечує виконання процесів.

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

Результати роботи міської ради і системи якості не завжди можуть відповідати вимогам, які ставлять замовники.

Крім того очікування замовників можуть змінюватися, може змінюватися навколишнє середовище.

Щоб робота залишалася ефективною і досягла очікуваних результатів, необхідно застосовувати дії з покращення роботи.

***0.4 «Ризик-орієнтоване мислення»***

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

*Ризик-орієнтоване мислення* дає змогу міській раді визначити чинники, які можуть спричинити відхилення її процесів та її систем управління якістю від запланованих результатів, щоб установлювати запобіжні заходи контролю для мінімізації негативних впливів чи наслідків і найбільшого використання можливостей, у мірі їх виникнення.

1.Сфера застосування

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

2.Нормативні посилання

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

* Конституції України;
* Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні»;
* Закону України «Про службу в органах місцевого самоврядування»;
* Закону України «Про звернення громадян»;
* Закону України «Про адміністративні послуги»;
* Європейської хартії місцевого самоврядування;
* ISO 9001:2015 «Quality management systems **–** Requirements (Системи управління якістю. Вимоги)»;
* ДСТУ ISO 9001:2015 «Системи управління якістю. Вимоги. (ISO 9001:2015,IDT)»;
* ISO 9000 «Quality management systems – Fundamentals and vocabulary(Системи управління якістю. Основні положення та словник)»;
* ISO 19011 «Guidelines for quality and/or environmental management systems auditing (Рекомендації по аудиту систем управління якістю і/або навколишнього середовища)»;
* ДСТУ ISO 19011 «Рекомендації по аудиту систем управління якістю і/або навколишнього середовища. (ISO 19011, IDT)»;
* Cтатуту територіальної громади міста Тернопіль;
* Регламенту виконавчого комітету Тернопільської міської ради;
* Регламенту Тернопільської міської ради;

- Регламенту ЦНАП;

- Інструкції з діловодства у Тернопільській міській раді та її виконавчих органах;

- Положення про проведення щорічної оцінки виконання посадовими особами Тернопільської міської ради покладених на них обов’язків і завдань;

- Кодексу поведінки посадових осіб Тернопільської міської ради тощо.

**3.ТЕРМІНИ ТА ВИЗНАЧЕННЯ ПОНЯТЬ**

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

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

**Уповноважений з питань системи управління якістю –** представниквищогокерівництва, наділений повноваженнями для забезпечення функціонування системи управління якістю, реалізації Політики і Цілей у сфері якості Тернопільської міської ради.

**Робоча група по функціонуванню система управління** **якістю у виконавчих органах Тернопільської міської ради –** група посадових осіб, затверджена розпорядженням міського голови, для розробки та впровадження документів системи управління якістю, передачі знань та інформації з питань системи управління якістю .

**Настанова у сфері якості –** регламентуючийдокумент, який описує систему управління якістю у Тернопільській міській раді(методичний документ,інструкція).

**Політика у сфері якості –** загальні наміри та спрямованістьустанови, пов’язані з якістю і офіційно сформульовані вищим керівництвом.

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

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

**Постійне поліпшення** – повторювана діяльність щодо збільшення можливості виконативимоги.

**Результативність** – ступінь реалізації запланованої діяльності та досягнення запланованих результатів.

**Інфраструктура** – сукупність устаткування, обладнання та служб, необхідних для функціонування виконавчих органів міської ради.

**Робоче середовище** – сукупність умов, за яких виконують роботу.

**Замовник** **(суб’єкт звернення)**– фізична або юридична особа, яка отримуєпослуги (адміністративні послуги).

**Постачальник** – організація або особа, яка надаєпродукцію або послуги.

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

**Процедура –** встановлений спосіб діяльності або здійснення процесу.

**Послуга** – результатпроцесу.

**Адміністративна послуга** – результат здійснення владних повноважень суб’єктом надання адміністративних послуг за заявою фізичної або юридичної особи, спрямований на набуття, зміну чи припинення прав та/або обов’язків такої особи відповідно до закону.

**Неадміністративна послуга –** результатпублічно-владної діяльності міської ради, що забезпечує реалізацію прав фізичних та юридичних осіб за їх заявою або зверненням відповідно до чинного законодавства та нормативно-правових документів міської ради.

**Суб’єкт надання послуги** – Тернопільська міська рада та посадові особи міської ради, уповноважені відповідно до чинного законодавства та нормативно-правових документів міської ради надавати послуги.

**Центр надання адміністративних послуг –** це постійно діючий робочий орган Тернопільської міської ради, в якому надаються адміністративні ( неадміністративні послуги) за принципом «єдиного вікна» та «прозорого офісу». Створений з метою комфортності та протидії корупції в наданні послуг фізичним та юридичним особам.

**Реєстр адміністративних послуг -** перелік адміністративних послуг, які визначені законом і надаються виконавчими органами міської ради відповідно до повноважень та затверджені рішенням виконавчого комітету.

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

**Реєстри адміністративних та неадміністративних** **послуг, що надаються через Центр надання адміністративних послуг –** перелікадміністративних та неадміністративних послуг, які надаються виконавчими органами міської ради, а також перелік адміністративних послуг органів виконавчої влади, інших державних органів, які рішенням виконавчого комітету міської ради визначено надавати через ЦНАП.

**Вимога** – сформульовані потреба або очікування, загальнозрозумілі або обов’язкові.

**Задоволеність замовника** – сприйняття замовником ступеня виконання його вимог.

**Відповідність –** виконаннявимоги.

**Невідповідність** – невиконаннявимоги.

**Запобіжна дія** – дія, яку виконують для усунення причини потенційноїневідповідності або іншої потенційно небажаної ситуації.

**Коригувальна** **дія –** дія, яку виконують для усунення причини виявленоїневідповідності або іншої небажаної ситуації.

**Інформація** – значущі дані.

**Документ** – зафіксована тавідповідним чином оформленаінформація.

**Запис (протокол) –** документ, який містить одержані результати або надає докази виконаних робіт.

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

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

Ризики - вплив невизначеності на досягнення результату процесу.

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

**Середовище для функціонування процесів (робоче)** - сукупність умов, за яких виконують роботу: обладнання приміщень, входів/пандусів, робочих місць тощо та організація безпечних умов праці.

**Перевірка** *–* підтвердження наданняоб’єктивних доказів, що встановленівимоги виконано.

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

**Аудит** – систематичний, незалежний і задокументованийпроцес отриманнядоказів аудиту і об’єктивного їх оцінювання з метою визначення ступеня виконаннякритеріїв аудиту.

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

**Аудитор –** особа, яка маєкомпетентність для проведеннявнутрішньогоаудиту.

**Група з аудиту –** декількааудиторів, що проводять аудит.

**Компетентність –** доведена спроможність за стосовувати знання та вміння.

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

Прийняті скорочення:

Організація - Тернопільська міська рада та її виконавчі органи ;

СУЯ – система управління якістю;

УСУЯ- уповноважений з питань системи управління якістю;

НСУЯ – Настанова у сфері якості;

ЦНАП – Центр надання адміністративних послуг;

ІК – Інформаційна картка;

ТК – Технологічна картка;

ПП - Паспорт процесу;

(АП) - адміністративна послуга;

(НП) – неадміністративна послуга;

(СНАП) - суб’єкт надання адміністративної послуги.

4. Середовище організації

**4.1. Розуміння організації та її середовища**

Міська рада та її виконавчі органи визначають зовнішні та внутрішні чинники, які є відповідними для їх діяльності і стратегічного напряму, та які впливають на їх здатність досягати запланованих результатів.

Міська рада та її виконавчі органи здійснюють моніторинг і аналіз всіх внутрішніх і зовнішніх чинників.

***Зовнішні чинники***які можуть впливати на діяльність міської ради та її виконавчих органів, як прямо, так і опосередковано:

*Міської ради*:

* стан економіки (країни, регіону);
* демографія;
* законодавство;
* політична ситуація;
* соціальний фактор;
* установи, організації, громадяни тощо.

*Виконавчих органів:*

* Програма соціально-економічного розвитку міста;
* Законодавчі та нормативно-правові акти;
* розпорядчі та регламентуючі документи;
* соціальний фактор;
* субпідрядники, громадяни, постачальники тощо.

***Внутрішні чинники*** які можуть впливати на діяльність міської ради та її виконавчих органів, як прямо, так і опосередковано:

*Міської ради:*

* депутатська діяльність (рішення сесії тощо);
* організаційна структура та штатний розпис;
* нормативні та організаційно-розпорядчі документи;
* персонал та його кваліфікація;
* система управління;
* матеріальні і фінансові ресурси;
* критерії оцінки виконавчих органів тощо.

*Виконавчих органів:*

* організаційна структура та штатний розпис;
* нормативні та організаційно-розпорядчі документи;
* персонал та його кваліфікація;
* система управління;
* матеріальні і фінансові ресурси.

Приклад визначення середовища/чинників та їх впливу надано в Д-17/НСУЯ  
Інформація про чинники, які впливають на діяльність міської ради та її виконавчих органів, також містяться в наступних документах:

* Статут територіальної громади міста Тернополя .
* Програми економічного та соціального розвитку м. Тернополя
* Програми залучення інвестицій та поліпшення інвестиційного клімату в місті Тернопіль.
* Положення про виконавчі органи;

- Розпорядження міського голови «Про розподіл обов’язків між міським головою, секретарем ради, заступниками міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради та заступником міського голови – керуючим справами;

* Рішення міської ради;
* Рішення виконавчого комітету міської ради;
* Міські довгострокові та річні Програми.

Моніторинг середовища/чинників здійснюється міською радою та її виконавчими органами не рідше ніж один раз на рік, як правило при аналізуванні діяльності. Результатом аналізу показників моніторингу є рішення або/чи пропозиції щодо чинників та оцінки їх впливу.

**4.2. Розуміння потреб і очікувань зацікавлених сторін.**

Окрім **внутрішніх і зовнішніх чинників**, описаних в розділі 4.1. на роботу міської ради можуть впливати суб’єкти економічних і соціальних відносин (окремі люди, групи людей, організації, об’єднання фізичних і юридичних осіб, інші).

В свою чергу робота міської ради впливає на діяльність суб’єктів економічних і соціальних відносин.

У зв’язку з тим міська рада визначає:

а) зацікавлені сторони;

б) вимоги цих зацікавлених сторін.

До зацікавлених сторін можуть відноситися (Д-19/НСУЯ):

* керівництво міської ради;
* депутати;
* члени виконавчого комітету:
* замовники послуг;
* партнери;
* виконавці послуг;
* державні організації (в тому числі контролюючі організації);
* засоби масової інформації;
* суспільство;
* окремі люди або організації, зацікавлені в роботі міської ради тощо.

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

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

Виявлення зацікавлених сторін і їх вимог необхідні для побудови і роботи системи якості, її процесів, управління ризиками і можливостями.

Інформація про склад зацікавлених сторін міститься в щорічних та довготривалих Програмах, звітах про їх виконання, прийнятих рішеннями міської ради.

**4.3. Визначення сфери застосування системи управління якістю**

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

**4.4. Система управління якістю та її процеси**

**4.4.1. Загальні положення та опис процесів.**

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

Відповідним розпорядженням міського голови визначено відповідального представника вищого керівництва за функціонування системи управління якістю – уповноваженого з питань системи управління якістю, затверджено склад робочої групи по функціонуванню СУЯ у виконавчих органах Тернопільської міської ради.

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

Для результативного функціонування системи управління якістю в Тернопільській міській раді розроблено документи системи управління якістю (Д-04/НСУЯ), згідно вимог стандарту ISO 9001-2015 тасформовано реєстри основних документів (Ф-04/П-СУЯ/01 в процедурі П-СУЯ/01), якими керуються в роботі виконавчі органи.

Реєстр основних документів аналізується керівником виконавчого органу ради та не рідше одного разу в рік (на початку календарного року) актуалізується.

**4.4.2. Процедури системи управління якістю.**

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

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

В цій процедурі встановлено єдині вимоги щодо оформлення, ідентифікації і структури задокументованої інформації (документів) системи управління якістю у виконавчих органах Тернопільської міської ради (шифрування), а також визначається порядок їх створення, узгодження, затвердження, упровадження, розповсюдження, контролю, актуалізації, збереження, внесення змін і вилучення застарілих документів з обігу та порядок внесення змін до Настанови у сфері якості.

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

- встановлення та ідентифікація невідповідних послуг;

- оцінювання потреби в діях щодо усунення причин невідповідності з тим, щоб вона не виникла повторно;

- встановлення повноважень та відповідальності щодо поводження з невідповідною послугою;

- призначення та виконання коригувальних дій, усунення виявленої невідповідності;

- вжиття заходів для недопущення виникнення виявленої невідповідності в іншому місці;

- збереження задокументованої інформації як доказ дій, пов’язаних з усуненням невідповідності(результатів коригованих дій);

- повторна перевірка виправленої невідповідності, реєстрування результатів виконаних дій.

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

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

**4.4.3.Основні процеси Тернопільської міської ради та її виконавчих органів.**

У міській раді встановлена, задокументована, впроваджена та підтримується система управління якістю та представлена у вигляді сукупності взаємопов’язаних процесів. Процес – це послідовність узгоджених дій, що перетворюють певні входи на відповідні виходи.

Вищим керівництвом визначено та сформовано реєстр основних процесів Тернопільської міської ради (Д-05/НСУЯ).

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

Схема управління процесами СУЯ подана у додатку Д-20/НСУЯ.

Процеси надання адміністративних послуг та неадміністративних послуг в Тернопільській міській раді описані в Технологічних картках.

Основні процеси виконавчого органу ради визначені у відповідності з Положенням про виконавчий орган, затвердженим рішенням міської ради, відповідно до тих функцій і завдань, які покладені на нього.

**4.4.5. Записи**

Записи (протоколи) є документами у яких відображено одержані результати чи докази виконаних робіт.

Записи (протоколи) якості представлені у вигляді:

- актів, протоколів, таблиць тощо;

- реєстраційних журналів і книг;

- формулярів ,звітних документів, доповідних записок тощо;

- електронних записів і баз даних тощо.

У виконавчих органах міської ради сформовано реєстр основних записів (№ з/п, шифр запису, назва запису, відповідальний за формування та зберігання, спосіб зберігання, місце зберігання, термін зберігання).

Шифр запису складається з великої літери З, коду виконавчого органу (хх) і номеру запису виконавчого органу (уу) і має наступний вигляд: З-хх-уу.

Реєстр основних записів аналізується керівником виконавчого органу ради та не рідше одного разу в рік (на початку календарного року) актуалізується.

Перелік записів (протоколів), їх ідентифікація, місце зберігання, визначення терміну зберігання та знищення визначається відповідною номенклатурою справ виконавчого органу ради.

Записи повинні бути: зрозумілими, розбірливими, ідентифікованими (хто і коли зробив) і відновлюваними.

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

**5.Лідерство**

**5.1. Лідерство як зобов’язання**

**5.1.1. Загальні положення**

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

*a) беручи на себе відповідальність за результативність системи управління якістю.*

Відповідальний підхід до управління системою якості в міській раді полягає в тому, що міський голова відповідає за те, щоб система якості досягла запланованих результатів. Задля цього міською радою щорічно затверджуються цілі, визначені процеси, визначена та затверджена структура міської ради, визначені відповідальність і повноваження працівників, виділені ресурси, проводиться регулярний контроль за досягненням цілей і виконанням поставлених завдань.

Документи, які це підтверджують:

- регламент міської ради;

- регламент виконавчого комітету;

- розпорядження міського голови про уповноваженого з питань системи управління якістю ;

- розпорядження міського голови про розподіл обов’язків між міським головою, секретарем ради, заступниками голови та керуючою справами виконкому;

- рішення міської ради про затвердження структури та штатного розпису міської ради;

- Посадові інструкції працівників

- Положення про виконавчі органи міської ради (відділи, сектори,підрозділи);

- картки послуг.

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

Політика і Цілі у сфері якості відносяться до стратегічних питань розвитку міської ради. Тому вони узгоджені із стратегією розвитку міста.

*с) забезпечуючи інтегрування вимог системи управління якістю в процеси міської ради*

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

*d) сприяючи використанню процесного підходу та ризик-орієнтованого мислення*

Керівництво міської ради відповідальне за застосування процесного підходу у роботі. Для цього створюються умови з метою виявлення процесів, їх регламентація, залучення ресурсів, призначення виконавців. На практиці це прийняття щорічних програм з різних сфер життєдіяльності міста,

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

Наступним завданням для керівництва є запровадження ризик-орієнтованого мислення.

*е) забезпечуючи наявність ресурсів, потрібних для системи управління якістю*

Керівництво міської ради відповідальне за те, щоб був визначений склад необхідних ресурсів, їх об’єм, час і період застосування, а також щоб ресурси були виділені в тому об’ємі і в ті терміни, які потрібно для системи якості.

До ресурсів відносяться: персонал, фінанси, матеріали, енергія, обладнання, інфраструктура, знання, час.

f) *інформуючи персонал про важливість результативного управління якістю та відповідності вимогам системи управління якістю*

Керівництво міської ради та уповноважений з СУЯ взяли на себе зобов’язання інформувати працівників з питань СУЯ. Для цього на оперативних нарадах міський голова інформує про поставлені завдання та результати їх виконання. Керівники виконавчих органів міської ради щомісячно звітують про зроблену роботу. Особлива увага приділяється навчанню персоналу, для цього складається річний план навчання, а також відряджаються працівники на тренінги і семінари, організовані іншими організаціями та в інші міста для вивчення досвіду.

*g) забезпечуючи досягнення системою управління якістю запланованих результатів*

Для цього керівництво міської ради запроваджує постійний моніторинг, контроль і аналіз результатів роботи системи якості, не рідше одного разу в рік, проводиться аналізування функціонування системи управління якістю вищим керівництвом.

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

*h) задіюючи, скеровуючи та заохочуючи персонал з тим, щоб він робив внесок у результативність системи управління якістю*

Підтримується завдяки системі мотивації персоналу. Мотивація персоналу відбувається як матеріальним стимулюванням, так і публічними відзнаками.

*і) сприяючи поліпшуванню*

Керівництво міської ради сприяє та враховує побажання і потреби, висловлені працівниками міської ради щодо вдосконалення процесів, щодо виявлених невідповідностей та проведення коригувальних дій.

( аналіз з боку керівництва).

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

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

Сформовані структура виконавчих органів міської ради (Д-10/НСУЯ), штатні розпис виконавчих органів ради дозволяють якісно і ефективно виконувати покладені на орган місцевого самоврядування завдання. Організаційна схема виконавчих органів міської ради наведена в (Д-11/НСУЯ).

Стратегічне і оперативне управління виконавчими органами міської ради регулюється наступними основними документами:

1. Статут територіальної громади міста Тернополя, затверджений рішенням міської ради.
2. План стратегічного розвитку міста Тернополя до 2025 року, затверджений рішенням міської ради.
3. Програма економічного та соціального розвитку міста Тернополя на поточний рік, затверджена рішенням міської ради.
4. Бюджет міста Тернополя на поточний рік.
5. Регламент міської ради, затверджений рішенням міської ради.
6. Регламент роботи виконавчого комітету міської ради, затверджений рішенням виконавчого комітету.
7. Рішення міської ради, рішення виконавчого комітету міської ради, розпорядження міського голови, накази УСУЯ.
8. Політика у сфері якості.
9. Цілі у сфері якості.

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

**5.1.2. Орієнтація на замовника.**

Вище керівництво демонструє орієнтацію на замовника наступним чином:

а) визначення та виконання законодавчих, нормативно-правових та інших вимог, у тому числі можливих вимог замовника;

b) визначення ризиків та можливостей, які можуть вплинути на досягнення кінцевого результату, заходів управління ними та моніторингу;

с) моніторинг задоволеності замовників, реалізація заходів для перевищення очікувань громади.

Вище керівництво зобов’язує усіх посадових осіб міської ради до реалізації Політики у сфері якості, досягнення Цілей у сфері якості міської ради, виконання запланованих заходів щодо функціонування системи управління якістю, які спрямовані на задоволення вимог замовників.

Для інформування замовників щодо надання послуг у Тернопільській міській раді сформовано :

* реєстри адміністративних та неадміністративних послуг, реєстри послуг, що надаються через ЦНАП, затверджені рішенням виконавчого комітету;
* розроблено інформаційні картки та форми заяв щодо надання послуг. Актуальні версії зазначених документів та зразки заяв розміщуються на інформаційних стендах суб’єктів надання послуг, у приміщенні ЦНАП, веб-сайті міської ради та ЦНАП.

Джерела отримання інформації вищим керівництвом:

- прямі радіо та телеефіри;

- проведення прийомів громадян міським головою, його заступниками, керівниками виконавчих органів (підтвердження-протокол);

- функціонування розділу веб-сайту міської ради «Питання та відповіді»;

- функціонування телефонної лінії з питань запобігання та протидії корупції;

- цілодобова діяльність інформаційно-аналітичного відділу управління надзвичайних ситуацій (служба15-80);

- опитування, анкетування ( розміщення у структурних підрозділах міської ради які надають адміністративні послуги скриньок та «Журналів зауважень та пропозицій», у які тернополяни в довільній формі зможуть писати зауваження щодо роботи працівників міської ради);

*-* [портал «Відкрите місто»](http://opencity.in.ua/#r=UA61101)*.* Система, що дає можливість мешканцям Тернополя звернутися до працівників відповідних підрозділів міської ради з повідомленням про комунальні проблеми та стежити on-line за їх вирішенням.

- функціонування електронної скриньки, [skargatmr@gmail.com](mailto:skargatmr@gmail.com)

- надання безкоштовних юридичних консультацій мешканцям м. Тернополя в холі приміщення міської ради.

- функціонування відділу «Центр надання адміністративних послуг»(його територіальних підрозділів) , відділу звернень та контролю документообігу (записи).

5**.2.Політика**

**5.2.1. Формування Політики у сфері якості**

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

Політика визначає основні принципи діяльності виконавчих органів міської ради, визначає мету діяльності, містить зобов’язання щодо задоволення вимог замовників та постійного вдосконалення системи управління якістю і є основою для встановлення та перегляду цілей у сфері якості .

Відповідальність за її виконання несе вище керівництво. Контроль реалізації Політики у сфері якості виконавчих органів Тернопільської міської ради здійснює міський голова.

**5.2.2. Інформування про Політику у сфері якості**

Політика у сфері якості щорічно аналізується вищим керівництвом з метою використання та підтримання її в актуальному стані.

Політика у сфері якості, як документ, розміщена на сайті міської ради (розділ «Система управління якістю»), на стендах у вестибюлі міської ради у приміщеннях виконавчих органів.

**5.3. Функції, обов’язки та повноваження в межах організації**

Відповідальність та повноваження посадових осіб міської ради задокументовані у нормативно-правових документах міської ради та її виконавчих органів:

* регламенті міської ради;
* регламенті роботи виконавчого комітету міської ради;

- розпорядженні міського голови «Про посадові обов’язків секретаря ради, заступників міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради, заступника міського голови - керуючого справами» **(Д-09/НСУЯ);**

* розпорядженні міського голови «Про розподіл обов’язків між міським головою, секретарем ради, заступниками міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради, заступником міського голови – керуючим справами» **(Д-09/НСУЯ);**
* Положеннях про виконавчі органи міської ради (відділи,сектори);
* Посадових інструкціях працівників

Копії Положень про виконавчі органи (відділи, сектори, підрозділи) та копії посадових інструкцій зберігаються в керівників виконавчих органів ради.

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

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

Уповноваженим з питань системи управління якістю (УСУЯ) призначається представник вищого керівництва міської ради згідно розпорядження міського голови.

УСУЯ:

* забезпечує встановлення, впровадження та підтримання процесів, пов’язаних з функціонуванням СУЯ;
* видає накази щодо забезпечення результативного функціонування СУЯ;
* аналізує результати опитування громадської думки щодо якості надання послуг та формує звіт міському голові про результати проведеного опитування, анкетування;
* організовує та забезпечує результативну роботу внутрішніх аудиторів міської ради;
* аналізує результати проведених внутрішніх аудитів у представників вищого керівництва та у виконавчих органах міської ради;
* сприяє підвищенню компетентності внутрішніх аудиторів міської ради;
* організовує та сприяє проведенню зовнішніх аудитів системи управління;
* критично аналізує систему управління Тернопільської міської ради;
* звітує перед міським головою щодо стану функціонування СУЯ та вносить пропозиції щодо її постійного вдосконалення;
* забезпечує взаємозв’язок із сторонніми організаціями щодо функціонування СУЯ.

Внутрішнє інформування щодо функціонування СУЯ, безпосередньо у виконавчому органі, здійснює член робочої групи по функціонуванню СУЯ у виконавчих органах Тернопільської міської ради (склад затверджено розпорядженням міського голови).

Уповноважений з питань системи управління якістю у виконавчому органі відповідає за:

- інформування посадових осіб виконавчого органу щодо функціонування системи управління якістю, зокрема щодо розробки і впровадження документації системи управління якістю,.

- поширення інформації про функціонування системи управління якістю шляхом періодичного інформування на нарадах у виконавчому органі, розміщення інформації в ЗМІ, на офіційному сайті міської ради.

- періодично, не рідше одного разу на рік, інформує працівників про стан функціонування СУЯ, рівень виконання Політики у сфері якості, досягнення Цілей у сфері якості, реалізацію запланованих заходів, шляхом доведення його результатів до всіх посадових осіб (оформленням протоколу).

Вище керівництво міської ради, не рідше одного разу на рік, здійснює аналізування функціонування СУЯ на підставі звіту, підготовленого уповноваженим з питань системи управління якістю.

Такий звіт УСУЯ готує на основі опрацювання вхідних даних та інформації.

**6. ПЛАНУВАННЯ**

**6.1. Дії стосовно ризиків і можливостей**

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

а) забезпечити впевненість у тому, що СУЯ та її процеси можуть досягти запланованих результатів;

b) запобігти/попередити небажані ефекти або зменшити їх кількість;

с) досягти поліпшення.

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

Ризики і можливості, які можуть вплинути на діяльність міської чи її виконавчі органи, враховуються, відображаються в стратегії, планах, регламентах, положеннях, договорах, цілях тощо.

Ризики і можливості, які можуть вплинути на процеси, мають бути описані в документах, що описують процеси.

Відповідальність за виконання планів діяльності у міській раді несе керівництво згідно з розподілом посадових обов’язків, а планів у структурному підрозділі – їх керівники. Контроль за виконанням планів - підтверджується наданням звітів.

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

Контроль за реалізацією планів у міській раді здійснює міський голова.

***6.1.2.*** Міська рада та її виконавчі органи здійснюють планування(процедура П/СУЯ-04, Д-18/НСУЯ):

а) дій стосовно ризиків і можливостей;

b) способів усунення негативних впливів ризиків і використання можливостей

в) оцінки результативності заходів з управління ризиками і можливостями за визначений період.

Виявляються ризики і можливості, які можуть вплинути на діяльність міської ради чи її структурних підрозділів в період планування.

Оцінка проводиться під час аналізу діяльності міської ради за звітний період. Аналіз проводиться вищим керівництвом.

**6.2. Цілі у сфері якості та планування дій для їх досягнення**

**6.2.1.** Вище керівництво, щорічно, визначає і встановлює Цілі у сфері якості, які затверджуються рішенням виконавчого комітету , зміст яких обов’язково доводиться до відома всіх працівників.

Цілі у сфері якості повинні бути:

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

Відповідальність за виконання Цілей у сфері якості у міській раді несе вище керівництво згідно з розподілом посадових обов’язків.

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

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

Узагальнену інформацію про виконання поставлених Цілей у сфері якості тапланування Цілей у сфері якості у міській раді на наступний рік,виконавчі органиподають до кінця листопада поточного року заступнику міського голови – керуючому справами, уповноваженому з питань системи управління якістю та електронну версію головному спеціалісту з питань управління якістю разом з аналізом функціонування системи управління якістю за рік (критичне аналізування СУЯ) .

Загальний аналіз досягнення Цілей у сфері якості Тернопільської міської ради здійснює УСУЯ і подає звітні дані міському голові разом з аналізом функціонування системи управління якістю за рік.

**6.2.2. При плануванні Цілей у сфері якості у міській раді**  **на наступний рік** визначається:

- що потрібно зробити;

- які ресурси будуть потрібні (людські, матеріальні, фінансові тощо);

- відповідальна особа;

- термін завершення (не пізніше ніж …(дата), періодичність моніторингу);

- кінцевий результат і критерії оцінювання.

**6.2.3. Планування роботи**

Система планування міської ради включає:

- план роботи Тернопільської міської ради на поточний рік,

- план роботи виконавчого комітету міської ради на поточний рік,

- піврічні плани роботи виконавчих органів ради.

- зведений орієнтовний план апаратних навчань працівників Тернопільської міської ради на поточний рік,

- орієнтовні плани внутрішніх навчань працівників виконавчих органів ради на поточний рік.

Керівники виконавчих органів міської ради подають до управління організаційно-виконавчої роботи міської ради, за погодженням із представником вищого керівництва, згідно розподілу посадових обов’язків, пропозиції щодо включення в план роботи міської ради та план роботи виконавчого комітету питань, конкретних заходів з певного напрямку діяльності галузі.

Посадові особи управління організаційно-виконавчої роботи міської ради узагальнюють надані пропозиції та готують проекти рішень міської ради, її виконавчого комітету про план роботи міської ради на поточний рік та про план роботи виконавчого комітету на поточний рік, які затверджуються відповідно міською радою та її виконавчим комітетом. Плани роботи міської ради та її виконавчого комітету доводяться до виконавчих органів міської ради працівниками управлінням організаційно-виконавчої роботи міської ради. Посадові особи виконавчих органів міської ради забезпечують своєчасну підготовку планових питань для розгляду міською радою, її виконавчим комітетом.

Порядок формування піврічних планів роботи виконавчих органів ради визначено п. 3.9 Регламенту роботи виконавчого комітету міської ради.

У виконавчих органах ради планування проводиться керівниками на досягнення встановлених Цілей у сфері якості на поточний рік.

У піврічних планах роботи керівники виконавчих органів планують заходи, що забезпечують результативне функціонування основних процесів та досягнення встановлених Цілей у сфері якості. Включення в плани таких заходів забезпечує цілісність функціонування СУЯ та її актуальність.

Інформація про виконання піврічних планів роботи відображається у графі «Відмітка про виконання», зазначивши дату та номер документа, що підтверджує виконання заходу або перенесення терміну, місце зберігання документа згідно номенклатури справ.

Відповідальність за виконання запланованих заходів у виконавчих органах несуть їх керівники.

**6.3. Планування змін**

В силу змін до законодавчих актів чи нормативно-правових актів органу місцевого самоврядування, а також якщо виникає потреба в змінах до системи управління якістю, керівництвом здійснюються заходи, які включають наступні дії щодо змін:

- розглядаються зміни та їх можливі наслідки;

- забезпечення цілісності системи управління якістю;

- планування та наявність ресурсів;

- розподіл або перерозподіл обов’язків і повноважень.

**7. ПІДТРИМАННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ**

**7.1. Ресурси**

**7.1.1. Загальні положення**

Виконавчі органи міської ради мають ресурси (фінансові, інформаційні, персонал, інфраструктуру), необхідні для реалізації покладених на орган місцевого самоврядування повноважень та виконання Політики і Цілей у сфері якості, спрямовані на підвищення рівня задоволеності замовника якістю наданих послуг.

Виходячи з визначеної Політики і Цілей у сфері якості, міська рада щорічно, при формуванні бюджету, передбачає кошти для забезпечення ресурсами, необхідними для результативного функціонування системи управління якістю, визначає склад ресурсів, які потрібні на кожному етапі функціонування системи якості, визначає джерела поступлення ресурсів (внутрішні і/чи зовнішні), встановлює вимоги до кожного з виду ресурсів (кваліфікацію працівників, вид обладнання, період роботи, інфраструктуру, знання і т.д.), визначає об’єм залучених ресурсів, передбачає дії на випадок виникнення недостатньої кількості ресурсів.

Документи, в яких передбачено залучення ресурсів:

* міський бюджет,
* фінансові запити від відділів;
* графіки навчань персоналу;
* план закупівель.

**7.1.2. Людські ресурси**

Виконавчі органи міської ради працюють згідно затвердженої міською радою структури та Положень про виконавчі органи міської ради. Розподіл посадових обов’язків між міським головою, секретарем міської ради заступниками міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради, заступником міського голови – керуючим справами затверджується розпорядженням міського голови.

Посадові інструкції працівників затверджуються керівниками виконавчих органів.

Вимоги до посадових осіб міської ради (компетентність: освіта, професійна підготовка, кваліфікація, досвід роботи) визначені законодавством України, зокрема, Законом України «Про службу в органах місцевого самоврядування», посадовими обов’язками.

Управління людськими ресурсами полягає у заповненні вакансій, згідно затвердженого штатного розпису, висококваліфікованими і професійно підготовленими спеціалістами та у реалізації заходів для підвищення компетентності посадових осіб шляхом планування участі їх у зовнішніх і внутрішніх навчаннях.

Наказом керівника виконавчого органу визначено уповноваженого з питань системи управління якістю. Дані повноваження і обов’язки передбачені посадовою інструкцією.

Для кожного працівника міської ради визначені обов’язки, повноваження і відповідальність.

За дотриманням вимог СУЯ у виконавчих органах відповідають їх начальники.

**7.1.3. Інфраструктура**

У виконавчих органах міської ради визначена, створена і підтримується інфраструктура, яка необхідна для реалізації повноважень, наданих органу місцевого самоврядування.

У використанні та на балансах виконавчих органів міської ради знаходяться такі категорії інфраструктури:

1. Будинки, службові приміщення.

2. Комп’ютерна техніка, оргтехніка, програмне забезпечення.

3. Комунікаційні системи.

4. Меблі, обладнання для приміщень.

5. Транспортні засоби.

Забезпечення працівників апарату, виконавчих органів міської ради (не розпорядників бюджетних коштів) матеріалами, обладнанням, технікою, інвентарем тощо проводиться на підставі їх заявок, завізованих заступником міського голови-керуючим справами.

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

У виконавчих органах міської ради здійснюється управління визначеними категоріями інфраструктури (Д-12/НСУЯ).

Записами (протоколами) процесу управління категоріями інфраструктури є:

1. Акти виконаних робіт.

2. Журнал обліку ремонтних робіт будівлі(приміщення).

2. Журнал технічних оглядів сантехніки, електроприладів та мережі теплопостачання.

3. Журнал реєстрації неполадок комп’ютерної, офісної техніки, збоїв програмного забезпечення і локальної комп’ютерної мережі.

4. Реєстраційний журнал проведених ремонтів автотранспорту.

5. Реєстраційний журнал обліку паливо-мастильних матеріалів.

Контроль за веденням записів (протоколів) щодо управління категоріями інфраструктури покладається на:

- начальника управління матеріального забезпечення та інформаційних технологій;

- керівників виконавчих органів ради – головних розпорядників коштів.

Відповідальність за належне функціонування інфраструктури, періодичне визначення потреб в різних її категоріях, планування дій з їх утримання (придбання, розроблення, модернізації, реконструкції, оренди тощо) покладається на:

- заступника міського голови – керуючого справами;

- начальника управління матеріального забезпечення та інформаційних технологій;

- керівників виконавчих органів ради – головних розпорядників коштів згідно розподілу посадових обов’язків.

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

**7.1.4. Середовище для функціонування процесів**

Відповідно до Політики у сфері якості Тернопільської міської ради вище керівництво створює належні та безпечні умови для роботи працівникам та для обслуговування замовників. Кабінети працівників обладнані необхідними офісними меблями, комп’ютерною технікою та засобами зв’язку. У приміщеннях підтримується необхідна температура, вологість, забезпечується необхідне освітлення.

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

* соціальні (відсутність дискримінації),
* психологічних (емоційний комфорт),
* фізичні (температура, тепло, вологість, освітленість, гігієна, шум).

Основними законодавчими документами, які регулюють робоче середовище та встановлюють вимоги до нього є Закони України «Про охорону праці» та «Про пожежну безпеку».

В Тернопільській міській раді функціонує система управління охороною праці відповідно до Положення про систему управління охороною праці, затвердженого розпорядженням міського голови.

У виконавчих органах міської ради визначені та описані вимоги до безпеки перед початком роботи, під час роботи та після її закінчення, до безпеки в аварійних ситуаціях та вимоги пожежної безпеки (Інструкції з охорони праці та інструкції з питань пожежної безпеки).

У виконавчих органах міської ради розроблені плани евакуації на випадок виникнення надзвичайних ситуацій, які погоджені з відповідними службами.

Проведена візуалізація:

- електрощитових та електричних розеток,

- позначень сходових кліток,

- пожежних щитів.

Записами (протоколами) процесу контролю за робочим середовищем є:

* журнал вступного інструктажу з охорони праці,
* журнал реєстрації інструктажів з питань охорони праці на робочому місці,
* журнал реєстрації інструктажів з питань пожежної безпеки;
* журнал реєстрації спостережень за станом

температурно - вологісного режиму зберігання архівних документів.

Відповідальність за стан виробничого середовища у міській раді несуть керівники структурних підрозділів.

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

**7.1.5. Ресурси для моніторингу та вимірювання**

У виконавчих органах Тернопільської міської ради у визначених сферах використовуються засоби моніторингу та вимірювальне устаткування згідно інструкцій з їх експлуатації.

Архівним відділом Тернопільської міської ради на виконання вимог п. 3.4 р.8 «Правил організації діловодства та архівного зберігання документів у державних органах, органах місцевого самоврядування, на підприємствах, в установах і організаціях», затверджених наказом Міністерства юстиції України від 18.06.2015 р. № 1000/5, та з метою контролю за станом температурно - вологісного режиму зберігання архівних документів у архівосховищах відділу використовуються гігрометр психометричний типу ВИТ-2, що призначений для вимірювання відносної вологості, температури повітря у архівосховищах, та барометр, що використовується для вимірювання атмосферного тиску у архівосховищах.

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

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

**7.1.6. Знання організації**

**Для функціонування процесів і досягнення відповідності послуг міська рада та її виконавчі органи керуються Конституцією України, Законами України « Про місцеве самоврядування в Україні», «Про службу в органах місцевого самоврядування», «Про звернення громадян», «Про адміністративні послуги», «Про регулювання містобудівної діяльності», «Про засади регуляторної політику», Земельним Кодексом, Житловим Кодексом, Бюджетним Кодексом та іншими законодавчими актами.**

**Працівники міської ради повинні вміти застосовувати Закони України та інші нормативно-правові акти. За для актуальності та доступності знань працівники повинні використовувати Інтернет ресурси, брати участь у конференціях, тренінгах, семінарах, лекціях , обмінюватись досвідом з іншими громадами та країнами.**

**7.2. Компетентність**

Призначення працівників на посади в Тернопільську міську раду здійснюється міським головою на конкурсній основі чи за іншою процедурою, передбаченою законодавством України. Проведення конкурсу, випробування та стажування при прийнятті на службу, переведення на рівнозначну чи нижчу посаду здійснюється на підставі:

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

Компетентність зафіксована в наступних документах: дипломі про освіту, сертифікатах та свідоцтвах про навчання, матеріалах про стажування.

З метою поліпшення добору й розстановки кадрів, розвитку ініціативи і творчої активності посадових осіб, визначення їх потенціалу, потреб у підвищенні кваліфікації, підбиття підсумків їхньої діяльності проводиться атестація, щорічна оцінка виконання посадовими особами покладених на них обов’язків і завдань, тестування працівників.

Терміни, порядок проведення атестації та щорічної оцінки посадових осіб виконавчих органів міської ради визначені Постановою Кабінету Міністрів України «Про затвердження Типового положення про проведення атестації посадових осіб місцевого самоврядування» та наказом Головдержслужби України «Про затвердження Загальних методичних рекомендацій щодо проведення щорічної оцінки виконання посадовими особами місцевого самоврядування покладених на них обов’язків і завдань», а також Положенням про проведення щорічної оцінки виконання посадовими особами покладених на них обов’язків і завдань, затвердженим розпорядженням міського голови.

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

- «Порядок проведення тестування працівників Тернопільської міської ради»;

- склад комісії з проведення тестування працівників міської ради ;

- перелік питань для проходження тестування працівниками .

Підвищення компетентності посадових осіб виконавчих органів міської ради здійснюється шляхом проведення навчань, відповідно до Положення провнутрішні навчання працівників Тернопільської міської ради, затвердженого розпорядженням міського голови «Про затвердження положення про внутрішні навчання працівників Тернопільської міської ради».

Навчання працівників Тернопільської міської ради поділяються на:

1. Внутрішні (проводяться у міру потреби, але не рідше одного разу на квартал):

- навчання працівників безпосередньо у виконавчих органах Тернопільської міської ради;

- апаратні навчання (навчання керівників виконавчих органів та їх структурних підрозділів);

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

З метою організації внутрішнього навчання працівників в виконавчих органах Тернопільської міської ради в кожному органі розробляється орієнтований план навчання працівників на рік, який затверджуються профільним заступником міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради.

З метою організації апаратного навчання працівників за пропозиціями керівників виконавчих органів, щорічно міським головою затверджується зведений орієнтований план навчання.

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

Відповідальність за планування та проведення внутрішніх навчань у виконавчих органах ради покладається на їх керівників.

Контроль за виконанням запланованих заходів щодо підвищення компетентності посадових осіб здійснює вище керівництво згідно розподілу обов’язків, заступника міського голови - керуючого справами.

**7.3. Обізнаність**

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

- Політикою у сфері якості (доводиться до відома всіх працівників);

- Цілями у сфері якості, прийнятими на відповідний календарний рік (затверджуються розпорядженням виконавчого комітету, доводиться до відома всіх працівників);

- своїм внеском у результативність системи управління якістю, зокрема з вигодами від поліпшення показників діяльності;

Для виконання цих вимог використовуються наради, інформаційні стенди, офіційний сайт міської ради , інтернет ресурси.

**7.4. Інформування**

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

- про що інформувати;

- коли інформувати;

- кого інформувати;

- як інформувати;

- хто має інформувати.

Внутрішнє інформування щодо функціонування СУЯ здійснюється членами робочої групи по функціонуванню СУЯ у виконавчих органах Тернопільської міської ради, як уповноваженими з системи управління якістю у виконавчих органах, які відповідають за інформування посадових осіб свого виконавчого органу щодо функціонування системи управління якістю, зокрема щодо розробки і впровадження документації системи управління якістю та їх обізнаності з вимогами замовника, та керівників виконавчих органів.

Поширення інформації про функціонування системи управління якістю відбувається шляхом періодичного інформування на оперативних нарадах та нарадах у виконавчих органах, розміщення інформації в ЗМІ, на офіційному сайті міської ради.

Періодично, не рідше одного разу на рік, під час аналізування СУЯ вищим керівництвом відбувається інформування про стан її функціонування, рівень виконання Політики у сфері якості, досягнення Цілей у сфері якості, реалізацію запланованих заходів, шляхом доведення його результатів до всіх посадових осіб розповсюдженням відповідного протоколу.

Для ефективного функціонування та взаємодії виконавчих органів міської ради визначені та описані наступні види внутрішньої комунікації:

* сесії міської ради;
* засідання виконавчого комітету міської ради;
* наради у міського голови, секретаря ради, заступників міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради, заступника міського голови – керуючого справами, керівників виконавчих органів ради;
* засідання комісій, робочих груп, створених рішенням міської ради, виконавчого комітету міської ради або розпорядженням міського голови;
* система документообігу;
* телефонні розмови між посадовим особами;
* друковані засоби;
* електронні засоби;
* тощо.

**7.4.1. Сесії міської ради**

Сесії міської ради складаються з засідань постійних комісій міської ради та пленарних засідань міської ради. Підготовка і проведення сесій міської ради визначається Регламентом міської ради.

**7.4.2. Засідання виконавчого комітету**

Засідання виконавчого комітету проводяться щотижня, як правило, у середу.

Підготовка і проведення засідань виконавчого комітету, прийняття рішень та доведення їх до виконавців та громадськості визначені Регламентом роботи виконавчого комітету міської ради.

**7.4.3. Наради у представників вищого керівництва та керівників виконавчих органів ради**

Міський голова проводить щотижневу нараду за участю секретаря ради, заступників міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради, заступника міського голови - керуючого справами, на яку виноситься інформація про виконавчі органи ради, підприємства та установи міста, щодо контролю за виконанням доручень, рішень виконавчого комітету та розпоряджень міського голови, про зміни у законодавстві, про дотримання виконавчої дисципліни у виконавчих органах ради, а також звіти про службові відрядження, участь відповідальних працівників у загальноміських та інших заходах; позапланові тематичні наради із секретарем ради, заступниками міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради, заступником міського голови – керуючим справами, керівниками виконавчих органів ради та керівниками підприємств, установ, організацій комунальної власності.

Посадові особи управління організаційно-виконавчої роботи протягом одного робочого дня оформляють протокол щотижневої наради та надсилають витяги з протоколу виконавцям, які у встановлений термін інформують управління про розгляд та виконання протокольних доручень. Про виконання доручень управління інформує міського голову на нарадах.

Оперативні та інші наради проводяться вищим керівництвом міської ради, керівниками виконавчих органів у разі потреби.

На наради представників вищого керівництва запрошують осіб, яких безпосередньо стосується питання, що розглядається. Всі наради оформляються протоколами, які зберігаються в управлінні організаційно-виконавчої роботи міської ради. Головуючий встановлює термін виконання наданих протокольних доручень. Результатом виконання доручення може бути підготовка інформації, доповідної записки, довідки, проекту розпорядчого документа, звіту тощо, які надаються виконавцем керівнику в письмовій або усній формі в залежності від змісту завдання.

Підготовка та оформлення документів нарад, комісій та інших колегіальних органів міської ради визначається п. 4.16 Інструкції з діловодства у Тернопільській міській раді та її виконавчих органах.

**7.4.4. Засідання комісій, координаційних рад, робочих груп**

Комісії, координаційні ради, робочі групи створюються відповідно до вимог нормативно-правових актів. Їх склад, Положення про них затверджуються рішеннями міської ради, або рішеннями її виконавчого комітету, чи розпорядженнями міського голови. Протокол засідання комісії, ради, групи веде її секретар. Контроль за виконанням протоколу здійснює голова комісії, ради, групи.

**7.4.5. Електронні засоби**

У міській раді застосовуються електронні засоби внутрішньої комунікації:

* електронна пошта між посадовими особами міської ради функціонує в межах локальної комп’ютерної мережі, до якої підключені комп’ютери у адміністративному приміщенні міської ради; виконавчі органи міської ради, які розміщені за межами адміністративного приміщення, використовують поштові скриньки на безкоштовних поштових серверах;
* доступ до офіційного сайту міської ради призначений для пошуку та отримання у електронному вигляді рішень міської ради, її виконавчого комітету та розпоряджень міського голови;
* офіційний сайт Тернопільської міської ради призначений для публічного ознайомлення членів територіальної громади міста Тернополя, інших зацікавлених осіб з діяльністю Тернопільської міської ради та її виконавчих органів.

Технічну підтримку електронних засобів здійснюють посадові особи відділу діджиталізації та програмування.

Електронну базу даних рішень міської ради, її виконавчого комітету та розпоряджень міського голови наповнюють посадові особи управління організаційно-виконавчої роботи міської ради. Інформаційне наповнення офіційного сайту Тернопільської міської ради здійснюють посадові особи відділу зв’язків з громадськістю та засобами масової інформації міської ради.

Відповідальність за функціонування внутрішньої та зовнішньої комунікації несуть міський голова, секретар ради, заступники міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради, заступник міського голови – керуючий справами, начальник управління матеріального забезпечення та інформаційних технологій та начальник відділу діджиталізації та програмування

**7.5. Задокументована інформація**

***7.5.1. Загальні положення***

**Документація системи управління якістю Тернопільської міської ради та її виконавчих органів**:

1.Настанова у сфері якості Тернопільської міської ради.

2. Політика у сфері якості виконавчих органів Тернопільської міської ради.

3. Цілі у сфері якості Тернопільської міської ради.

4. Зведена Номенклатура справ Тернопільської міської ради

5. Процедури:

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

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

5.3. Процедура проведення внутрішнього аудиту (П-СУЯ/03).

5.4. Процедура управління ризиками (П-СУЯ/04).

6. Накази уповноваженого з питань системи управління якістю.

7. Реєстр адміністративних послуг виконавчих органів Тернопільської міської ради, затверджені рішенням виконавчого комітету.

8.Реєстр неадміністративних послуг виконавчих органів Тернопільської міської ради, затверджені рішенням виконавчого комітету.

9. Реєстр адміністративних послуг виконавчих органів Тернопільської міської ради, що надаються через Центр надання адміністративних послуг, затверджені рішенням виконавчого комітету.

10.Реєстр неадміністративних послуг виконавчих органів Тернопільської міської ради, що надаються через Центр надання адміністративних послуг, затверджені рішенням виконавчого комітету.

11. Інформаційні (ІК) та Технологічні картки (ТК) адміністративних послуг та неадміністративних послуг.

12. Реєстр документів системи управління якістю.

13. Реєстр основних процесів Тернопільської міської ради.

14. Реєстри процесів виконавчих органів ради.

15. Реєстри основних документів виконавчих органів ради.

16. Реєстри основних записів виконавчих органів ради.

**17.** Перелік ризиків та можливостей у здійсненні діяльності

виконавчих органів Тернопільської міської ради та дії

стосовно цих ризиків і можливостей.

18. Номенклатури справ виконавчих органів ради.

19. Перелік внутрішніх та зовнішніх чинників, що впливають на СУЯ

в Тернопільській міській раді

20. Паспорти процесів

21. Орієнтовні плани внутрішніх навчань працівників на поточний рік

22. План роботи виконавчого органу,

23. Плани роботи виконавчого комітету, Тернопільської міської ради на поточний рік.

24. Зведений орієнтовний план апаратних навчань працівників на поточний рік.

25. Процеси, ризики і дії з їх попередження.

26.Реєстр зацікавлених сторін Тернопільської міської ради та її виконавчих органів.

Посадові особи міської ради у своїй роботі з документацією керуються: Інструкцією з діловодства та Регламентами роботи міської раді та її виконавчих органів, загальними та галузевими законодавчими, нормативно-правовими та організаційно-розпорядчими вимогами.

Облік документів ведеться через Номенклатури справ виконавчих органів . Зведена номенклатура справ формується начальником управління організаційно - виконавчої роботи та подається на схвалення експертної комісії.

***7.5.2. Створення та актуалізування***

У міській раді розроблена, документально оформлена, впроваджена і актуалізована методика управління документацією СУЯ це Процедура управління задокументованою інформацією системи управління якістю (П-СУЯ/01) яка описує порядок:

* затвердження документів перед їх введенням в дію;
* аналізування, актуалізації документів і нове їх затвердження;
* забезпечення ідентифікації змін та статусу чинної переглянутої версії документів;
* забезпечення наявності відповідних версій чинних документів у місцях застосування;
* запобігання ненавмисному застосуванню застарілих документів і застосуванню належної ідентифікації цих документів у разі їх зберігання в будь-яких цілях;
* забезпечення ідентифікації документів зовнішнього походження і контролю за їх розповсюдженням .

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

У виконавчих органах міської ради сформовано реєстри основних документів (Ф-04/П-СУЯ/01),якими керуються в роботі.

Реєстр основних документів аналізується керівником виконавчого органу ради та не рідше одного разу в рік (на початку календарного року) актуалізується.

Відповідальність за ведення документів СУЯ Тернопільської міської ради покладена на головного спеціаліста з питань управління якістю, а у виконавчих органах ради - на їх керівників.

Задокументована інформація представлені у вигляді (записи):

- актів, протоколів, таблиць тощо;

- реєстраційних журналів і книг;

- формулярів,звітних документів, доповідних записок тощо;

- електронних записів і баз даних тощо.

**У виконавчих органах міської ради сформовано реєстр основних записів (№** з/п, шифр запису, назва запису, відповідальний за формування та зберігання, спосіб зберігання, місце зберігання, термін зберігання). Шифр запису складається з великої літери З, коду виконавчого органу (хх) і номеру запису виконавчого органу (уу) і має наступний вигляд: З-хх-уу.

Реєстр основних записів аналізується керівником виконавчого органу ради та не рідше одного разу в рік (на початку календарного року) актуалізується.

Перелік записів (протоколів), їх ідентифікація, місце зберігання, визначення терміну зберігання та знищення визначається відповідною Номенклатурою справ виконавчого органу ради.

Записи повинні бути: зрозумілими, розбірливими, ідентифікованими (хто і коли зробив) і відновлюваними.

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

***7.5.3. Контроль задокументованої інформації***

*7.5.3.1* Задокументована інформація, яку потребує система управління якістю, контролюється для забезпечення

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

- її адекватної захищеності.

*7.5.3.2* Щоб контролювати задокументовану інформацію в міській раді визначено:

- розподіл, доступ, пошук і використання;

- збереження;

- контроль змін;

- зберігання і вилучення.

Для цього визначено коло працівників, які володіють оригіналами документів, відповідають за їх збереження та актуалізацію. Для роботи іншим працівникам надаються копії документів. Забезпечується обмеження доступу до оригіналів документів.

Задокументована інформація зовнішнього походження зберігається відповідно до Номенклатури справ, а для роботи направляється виконавцям виключно в електронному форматі за допомогою системи електронного документообігу «SX Government» .

**8. Надання послуг**

**8.1. Оперативне планування та контроль**

Перелік послуг, які надаються виконавчими органами міської ради, визначений відповідно до Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», Закону України «Про адміністративні послуги», Закону України «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності» інших законів .

Основні процеси виконавчого органу ради визначені у відповідності з Положенням про виконавчий орган, затвердженим рішенням міської ради, відповідно до тих функцій і завдань, які покладені на нього.

У виконавчих органах міської ради основними процесами визначено процеси надання адміністративних та неадміністративних послуг. На підставі інформації керівників виконавчих органів, які надають послуги, сформовано реєстри адміністративних та неадміністративних послуг, які надаються виконавчими органами Тернопільської міської ради, та затверджуються рішенням виконавчого комітету міської ради.

В міській раді сформовано реєстри адміністративних послуг, неадміністративних послуг, що надаються через ЦНАП, які затверджуються рішенням виконавчого комітету. Перелік послуг, що надають органи виконавчої влади через ЦНАП, визначається постановою Кабінету Міністрів України. Визначено місця прийому суб’єктів звернень(перелік пунктів обслуговування замовників-Д-13/НСУЯ), вказана контактна інформація для замовників послуг.

8.1.1. Для якісного надання адміністративних та неадміністративних послуг, виконавчими органами ради розроблені Інформаційні та Технологічні картки.

**Інформаційна картка послуги містить інформацію** (Д-14/НСУЯ):

1. Назву послуги, її шифр. Шифр складається з великої літери А чи Н, цифрового коду виконавчого органу (хх), номеру послуги виконавчого органу (уу-уу) і має наступний вигляд: П-хх-уу-уу.

2. Суб’єкт надання адміністративної послуги або центр надання адміністративних послуг (місцезнаходження, режим роботи, довідковий телефон, адреса електронної пошти та веб-сайту).

3. Вичерпний перелік документів, необхідних для отримання адміністративної/неадміністративної послуги, що передбачений законом.

4. Порядок та спосіб їх подання.

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

6. Строк надання адміністративної/неадміністративної послуги.

7. Результат надання адміністративної/неадміністративної послуги.

8. Спосіб і місце отримання відповіді (особисто, за нотаріально завіреним дорученням, поштою і адреса, куди звернутися).

9. Перелік підстав для відмови у наданні адміністративної/неадміністративної послуги.

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

До Інформаційної картки додається форма заяви.

Інформаційні картки послуг з формами заяв є загальнодоступними в місцях прийому суб’єктів звернень (на інформаційних стендах), на офіційному сайті міської ради та в ЦНАП.

**Технологічна картка** (Д-15/НСУЯ) **-** описує процес надання адміністративних та неадміністративних послуг, містить:

1. Назву послуги, шифр. Шифр складається з великої літери А чи Н, коду виконавчого органу (хх), номеру послуги виконавчого органу (уу-уу) і має наступний вигляд: П-хх-уу-уу.

2. Етапи опрацювання звернення про надання послуги.

3. Відповідальну посадову особу суб’єкта надання послуги.

4. Виконавчі органи суб’єкта надання послуги, відповідальні за етапи (дії, рішення).

5. Назву дії посадової особи суб’єкта надання послуги.

6. Строки виконання етапів (дій, рішень).

7. Граничний строк надання АП,НП.

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

1) реєстрацію (оформлення) звернення суб’єкта звернення;

2) опрацювання звернення та оформлення (погодження) результату надання послуги виконавчими органами та посадовими особами, зокрема шляхом взаємодії виконавчих органів суб’єкта надання послуги, суб’єкта надання послуги з іншими органами для отримання документів, інформації, рішень, відповідей, необхідних для надання адміністративної послуги, а також з адміністраторами – під час надання адміністративної послуги через центр надання адміністративних послуг, із зазначенням граничних строків проведення таких дій;

3) видачу результату надання адміністративної послуги та його реєстрацію.

Відповідальною посадовою особою суб’єкта надання послуги визначається керівник чи заступник керівника виконавчого органу міської ради.

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

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

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

Оригінали Інформаційних і Технологічних карток АП,НП послуг, суб’єктом надання яких є Тернопільська міська рада а також тих що надаються через ЦНАП зберігаються в головного спеціаліста з питань управління якістю. Виготовлення копій документів СУЯ, їх розповсюдження для виконавчих органів міської ради, вилучення копій документів СУЯ відбувається згідно П-СУЯ/01.

Керівники виконавчих органів, послуги яких надаються через ЦНАП, оперативно (не пізніше п’яти робочих днів з дня затвердження документу) забезпечують ЦНАП завіреними копіями (№2) ІК з формами заяв та ТК, їх електронними варіантами.

У разі внесення змін у законодавство, що регламентує надання адміністративної послуги, неадміністративної послуги, документів дозвільного характеру керівник виконавчого органу вносить зміни у відповідні документи (реєстри адміністративних, неадміністративних послуг, документів дозвільного характеру , реєстр документів , ІК, ТК,), оперативно (не пізніше п’яти робочих днів з дня затвердження документу) розміщує копії актуалізованих документів у пунктах прийому суб’єктів звернення (в т.ч. в ЦНАП), вилучає неактуальні копії документів, актуалізує інформацію на офіційному сайті міської ради.

У разі внесення змін у законодавство щодо передачі повноважень у сфері надання адміністративних послуг іншому суб’єкту надання адміністративних послуг, керівник виконавчого органу готує проект рішення виконавчого комітету щодо вилучення відповідної послуги з реєстру адміністративних послуг виконавчих органів Тернопільської міської ради та оперативно, не пізніше п’яти робочих днів з дня затвердження документу, здає завірені копії ІК та ТК головному спеціалісту з питань управління якістю, актуалізує інформацію на офіційному сайті міської ради.

Реєстри адміністративних послуг виконавчих органів Тернопільської міської ради, неадміністративних послуг виконавчих органів Тернопільської міської ради, ІК, ТК постійно підтримуються в актуальному стані.

8.1.2. Інші процеси виконавчих органів ради документуються **Паспортами процесів (** Д-16/НСУЯ), в яких визначаються назва процесу, шифр ( шифр процесу складається з великої літери П, коду виконавчого органу (хх), двозначного номеру процесу виконавчого органу (уу) і має наступний вигляд: П-хх-уу), входи та виходи процесів, основні етапи процесів, строки виконання цих етапів, показники моніторингу та оцінки, основні записи, що формуються в результаті виконання процесу тощо .

Керівник виконавчого органу (процесу) формує **Перелік процесів** (№ п/п, шифр процесу, назва процесу, відповідальний за процес).

Перелік процесів аналізується керівником виконавчого органу ради та не рідше одного разу в рік (на початку календарного року) актуалізується.

Вищим керівництвом визначені основні процеси Тернопільської міської ради (Д-05/НСУЯ). Опис цих процесів та критерії їх оцінки наведено у

Д-06/НСУЯ, Д-07/НСУЯ, Д-08/НСУЯ).

Схема управління процесами системи управління якістю в Тернопільській міській раді та її виконавчих органах відображена уД-20/НСУЯ.

Задоволені/ не задоволені замовники

процеси групи «О»

Позитивний імідж міської ради та її виконавчих органів

Відповідність стандартам акредитації/ліцензійним умовам, стандартам ISO, тощо

процеси групи «У»

Відповідальність за розробку і затвердження всіх необхідних документів щодо послуг покладена на керівників виконавчих органів, що надають ці послуги, та вище керівництво міської ради, відповідно до розподілу обов’язків.

**8.2. Вимоги щодо послуг**

***8.2.1. Інформаційний зв’язок із замовником***

Інформаційний зв'язок з замовниками для дослідження задоволеності рівнем наданих послуг відбувається шляхом проведення опитування, реагування на скарги. Керівниками виконавчих органів ради постійно проводиться моніторинг якості надання послуг, аналізуються вимоги та очікування замовників щодо якості цих послуг, усуваються виявлені невідповідності при їх наданні.

Вся інформація про діяльність і послуги виконавчих органів міської ради, яка передається замовникам, є актуальною і достовірною та надається усім зацікавленим сторонам. Обсяг інформації є достатнім для отримання послуги та звернення без сторонньої допомоги.

У Тернопільській міській раді виконуються наступні заходи щодо інформування замовників:

– оприлюднення інформації щодо надання послуг на офіційному сайті міської ради, ЦНАП, у ЗМІ та на інформаційних стендах;

* надання повної інформації та фахових консультацій посадовими особами виконавчих органів міської ради;
* здійснення прийому суб’єктів звернення протягом 40 годин на тиждень;
* надання консультацій юрисконсультами відповідно до розпорядження міського голови «Про надання юридичних консультацій мешканцям Тернопільської міської територіальної громади»;
* надання відповіді на звернення та інформаційні запити;
* забезпечення функціонування сторінок на сайті міської ради, порталу «Відкрите місто», веб – ресурсу «Файна карта» та рубрики «Е-сервіси;

– **опрацювання звернень та скарг замовників та інформування про їх розгляд на засіданні виконавчого комітету 1 раз у квартал;**

- проведення постійного опитування думки громадян, щодо якості надання послуг.

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

З цією метою вище керівництво міської ради та керівники виконавчих органів:

* здійснюють особисті прийоми громадян і забезпечують роботу «гарячої» телефонної лінії відповідно до розпоряджень міського голови «Про організацію роботи «гарячої» телефонної лінії», «Про організацію прийому громадян в Тернопільській міській раді» та «Про Положення про порядок особистого прийому громадян міським головою, секретарем ради, заступниками міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради та заступником міського голови – керуючим справами»;
* проводять періодичні прес-конференції, прямі радіо - та телевізійні ефіри.

Відповідальність за організацію інформаційного зв’язку із замовником несе УСУЯ, а за безпосереднє виконання – начальник відділу зв’язків з громадськістю та засобами масової інформації та керівники виконавчих органів ради.

**8.2.2. Визначення вимог щодо послуг**

Вимоги щодо адміністративних послуг визначені в Законі України «Про адміністративні послуги» та інших законодавчих актах, які регламентують надання адміністративних послуг.

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

Керівництво міської ради відстежує потреби та очікування замовників щодо отримання послуг та їх якості. Для вивчення нормативних вимог (що викладені у законодавчих актах та є обов’язковими для виконання) запроваджена система своєчасного відстеження нормативних актів і змін до них, що регламентують діяльність у сфері надання послуг.

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

Вивчення вимог замовників, необхідних для забезпечення їх задоволеності здійснюється шляхом:

- опитування замовників, анкетування;

Основними вимогами до процесу надання послуг є терміни надання послуги.

Дані, одержані шляхом вивчення потреб замовників, узагальнюються, аналізуються і використовуються для прийняття рішень щодо поліпшення якості послуг.

Відповідальність за визначення вимог щодо послуг покладена на уповноваженого з питань СУЯ та на керівників виконавчих органів ради, які надають відповідні послуги.

**8.2.3.Аналізування вимог щодо послуг**

Аналізування нормативних вимог щодо адміністративних та неадміністративних послуг у виконавчих органах міської ради здійснено відповідно вимог чинного законодавства.

Результатом проведеного аналізування є формування реєстру адміністративних послуг та реєстру неадміністративних послуг, Інформаційних та Технологічних карток. Для аналізування вимог щодо послуг у виконавчих органах міської ради проводиться дослідження задоволеності замовників рівнем наданих послуг.

Його результатом є покращення якості надання визначених послуг. Керівництво міської ради має необхідні повноваження та ресурси для забезпечення постійного виконання нормативних вимог щодо надання послуг. Для цього щорічно при формуванні міського бюджету виконавчими органами – головними розпорядниками бюджетних коштів передбачаються необхідні фінансові, а відділом кадрового забезпечення – людські ресурси.

З метою поліпшення якості надання послуг періодично, не рідше одного разу в рік, актуалізуються критерії і показники оцінки послуг, вносяться зміни в процеси управління, які стосуються їх надання та підвищення компетентності посадових осіб виконавчих органів міської ради, що надають послуги. Результати аналізування та передбачені заходи оформляються відповідними записами.

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

- про результати аналізування *(доповідні записки, протоколи обговорень, розпорядчі документи),*

- про будь-які нові вимоги до послуг *(пропозиції, доповідні записки інше).*

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

**8.2.4. Зміни до вимог щодо послуг**

Якщо вимоги до послуг змінено на державному рівні, виконавчі органи міської ради забезпечують внесення змін до відповідної задокументованої інформації та ознайомлюють посадових осіб із зміненими вимогами. Таке інформування відбувається на нарадах та вноситься до протоколу.

**8.3 Проектування та розроблення послуг**

***8.3.1. Загальні положення***

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

**8.3.2. Планування проектування та розроблення**

Керівник виконавчого органу, який планує надавати нову послугу, зобов’язаний забезпечити виконання наступних заходів:

- вивчити законодавчу та нормативно-правову базу для надання нової послуги;

- внести зміни до Положення про виконавчий орган ради, який надаватиме нову послугу, Посадових інструкцій осіб, які безпосередньо будуть надавати послугу, до реєстрів адміністративних або неадміністративних послуг, інших документів системи управління якістю;

- розробити документацію для нової послуги (ІК та ТК , ПП);

- провести навчання персоналу, необхідне для якісного надання нової послуги;

- провести заходи з інформування замовників про нову послугу та можливості з її отримання.

Якщо в наданні послуги будуть брати участь декілька виконавчих органів, то необхідно чітко розподілити повноваження та забезпечити обмін інформацією між ним

**8.3.3. Вхідні дані проектування та розроблення**

На початку розроблення нової послуги виконавчий орган міської ради, що планує надавати нову послугу, повинен визначити, задокументувати та затвердити вимоги до неї.

Ці вимоги формуються з таких джерел:

– законодавчі та нормативно-правові акти;

– результати вивчення потреб і очікувань замовників послуги;

– пропозиції спеціалістів виконавчих органів міської ради.

Основні вимоги до регулювання надання адміністративних послуг:

– підстави для одержання адміністративної послуги;

– перелік та вимоги до документів, необхідних для отримання адміністративної послуги;

– платність або безоплатність надання адміністративної послуги;

– граничний строк надання адміністративної послуги;

– перелік підстав для відмови у наданні адміністративної послуги;

– доступність послуги, можливість звернення щодо її отримання.

Зазначені вимоги повинні відображати усі аспекти надання послуги, важливі для замовників. У Тернопільській міській раді порядок розробки нового документа системи управління якістю описаний в П-СУЯ/01.

***8.3.4. Засоби контролю проектування та розроблення***

Під час розроблення та впровадження нової послуги керівник відповідного виконавчого органу проводить аналізування та перевірку ходу робіт. За необхідності у аналізуванні та перевірці беруть участь не тільки безпосередні учасники розроблення нової послуги, але й представники усіх зацікавлених виконавчих органів ради.

Цей процес може відбуватися у вигляді:

– розгляду ходу робіт на апаратній нараді за участі представника вищого керівництва;

– розгляду ходу робіт на засіданні робочої групи.

Під час аналізування та перевірки розглядається хід роботи, визначаються проблеми та шляхи вирішення. Якщо під час перевірки виявлено, що результати проектування не відповідають визначеним вимогам, приймається рішення щодо подальших дій, наприклад:

- доопрацювання результатів певних етапів розроблення нової послуги;

- перегляд визначених вимог до нової послуги;

- звернення до вищого керівництва міської ради щодо надання виконавчому органу ради необхідних ресурсів для забезпечення стабільного надання нової послуги згідно з визначеними вимогами.

Результати аналізування та перевірки оформляються відповідними записами.

**8.3.5. Вихідні дані проектування та розроблення**

У підсумку розроблення нової послуги, виконавчий орган міської ради, що уповноважений надавати нову адміністративну/неадміністративну послугу розробляє та затверджує комплект документів, необхідних для стабільного та результативного надання послуги, а саме:

– Інформаційну та Технологічну картки послуги;

– Паспорт процесу послуги;

– зміни в Посадову інструкцію особи, в Положення про відділи (сектори), Положення про виконавчий орган;

– зміни в реєстри.

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

**8.4. Контроль надаваних із зовні процесів, продукції та послуг**

**8.4.1. Загальні положення**

Процес здійснення закупівель товарів та послуг проводиться у відповідності із Законом України «Про публічні закупівлі»

Відповідно до Статті 2 цей Закон застосовується:

до замовників, за умови, що вартість предмета закупівлі товару (товарів), послуги (послуг) дорівнює або перевищує 200 тисяч гривень, а робіт - 1,5 мільйона гривень;

до замовників, які здійснюють діяльність в окремих сферах господарювання, за умови, що вартість предмета закупівлі товару (товарів), послуги (послуг) дорівнює або перевищує 1 мільйон гривень, а робіт - 5 мільйонів гривень.

Під час здійснення закупівлі товарів, робіт і послуг, вартість яких є меншою за вартість, що встановлена в абзацах другому і третьому цієї частини, замовники повинні дотримуватися принципів здійснення публічних закупівель, установлених цим Законом, та можуть використовувати електронну систему закупівель з метою відбору постачальника товару (товарів), надавача послуги (послуг) та виконавця робіт для укладення договору.

У разі здійснення закупівель товарів, робіт і послуг без використання електронної системи закупівель, за умови, що вартість предмета закупівлі дорівнює або перевищує **50** тисяч гривень та є меншою за вартість, що встановлена в абзацах другому і третьому цієї частини, замовники обов’язково оприлюднюють звіт про укладені договори в системі електронних закупівель відповідно до [статті 10](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/922-19#n199) цього Закону.

Планування закупівель здійснюється на підставі наявної потреби у закупівлі товарів, робіт і послуг. Заплановані закупівлі включаються до річного плану закупівель (далі - річний план).

Річний план та зміни до нього безоплатно оприлюднюються замовником в електронній системі закупівель протягом п’яти робочих днів з дня затвердження річного плану та змін до нього.

Закупівля здійснюється відповідно до річного плану.

8.4.2.Перевірка закупленої продукції

Для усіх видів закупівель визначено, що отримані товар, робота, послуга або інформація обов’язково перевіряються на відповідність встановленим вимогам. Підтвердженням виконання договору є акт виконаних робіт або накладна на придбані товари, роботи і послуги. Дії, які виконуються при виявленій невідповідності товарів, робіт або послуг встановленим вимогам, передбачені у відповідних пунктах договору з постачальниками. Перевірка якості товарів, виконаних робіт, наданих послуг проводиться визначеними посадовими особами, які засвідчують одержання їх від постачальників та перевіряють на відповідність встановленим вимогам, передбачених договірними зобов’язаннями, державними, галузевими стандартами, санітарними та будівельними правилами і нормами. У разі поставки невідповідної продукції відповідна посадова особа, яка приймає товар, роботу, послугу пише лист - претензію до постачальника. Відповідальність за закупівлю товарів, робіт і послуг несуть керівники виконавчих органів, які є головними розпорядниками бюджетних коштів, комітети з конкурсних торгів, начальник управління матеріального забезпечення та інформаційних технологій.

**8.5. Надання послуг**

***8.5.1. Контроль надання послуг***

Управління наданням послуг здійснюється у межах послуг, що зафіксовані в реєстрах адміністративних та неадміністративних послуг, які надаються виконавчими органами Тернопільської міської ради. Даний процес регламентується Законами України «Про адміністративні послуги», «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності» та іншими законодавчими актами. Вимоги щодо послуг, які надаються виконавчими органами міської ради встановлені:

- чинним законодавством України,

- рішеннями міської ради та її виконавчого комітету, розпорядженнями міського голови з питань надання послуг,

- замовниками в результаті дослідження рівня задоволеності якістю наданих послуг та аналізом звернень і скарг громадян.

Процес надання послуги відбувається згідно Технологічної картки

чи Паспорту процесу, в яких відображені вимоги чинного законодавства , нормативно-правових документів.

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

Відповідальність за якісне надання послуг замовникам/суб’єктам звернення несе керівник виконавчого органу, уповноваженого надавати послуги, контроль здійснює вище керівництво згідно розподілу посадових обов’язків.

**8.5.2. Ідентифікація та відстеження**

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

**Основним принципом реєстрації документів є однократність – кожний документ реєструється лише один раз** (п.3.1.2 Інструкції з діловодства у Тернопільській міській раді та її виконавчих органах).

.Працівникам виконавчих органів міської ради забороняється приймати до розгляду документи, які не зареєстровані.

Використовуючи Номенклатуру справ, ідентифікація і відстеження у виконавчих органах міської ради відбувається через надання справі (послузі) ідентифікаційного номеру.

Відповідальність за ідентифікацію і відстеження послуг і документів у виконавчих органах міської ради покладена на заступників міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради, керівників виконавчих органів ради, керівника управління організаційно-виконавчої роботи.

**8.5.3.** **Власність замовників, або зовнішніх постачальників**

Власність замовника (персональні дані, особисті документи, нотаріальні акти, свідоцтва, тощо), необхідна для надання послуги, перебуває під охороною виконавчих органів міської ради, яка полягає у:

- обробці персональних даних у базах персональних даних Тернопільської міської ради, визначених розпорядженням міського голови;

- впорядкованому зберіганні документів замовника згідно з Інструкцією з діловодства у Тернопільській міській раді та її виконавчих органах та Типовим порядком обробки персональних даних у базах персональних даних;

- конфіденційності у відповідності до Законів України «Про захист персональних даних», «Про доступ до публічної інформації»;

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

Обробка персональних даних здійснюється за згодою суб’єкта персональних даних, або у випадках передбачених законами України, у порядку, встановленому законодавством.

Відповідальність за зберігання власності замовника покладена на посадових осіб, які прийняли на зберігання цю власність.

***8.*5.4. Збереження**

Збереження документації регламентується Інструкцією з діловодства у Тернопільській міській раді та її виконавчих органах та Зведеною номенклатурою справТернопільської 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 виконавчих органів ради та керівників виконавчих органів.

**8.5.5. Діяльність після надання послуги**

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

а) законодавчі та регламентуючі вимоги;

в) можливі небажані наслідки, пов’язані із послугою;

с) тривалість надання послуги;

d) вимоги замовників;

у) зворотній зв'язок із замовниками.

Скарга на дії чи рішення Тернопільської міської ради, виконавчих органів її посадових осіб подається через відділ звернень та контролю документообігу управління організаційно-виконавчої роботи та на електронну скриньку skargatmr@gmail.com.

Для аналізування вимог щодо послуг у виконавчих органах міської ради проводиться дослідження задоволеності замовників рівнем наданих послуг. Його результатом є покращення якості надання визначених послуг.

Керівництво міської ради має необхідні повноваження та ресурси для забезпечення постійного виконання нормативних вимог щодо надання послуг.

**8.5.6. Контроль змін**

З метою поліпшення якості надання послуг періодично, не рідше одного разу в рік, актуалізуються критерії і показники оцінки послуг, вносяться зміни в процеси управління, які стосуються їх надання та підвищення компетентності посадових осіб виконавчих органів міської ради, що надають послуги. Результати аналізування та передбачені заходи оформляються відповідними записами.

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

**8.6. Контроль виходів послуг**

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

Визначені особи (органи, засоби) повинні зберігати задокументовану інформацію щодо наданих послуг, у тому числі:

- доказ відповідності її визначеним критеріям;

- простежуваність її надання відповідними особами.

**8.7. Контроль невідповідних виходів**

В Тернопільській міській раді визначені джерела інформування про невідповідності, розроблені управлінські дії та відповідальність щодо поводження з невідповідною послугою. Це містить розроблена і впроваджена Процедура управління невідповідними послугами та проведення коригувальних дій (П-СУЯ/02).

Наявність невідповідності в діяльності виконавчих органів міської ради та при наданні послуг (невідповідність послуги, невідповідність системи, недосягнення цілей, невиконання планів заходів тощо) означає, що одну чи декілька вимог не виконано. Ці вимоги встановлюються законодавством, нормативно-правовими документами, а також замовниками.

Визначені посадові особи зберігають задокументовану інформацію як доказ дій, пов’язаних з усуненням невідповідності (результатів коригованих дій).

Проводиться повторна перевірка виправленої невідповідності, реєстрування результатів виконаних дій.

**9. ОЦІНЮВАННЯ ДІЄВОСТІ**

**9.1. Моніторинг, вимірювання, аналізування та оцінювання**

***9.1.1. Загальні положення***

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

На підставі даних моніторингу та оцінки робляться висновки про

відповідність послуг встановленим вимогам, оцінюється результативність основних процесів, виявляються недоліки та визначаються заходи для постійного поліпшення.

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

**Моніторинг та оцінка процесів.**

Метою моніторингу та оцінки процесів є визначення ступеня їх результативності. Керівники виконавчих органів ради визначають основні процеси, які періодично піддають моніторингу та оцінюванню. Критерії моніторингу, періодичність його проведення, показники оцінки процесів визначаються керівниками виконавчих органів міської ради у паспортах процесів і використовуються для аналізування та управління процесами. Використовуючи визначені критерії, керівники виконавчих органів ради, або призначені ними відповідальні особи, проводять моніторинг та оцінку процесів у терміни визначені в паспортах процесів, але не рідше ніж один раз в рік перед аналізуванням СУЯ вищим керівництвом (п.9.3.2. НСУЯ). Результати моніторингу та оцінювання процесів фіксуються відповідними записами та є основою для аналізування результативності процесів.

Якщо процес в результаті аналізування визнано не результативним, то керівник виконавчого органу призначає коригувальні ї для забезпечення його результативності. Всі ці управлінські дії обов’язково фіксуються в протоколі аналізування функціонування системи управління у підпорядкованому виконавчому органі та направляються УСУЯ та головному спеціалісту з питань управління якістю як вхідні дані для проведення критичного аналізування функціонування СУЯ вищим керівництвом.

**Моніторинг та оцінка послуг**

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

(п.9.3.2.НСУЯ).

Використовуючи визначені критерії виконавчі органи ради проводять моніторинг та оцінку послуг (не рідше ніж один раз в рік перед аналізуванням СУЯ вищим керівництвом), аналізують результати та роблять висновки щодо відповідності адміністративних послуг встановленим вимогам. Результати моніторингу і оцінювання послуг фіксуються відповідними записами/протоколами.

Контроль за якістю надання послуг проводять представники вищого керівництва згідно розподілу обов’язків та уповноважений з питань СУЯ. Уповноважений з питань СУЯ за необхідності інформує міського голову про результати аналізування послуг на апаратних нарадах.

**Моніторинг та оцінка ризиків**

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

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

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

Критерії оцінювання:

– співвідношення кількості запланованих заходів з усунення ризиків до кількості реалізованих заходів з усунення ризиків у звітній період по кожному підрозділу/процесу;

– співвідношення кількості запланованих витрат робочого часу на здійснення заходів з усунення ризику до кількості фактично витраченого робочого часу по кожному ризику у звітній період для кожного підрозділу/процесу;

– співвідношення кількості осіб, участь яких запланована у здійсненні заходів з усунення ризику до кількості осіб, які фактично прийняли участь у здійсненні заходів з усунення ризику по кожному ризику у звітній період для кожного підрозділу/процесу;

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

**9.1.2. Задоволеність замовника**

**Способи дослідження задоволеності замовника**:

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

Результатами дослідження є:

- рішення виконавчого комітету та розпорядження міського голови, щодо покращення якості надання послуг, вдосконалення основних процесів;

- рішення міської ради щодо оптимізації організаційної структури міської ради, внесення змін в положення про виконавчі органи ради;

- зміна функціональних обов’язків посадових осіб виконавчих органів ради.

**Розгляд та аналізування скарг замовників**

Порядок розгляду скарг в міській раді визначений розділом 11 Інструкції з діловодства у Тернопільській міській раді та її виконавчих органах.

**Проведення опитування**

Опитування громадської думки щодо якості надання послуг проводиться з метою:

- оцінки якості надання послуг в пунктах прийому суб’єктів звернень/ замовників;

- оцінки особистої культури і ввічливості працівників, що надають послуги;

- оцінки терміновості вирішення питань;

- вивчення суспільної думки територіальної громади міста щодо актуальних питань життєдіяльності міста та Тернопільської міської ради.

Опитування громадської думки проводиться як через офіційний сайт міської ради, місцеве телебачення, друковані видання, через впроваджені «Скриньки побажань»,»Журнали зауважень та пропозицій», поширення анкет. Ініціювати проведення опитування можуть:

- міський голова;

- секретар ради;

- заступники міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради; - заступник міського голови – керуючий справами, уповноважений з питань системи управління якістю;

- відділ зв’язків з громадськістю та засобами масової інформації міської ради;

- керівники виконавчих органів ради;

- керівники комунальних підприємств міста.

**Періодичність проведення опитувань.**

Опитування проводиться з метою вивчення суспільної думки членів територіальної громади міста.

1.Опитування громадської думки щодо якості надання послуг виконавчими органами Тернопільської міської ради проводиться постійно методом заповнення «Журналу зауважень та пропозицій» та опусканням зауважень,пропозицій,скарг,заяв на бланку довільної форми в «Скриньку побажань». В кінці кожного кварталу керівник виконавчого органу, головний спеціаліст з питань управління якістю та представник управління матеріального забезпечення та інформаційних технологій проводить розкриття опломбованих (опечатаних) «Скриньок побажань», та огляд прошитих, пронумерованих «Журналів зауважень та пропозицій».

2.Відділ зв’язків з громадськістю та засобами масової інформації міської ради організовує проведення опитування на сайті міської ради з актуальних питань життєдіяльності міста та Тернопільської міської ради.

3.Заступник міського голови-керуючий справами, уповноважений з питань СУЯ:

- контролює проведення всіх опитувань ;

- вносить пропозиції міському голові щодо покращення якості надання послуг.

4. Вище керівництво міської ради згідно розподілу обов’язків:

- контролює проведення опитування у виконавчих органах ради, поступлення скарг;

- контролює виконання розпоряджень міського голови, наказів УСУЯ щодо врахування внесених замовниками пропозицій і вимог для покращення якості надання послуг та усунення виявлених недоліків.

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

- забезпечують наявність необхідної кількості опломбованих (опечатаних) «Скриньок побажань» та прошнурованих, пронумерованих «Журналів зауважень та пропозицій»;

- розміщують їх на видних та доступних місцях;

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

- розподіляють обов’язки між посадовими особами щодо забезпечення збереження скриньки та журналу;

- пояснюють посадовим особам, які обслуговують замовників, правила користування скринькою та заповнення журналу;

- перевіряють записи в «Журналі зауважень та пропозицій»;

- забезпечують заповнення розділів «Пояснення посадової особи» та «Заходи, що були вжиті відповідно до заяви суб’єкта звернень».

6. Посадові особи виконавчих органів, в яких проводиться опитування:

- обов’язково інформують замовників про проведення опитування, його характер і мету;

- пояснюють правила користування «Скринькою побажань» ;

- надають консультацію щодо заповнення «Журналу зауважень та пропозицій».

- заповнюють розділ «Пояснення посадової особи» в «Журналі зауважень та пропозицій».

7. Головний спеціаліст з питань управління якістю:

- здійснює поточний контроль за активністю проведення опитування у виконавчих органах;

- розкриває, спільно із керівником виконавчого органу та працівником управління матеріального забезпечення та інформаційних технологій, скриньки;

- отримує інформацію із «Журналу зауважень та пропозицій»;

- аналізує та узагальнює інформацію, результати опитування;

- готує звіт міському голові про результати проведення опитування;

- при необхідності та за дорученням міського голови готує проект розпорядження міського голови щодо врахування внесених замовниками пропозицій і вимог щодо покращення якості надання послуг та усунення виявлених недоліків;

- підготовка проекту наказу щодо належної організації проведення опитування (за дорученням заступника міського голови-керуючого справами,уповноваженого з питань СУЯ).

8.Обов’язки посадових осіб відділу зв’язків з громадськістю та засобами масової інформації:

Відділ зв’язків з громадськістю та засобами масової інформації міської ради організовує проведення опитування. на сайті міської ради з актуальних питань життєдіяльності міста та Тернопільської міської ради.

По завершенню терміну проведення опитування на сайті міської ради з актуальних питань життєдіяльності міста та Тернопільської міської ради. відділ зв’язків з громадськістю та засобами масової інформації міської ради протягом трьох робочих днів готує звіт та подає міському голові для прийняття відповідних рішень та ініціатору опитування для аналізування.

До кінця останнього місяця кварталу відділ зв’язків з громадськістю та засобами масової інформації надає заступнику міського голови-керуючому справами, уповноваженому з питань СУЯ звіт про результати всіх проведених впродовж кварталу опитувань.

Для проведення опитування може запрошуватись зовнішня організація. Обов’язки зовнішньої організації, яка проводить соціологічне опитування:

- погодження питань опитування та визначення соціальних груп для опитування з міським головою;

- проведення опитування у визначений термін;

- проведення аналізу опитування та передача результатів і матеріалів опитування міському голові та заступнику міського голови-керуючому справами, уповноваженому з питань СУЯ.

**9.1.3. Аналізування та оцінювання**

Керівництвом міської ради проводиться аналізування даних щодо:

- очікування замовників і рівня їх задоволеності;

- результатів внутрішніх і зовнішніх аудитів;

- моніторингу та оцінки процесів та послуг;

- тенденції змін основних процесів;

- скарг замовників;

- пропозицій посадових осіб виконавчих органів міської ради;

- результатів перевірок контролюючих та правоохоронних органів.

Аналізування даних, що стосуються процесів і послуг, проводиться керівниками виконавчих органів ради у визначені ними терміни та оформляються відповідними протоколами.

Не рідше одного разу в рік, перед критичним аналізуванням функціонування СУЯ вищим керівництвом, керівники виконавчих органів аналізують стан функціонування системи управління у підпорядкованих виконавчих органах, узагальнюючі всі дані, та роблять висновок щодо стану функціонування системи управління.

Результати аналізування обговорюють на нараді та оформляють відповідним записом (протоколом). За результатами аналізування керівники виконавчих органів ради можуть призначати відповідні коригувальні для усунення невідповідностей .

Результати аналізування даних використовуються для постійного поліпшення, при формуванні Цілей у сфері якості та планів роботи міської ради, виконавчого органу .

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

Результати аналізування використовуються для оцінювання:

* відповідності послуг;
* ступеня задоволеності замовника;
* дієвості та результативності системи управління якістю;
* результативності планування;
* результативності дій, виконаних щодо ризиків і можливостей;
* дієвості зовнішніх чинників;

- потреби в поліпшенні системи управління якістю.

**9.2. Внутрішній аудит**

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

Внутрішні аудити у виконавчих органах ради проводяться згідно Програми проведення внутрішніх аудитів на поточний рік та у терміни, визначені графіками проведення аудитів, затвердженими розпорядженнями міського голови.

Результати проведеного аудиту аудитор оформляє відповідними документами (план-звіт про проведення внутрішнього аудиту, протокол аналізу невідповідності (за наявності) та передає їх для ознайомлення та підписання керівнику.

Міський голова або уповноважений з питань системи управління якістю можуть призначати проведення непланових внутрішніх аудитів, процедура здійснення яких аналогічна плановим.

У разі незгоди із зафіксованими даними аудиту, керівник виконавчого органу ради має право звернутися для оскарження до уповноваженого з питань СУЯ протягом 3 робочих днів з моменту отримання відповідних документів.

Якщо керівник підписав план-звіт про проведення внутрішнього аудиту, протокол аналізу невідповідності (за наявності), то він зобов’язаний виконати коригувальні дії (у визначений у протоколі аналізу невідповідності термін), усунути зауваження та впровадити рекомендації щодо поліпшення.

Всі ці управлінські дії обов’язково фіксуються в протоколі аналізу функціонування системи управління у підпорядкованому виконавчому органі та направляються як вхідні дані для проведення критичного аналізування функціонування СУЯ вищим керівництвом (не рідше одного разу в рік) .

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

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

**9.3.Аналізування системи управління**

**9.3.1. Загальні положення**

Вище керівництво міської ради, не рідше одного разу на рік, здійснює аналізування функціонування СУЯ на підставі звіту, підготовленого уповноваженим з питань системи управління якістю.

Звіт уповноважений з питань системи управління якістю готує на основі опрацювання вхідних даних та інформації, які вказані у п. 9.3.2. НСУЯ.

Аналізування передбачає перевірку функціонування системи управління якістю, оцінювання її результативності та забезпечення того, щоб вона відповідала принципам, які задекларовані у Політиці у сфері якості, та сприяла реалізації заходів на досягнення визначених Цілей у сфері якості, а також забезпечувала виконання вимог, визначених стандартом ISO 9001-2015.

При потребі мають бути встановлені коригувальні дії для наявних чи потенційних невідповідностей. Необхідно зібрати достатню кількість зафіксованих даних та інформації для проведення об’єктивної оцінки з боку вищого керівництва.

Таке аналізування необхідне для обміну новими ідеями і думками, відвертої дискусії щодо результативного функціонування та постійного вдосконалення системи управління.

**9.3.2. Вхідні дані аналізування системи управління**

Вхідними даними для аналізування функціонування системи управління якістю у виконавчих органах міської ради є:

1. Статистична інформація за результатами внутрішніх аудитів :

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Загальна  кількість | Кількість виправлених  зауважень та впроваджених рекомендацій | Кількість невиправлених  зауважень та рекомендацій | Причина не виконання |
|  |  |  |  |  |
| Зауваження |  |  |  |  |
| Рекомендації |  |  |  |  |

* інформація про здійснення аналізу, вжиття заходів щодо виправлення зафіксованих зауважень, рекомендацій (повна згідно план-звіту, по кожному пункту, задокументована інформація);

**2)** Зворотній зв'язок з замовником:

- кількість письмових (усних) скарг;

- кількість обґрунтованих скарг, які коригувальні дії прийняті;

- кількість подяк від громадян;

- вжиті заходи щодо покращення якості надання послуг за результатами проведеного опитування;

- кількість розроблених нових інформаційних та технологічних карток;

- кількість удосконалених інформаційних та технологічних карток;

- оновлення інформаційних стендів,публікації в ЗМІ, на сайті міської ради.

**3)** Результативність процесів:

- провести моніторинг та оцінку адміністративних послуг та ДДХ згідно за

формою :

МОНІТОРИНГ ТА ОЦІНКА АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ ТА ДДХ

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Шифр та назва послуги  (з реєстру АП та реєстру ДДХ) | Критерії | | | | | Оцінка |
| К1 | К2 | К3 | К4 | К5 |
| Кількість отриманих заяв на надання послуги | Кількість  наданих  послуг | Кількість відмов  у наданні послуги | Кількість послуг  наданих з порушенням  термінів виконання | Кількість  скарг щодо надання послуги | Послуга відповідає встановленим вимогам / послуга не відповідає встановленим вимогам |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
|  | /\* | /\* | /\* | /\* | 444 /\* |  |
|  | /\* | /\* | /\* | /\* | 444 /\* |  |
| ***Всього*** |  |  |  |  |  |  |

**/\***Кількість за звітний період/ минулого року.

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

МОНІТОРИНГ ТА ОЦІНКА ПРОЦЕСІВ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Назва процесу 1** | | **Висновок про результативність процесу** |
| Критерій оцінки 1 | Показник 1 | Результативний/не результативний |
| Критерій оцінки 2 | Показник 2 | … |
| Критерій оцінки 3 | Показник 3 | … |
| **Назва процесу 2** | | **Висновок про результативність процесу** |
| Критерій оцінки 1 | Показник 1 | Результативний/не результативний |
| Критерій оцінки 2 | Показник 2 | … |
| ….. | … | … |

- кількість розроблених нових паспортів процесів;

- кількість удосконалених паспортів процесів;

- кількість ще неописаних основних процесів ( планується розробити , вказати назву).

**4)** Здійснення аналізування результативності та ефективності заходів щодо усунення ризиків .

Результати аналізу оформити згідно з формою:

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

**5)** Моніторинг ризиків:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Шифр та назва процесу | Критерії оцінювання | | | | |
| К1 | К2 | К3 | К4 |  |
| Співвідноше -  ння кількості запланованих заходів з усунення ризиків до кількості реалізованих заходів з усунення ризиків у звітній період по кожному підрозділу/  процесу. | Співвідноше-ння кількості запланованих витрат робочого часу на здійснення заходів з усунення ризику до кількості фактично витраченого робочого часу по кожному ризику у звітній період для кожного підрозділу/процесу | Співвідношен  ня кількості осіб, участь яких запланована у здійсненні заходів з усунення ризику до кількості осіб, які фактично прийняли участь у здійсненні заходів з усунення ризику по кожному ризику у звітній період для кожного підрозділу/процесу. | Кількість ризиків, які виникли повторно після здійснення заходів з усунення ризику у звітній період по кожному підрозділу/процесу. |  |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |  |
|  |  |  |  |  |  |

**6)** Статус запобіжних дій:

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

**7)** Забезпечення виконання робіт та завдань, спрямованих на досягнення поставлених Цілей якості.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№п/п** | **Назва виконавчого органу ради відповідального за досягнення** | **Назва цілі на рік** | **Відмітка про досягнення або коригування (№ документа та дата, папка НС)** |
| **1** | **2** | **3** | **4** |

**8)** Зміни, які можуть вплинути на систему управління якістю:

- чи впроваджено впродовж року та чи планується впровадити інноваційні технології що сприяють підвищенню ефективності діяльності органів виконавчої влади та якості надання послуг;

- чи планується впровадження нових послуг, та які нові послуги впроваджено відповідно до законодавчих змін;

- чи надавались замовникам он-лайн консультації, он-лайн послуги та яку кількість адміністративних послуг плануєте надати в режимі он-лайн у наступному році;

- чи мають мешканці міста можливість перевірити стан виконання адміністративної чи дозвільної послуги, записатися на прийом у зручний для себе час (з вибором днів наперед) , плани на наступний рік;

- чи підтримується в актуальному стані задокументована інформація СУЯ.

**9)** Ресурси (у т.ч. матеріальні, фінансові, людські), які необхідні для результативного функціонування системи управління якості виконавчого органу:

- результати проведення щорічної оцінки посадових осіб міської ради;

- проведення навчань та підвищення кваліфікації кадрів;

- інформація про здійснення регуляторних процедур для забезпечення відкритості регуляторного процесу ;

- інформація щодо впровадження системи ProZorro (організовані семінари-навчання, кількість процедур закупівель, продажу ,кількість укладених договорів на закупівлі…);

- розміщення річних звітів на офіційному сайті міста про роботу виконавчих органів міської ради в розділі «Виконавчі органи ради» (управління,відділи );

- зміни в матеріально-технічному забезпеченні виконавчих органів-розпорядників бюджетних коштів;

- потреба у ресурсах на наступний рік.

**10)** Пропозиції щодо покращення умов та середовища для функціонування процесів системи управління якістю ( зовнішні та внутрішні чинники, які впливають на здатність досягати запланованих результатів).

**11)** Пропозиції щодо визначення Цілей у сфері якості Тернопільської міської ради на наступний календарний рік та планування дій для їх досягнення (узгоджені з політикою у сфері якості, досяжні, вимірні та, зокрема, такі, на які буде передбачено фінансування, реалізація Стратегічного плану розвитку міста, Програми економічного і соціального розвитку міста, включені в план роботи виконавчого органу, доведені до відома,будуть підтверджені документально ).

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

**12) Ідентифікація ризиків.**

При проведенні ідентифікації ризиків на протязі року враховувати завдання , функції, цілі, нормативну базу, результати діяльності ( задоволеність замовників послугами, скарги ), результати внутрішніх і зовнішніх аудитів, попередній досвіт виконання аналогічних процесів . Результати оцінювання ризиків занести до Паспорта ризиків виконавчого органу, який оформлюється (Процедура управління ризиками П-СУЯ/04):

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

**13) Висновок.**

Вся вище зазначена інформація готується у двох екземплярах, підписується керівником процесу та до першого грудня поточного року подається:

- екземпляр заступнику міського голови - керуючому справами, уповноваженому з питань системи управління якості;

- електронний варіант – головному спеціалісту з питань управління якістю.

**9.3.3.Вихідні дані для аналізування**

За результатами звіту щодо функціонування системи управління якістю заступник міського голови - керуючий справами, уповноважений з питань системи управління якості, головний спеціаліст з питань управління якістю готують проекти рішень виконавчого комітету щодо актуалізації Політики у сфері якості (за потреби) та формування Цілей у сфері якості на наступний рік, які містять інформацію щодо:

**1) поліпшення результативності системи управління та її процесів:**

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

**2) поліпшення якості послуг згідно вимог замовника:**

* вдосконалення процедури надання послуг;
* актуалізація реєстрів послуг;
* вдосконалення інформаційних і технологічних карток послуг;
* підвищення кваліфікації персоналу всіх рівнів.
* здійснення аналізування результативності та ефективності заходів щодо усунення ризиків.

Відповідальність за формування звіту для аналізування керівництвом, підготовку проекту рішення виконкому щодо актуалізації Політики у сфері якості (за потреби) та формування Цілей у сфері якості на наступний рік несе заступник міського голови - керуючий справами, уповноважений з питань системи управління якості.

**10. ПОЛІПШЕННЯ**

**10.1. Загальні положення**

Вище керівництво визначає і вибирає можливості для покращення і проводить дії для виконання вимог замовників і забезпечення їх задоволеності.

Це включає постійне покращення надання послуг:

- з метою виконання вимог, а також з розрахунку майбутніх потреб і очікувань;

- коригувальні дії, що запобігають або зменшують вплив небажаних проявів;

- покращення результатів діяльності і результативності системи менеджменту якості.

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

За підсумками аналізу цих даних керівництво приймає рішення про поліпшування діяльності, які реєструються у вигляді рішень, наказів уповноваженого з питань СУЯ, розпоряджень, протоколів нарад, внесень змін до документів, програм та планів діяльності.

**10.2. Невідповідність і коригувальні дії**

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

. Вище керівництво і керівники виконавчих органів ради проводять коригувальні дії, якщо при аналізі даних про діяльність виконавчих органів міської ради було виявлено факт невідповідності або підтверджена можливість повторення такої ситуації, ідентифікують ризики невідповідностей.

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

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

**10.3. Постійне поліпшення**

Міська рада постійно поліпшує результативність, адекватність, придатність системи управління якістю, відповідно до визначеної Політики та Цілей у сфері якості, використовуючи результати аудитів, моніторинг даних, проводячи коригувальні дії і аналізування з боку керівництва.

**11. ДОДАТКИ**

1. Розпорядження міського голови про впровадження системи управління якістю (Д-01/НСУЯ).

2. Розпорядження міського голови про заходи впровадження Національного

стандарту України ДСТУ ISO 9001:2015 системи управління якістю(Д-02/НСУЯ).

3. Політика у сфері якості виконавчих органів Тернопільської міської ради (Д-03/НСУЯ).

4. Реєстр документів системи управління якістю (Д-04/НСУЯ).

5. Реєстр основних процесів Тернопільської міської ради (Д-05/НСУЯ).

6. Схема процесу аналізування СУЯ керівництвом та поліпшення

(Д-06/НСУЯ).

7. Схема процесу управління ресурсами (Д-07/НСУЯ).

8. Схема процесу надання адміністративних послуг (Д-08/НСУЯ).

9. Розподіл посадових обов’язків вищого керівництва Тернопільської міської ради (Д-09/НСУЯ).

10. Структура виконавчих органів міської ради (Д-10/НСУЯ).

11. Організаційна схема виконавчих органів міської ради (Д-11/НСУЯ).

12. Управлінські дії щодо категорій інфраструктури (Д-12/НСУЯ).

13. Перелік пунктів обслуговування замовників/місць прийому суб’єктів звернень (Д-13/НСУЯ).

14. Інформаційна картка АП,НП (Д-14/НСУЯ).

15. Технологічна картка АП,НП (Д-15/НСУЯ).

16. Паспорт процесу (Д-16/НСУЯ).

17. Перелік внутрішніх та зовнішніх чинників, що впливають на систему управління якістю в Тернопільській міській раді та її виконавчих органах

(Д-17/НСУЯ).

18.Процеси, ризики і дії з їх попередження (Д-18/НСУЯ).

19.Реєстр зацікавлених сторін Тернопільської міської ради та її виконавчих органів(Д-19/НСУЯ).

20. Схема управління процесами системи управління якістю в Тернопільській міській раді та її виконавчих органах(Д-20/НСУЯ).

Задоволені/ не задоволені замовники

процеси групи «О»

Позитивний імідж міської ради та її виконавчих органів

ОЧІКУВАННЯ ЗАМОВНИКІВ процеси групи «О»

Відповідність стандартам акредитації/ліцензійним умовам, стандартам ISO, тощо

процеси групи «У»

Д-01/СУЯ



**УКРАЇНА**

**ТЕРНОПІЛЬСЬКА МІСЬКА РАДА**

РОЗПОРЯДЖЕННЯ

МІСЬКОГО ГОЛОВИ

04.01.2011 р. № 1

Про підвищення якості надання

адміністративних послуг населенню

виконавчими органами Тернопільської

міської ради та впровадження системи управління

відповідно до ДСТУ ISO 9001

Керуючись Законом України «Про місцеве самоврядування в Україні », Постановами Кабінету Міністрів України „ Про затвердження Програми запровадження системи управління якістю в органах виконавчої влади ” від 11.05.2006р. № 614 та від 18.06.2008р. № 548, з метою ефективної діяльності виконавчих органів міської ради, спрямованої на надання якісних адміністративних послуг:

1. Забезпечити підвищення якості надання управлінських, адміністративних послуг виконавчими органами Тернопільської міської ради для фізичних та юридичних осіб, населення міста.
2. Запровадити в роботі виконавчих органів Тернопільської міської ради систему управління якістю надання адміністративних послуг відповідно до ДСТУ ISO 9001.
3. Виконавчому комітету розробити та затвердити програму, план заходів, робочу групу з впровадження системи управління якістю, політику і цілі якості, реєстр адміністративних послуг, інформаційні, технологічні карти та інші системні документи, щодо впровадження системи управління якістю відповідно до вимог стандарту ДСТУ ISO 9001.
4. Контроль за виконанням рішення покласти на заступника міського голови, керуючого справами виконкому Степанюк О.І.

Міський голова Надал С.В.

Д-02/НСУЯ



**ТЕРНОПІЛЬСЬКА МІСЬКА РАДА**

РОЗПОРЯДЖЕННЯ

МІСЬКОГО ГОЛОВИ

25.07.2018 р.                                                                                                                № 160

 Про заходи впровадження Національного

стандарту України ДСТУ ISO 9001:2015

системи управління якістю

 Керуючись п. 20 ч.4 ст. 42 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», рекомендаціями, зафіксованими у Звіті про зовнішній ресертифікаційний аудит від 17.11.2017 року № U2-614314/А12/U/9001,на виконання п.1 Цілей якості Тернопільської міської ради на 2018 рік, затверджених рішенням виконавчого комітету від 24.01.2018р. №30, відповідно до пункту 4.4.1 розділу 4 Національного стандарту України ДСТУ ISO 9001:2015 системи управління якістю з метою вдосконалення функціонування системи управління якістю та підвищення ефективності діяльності виконавчих органів Тернопільської міської ради до 01.08.2018 року:

1.Створити робочу групу по запровадженню в роботі виконавчих органах системи управління якістю відповідно до Національного стандарту України ДСТУ ISO 9001:2015у складі згідно з додатком ([додаток 1 додається](https://rada.te.ua/app/webroot/files/Rozporiadjennia_MG/dod-1-25-07-18-160.doc)).

2.Робочій групі привести у відповідність до вимог Національного стандарту України ДСТУ ISO 9001:2015 документацію системи управління якістю Тернопільської міської ради та її виконавчих органів(п.2 Настанови з якості Тернопільської міської ради від 23.05.2013 р.)

3.Керівникам виконавчих органів ради:

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

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

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

Забезпечити:

- пункти обслуговування замовників, актуальними екземплярами інформаційних карток з формами заяв із завірених штампом копій «Копія №1 згідно з оригіналом»;

- розміщення копій на сайті міської ради в розділі «Громадянам» з датою введення в дію;

- розміщення копій на сайті відділу «Центр надання адміністративних послуг»(для виконавчих органів що надають послуги через ЦНАП) актуальних екземплярів інформаційних карток з формами заяв та технологічних карток, з датою введення в дію.

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

3.4. До 25.08.2018 року подати заступнику міського голови - керуючому справами, уповноваженому з питань системи управління якістю Хімейчуку І.С.( на електронну пошту uniyat@i.ua) для затвердження перелік ризиків та можливостей у здійсненні діяльності виконавчого органу та дії стосовно цих ризиків і можливостей , ідентифікувати їх згідно з додатками. ([Додаток 2,3](https://rada.te.ua/app/webroot/files/Rozporiadjennia_MG/dod-2-3-25-07-18-160.doc)).

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

Міський голова                                                                                                               С.В.Надал

Додаток

до рішення виконавчого комітету

міської ради від 27.02.2019р. №197

**ПОЛІТИКА У СФЕРІ ЯКОСТІ**

**виконавчих органів Тернопільської міської ради**

Посадові особи виконавчих органів Тернопільської міської ради, реалізуючи свої посадові обов’язки у відповідності до законів України та інших нормативних актів головною метою своєї діяльності визначають - задоволення потреб та очікувань міської територіальної громади,  шляхом надання якісних і доступних адміністративних, неадміністративних послуг; створення сприятливого середовища для життя, праці, бізнесу, відпочинку і покращення добробуту;забезпечення зворотного зв’язку із замовниками, постачальниками та громадськими організаціями і встановлення взаємовигідних партнерських відносин; підвищення рівня довіри до міської влади.

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

Для досягнення мети виконавчі органи Тернопільської міської ради, впровадивши та успішно використовуючи сучасну модель управління відповідно до стандартів ISO9001-2015, здійснюють свою діяльність за такими принципами:

- якісне надання послуг громадянам та першочергове задоволення їх потреб;

- ухвалення рішень в інтересах громади виключно на основі права та об’єктивних фактів, враховуючи ризики, зовнішні чинники та внутрішні потреби;

- ефективне управління процесами, засобами, ресурсами та майном для досягнення встановлених цілей і завдань, виконання ухвалених рішень та наданих повноважень;

- належне та достатнє забезпечення кваліфікованим, компетентним, сумлінним персоналом, що усвідомлює власну відповідальність у реалізації самоврядних та делегованих державою повноважень;

-запобігання та попередження проявів корупції;

- забезпечення відкритої, прозорої діяльності, підзвітності та підконтрольності міської влади перед територіальною громадою;

-виконавчі органи зобов’язуються постійно здійснювати оцінювання результатів своєї роботи у сфері управління якістю, залучати мешканців територіальної громади до оцінювання рівня задоволення потреб громадян, станом надання послуг шляхом проведення опитування громадської думки та підтримувати зворотній зв’язок з громадськістю ;

- налагодження ефективної моделі відкритих партнерських взаємовигідних відносин з органами влади, громадою, замовниками та постачальниками, що відповідає чинному законодавству, будується на договірній і податковій основі та на засадах підконтрольності у межах повноважень;

-міська влада зобов’язуються сприяти розвитку форм прямої демократії та створювати умови для безперешкодної участі громади, в тому числі через органи самоорганізації населення та представників бізнесу,громадських і релігійних організацій, політичних партійу вирішенні питань місцевого значення;

- постійний моніторинг, аналіз та оцінювання власної діяльності, ризиків і можливостей з метою підвищення рівня задоволеності Тернопільської міської територіальної громади.

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

Міський голова Надал С.В.

Д-04/НСУЯ

**РЕЄСТР ДОКУМЕНТІВ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Шифр документа | Назва  документа | Місце знаходження документа |
|  | НСУЯ | Настанова у сфері якості Тернопільської міської ради | Міський голова, головний спеціаліст з питань управління якістю,заступник міського голови,керуючий справами, заступник міського голови-керуючий справами,уповноважений з питань СУЯ |
|  |  | Політика у сфері якості Тернопільської міської ради | Головний спеціаліст з питань управління якістю, виконавчі органи ради,фойє Тернопільської міської ради, заступник міського голови-керуючий справами,уповноважений з питань СУЯ |
|  |  | Цілі у сфері якості Тернопільської міської ради | Головний спеціаліст з питань управління якістю, виконавчі органи ради, заступник міського голови-керуючий справами,уповноважений з питань СУЯ |
|  |  | Зведена Номенклатура справ Тернопільської міської ради | Управління організаційно-виконавчої роботи |
|  | П-СУЯ/01 | Процедура управління задокументованою інформацією системи управління якістю | Головний спеціаліст з питань управління якістю,копії у виконавчих органах |
|  | П-СУЯ/02 | Процедура управління невідповідними послугами та проведення коригувальних дій | Головний спеціаліст з питань управління якістю, копії у виконавчих органах |
|  | П-СУЯ/03 | Процедура проведення внутрішнього аудиту | Головний спеціаліст з питань управління якістю, копії у виконавчих органах |
|  | П-СУЯ/04 | Процедура управління ризиками | Головний спеціаліст з питань управління якістю, копії у виконавчих органах |
|  |  | Накази уповноваженого з питань системи управління якості | Головний спеціаліст з питань управління якістю |
|  |  | Реєстр адміністративних послуг виконавчих органів Тернопільської міської ради | Головний спеціаліст з питань управління якістю, виконавчі органи ради |
|  |  | Реєстр неадміністративних послуг виконавчих органів Тернопільської міської ради | Головний спеціаліст з питань управління якістю, виконавчі органи ради |
|  |  | Реєстр адміністративних послуг виконавчих органів Тернопільської міської ради, що надаються через відділ «Центр надання адміністративних послуг» | Головний спеціаліст з питань управління якістю, відділ «Центр надання адміністративних послуг, виконавчі органи ради |
|  |  | Реєстр неадміністративних послуг виконавчих органів Тернопільської міської ради, що надаються через відділ «Центр надання адміністративних послуг» | Головний спеціаліст з питань управління якістю, відділ «Центр надання адміністративних послуг, виконавчі органи ради |
|  |  | Інформаційні (ІК) таТехнологічні картки (ТК) адміністративних та неадміністративних послуг, що надають виконавчі органи ради та через відділ «Центр надання адміністративних послуг» | Оригінал:Головний спеціаліст з питань управління якістю.  Копії у виконавчих органах ради |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | Реєстр основних записів у виконавчих органах ради | Виконавчі органи ради |
|  |  | Реєстр процесів Тернопільської міської ради | Головний спеціаліст з питань управління якістю |
|  |  | Реєстр процесів у виконавчих органах ради | Виконавчі органи ради |
|  |  | Реєстр основних документів у виконавчих органах ради | Виконавчі органи ради |
|  |  | Номенклатура справ | Головний спеціаліст з питань управління якістю,виконавчі органи ради,головний спеціаліст з питань охорони праці |
|  |  | Паспорти процесів | Оригінали : головний спеціаліст з питань управління якістю, виконавчі органи ради |
|  |  | План роботи Тернопільської міської ради | Виконавчі органи, сайт міської ради |
|  |  | План роботи виконавчого органу Тернопільської міської ради | Виконавчі органи, сайт міської ради |

Д-05/НСУЯ

**РЕЄСТР ОСНОВНИХ ПРОЦЕСІВ ТЕРНОПІЛЬСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Назва  процесу | Назва і шифр  документа (ів),  яким описано процес | Відповідальний  за процес | Періодичність моніторингу (М),  аналізування (А) |
| 1 | Надання адміністративних послуг |  | Вище керівництво згідно розподілу посадових обов’язків | М – 1 раз в рік  А – 1 раз в рік |
| 2 | Управління ресурсами |  | Міський голова  Заступник міського голови – керуючий справами  Начальник відділу кадрового забезпечення  Начальник управління матеріального забезпечення та інформаційних технологій  Керівники виконавчих органів ради – головні розпорядники бюджетних коштів | М – 1 раз в рік    А – 1 раз в рік |
| 3 | Аналізування СУЯ керівництвом та поліпшення |  | Вище керівництво | М – 1 раз в рік  А – 1 раз в рік |
|  |  |  |  |  |

Д-06/НСУЯ

**СХЕМА ПРОЦЕСУ**

**АНАЛІЗУВАННЯ СУЯ КЕРІВНИЦТВОМ ТА ПОЛІПШЕННЯ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Моніторинг (оцінки) результативності процесу | | |
| Критерії | Періодичність | Показники |
| 1. Виконання Цілей у сфері якості ТМР за поточний рік | 1 раз на рік |  |
| 1. % відповідних послуг та результативних процесів ТМР | 1 раз в рік  (перед аналізуванням СУЯ) |  |
| 1. % вчасно наданих вхідних даних для аналізування СУЯ | 1 раз в рік  (перед аналізуванням СУЯ) |  |
| 1. Кількість прийнятих завдань за результатами аналізування СУЯ | 1 раз на рік |  |

**ВИХІД**

**ВХІД**

**Звіт про результати внутрішніх аудитів**

**Аналіз функціонування СУЯ в ТМР**

**Аналіз функціонування СУЯ у виконавчому органі ради**

**Акти, довідки, протоколи перевірок, тощо**

**Внутрішні та зовнішні аудити згідно Програми та графіків**

**Моніторинг процесів виконавчих органів**

**(періодичність визначена паспортами процесів)**

**Моніторинг та оцінка адміністративних послуг(не рідше 1 разу в рік)**

**Інформація про розгляд звернень та скарг замовників**

**Вимоги стандарту**

**ISO 9001**

**Актуалізація (коригування) Політики у сфері якості.**

**Формування Цілей у сфері якості на рік для покращення роботи виконавчих органів**

**Проведення опитувань щодо якості надання послуг**

**Коригувальні дії при виявлені невідповідностей**

**Рішення виконавчого комітету**

**Усунення недоліків та інформуван-ня про виконані заходи**

**Формування відповідних записів вик орг**

**(протоколів)**

**Формування відповідних протоколів**

**викон орган.**

**(записів)**

**Квартальний звіт про результати опитування**

**Встановлення періодичності, об’єму моніторингу і відповідальних осіб**

**Норми законо-давства та інших нормативних актів**

Д-07/НСУЯ

**СХЕМА ПРОЦЕСУ УПРАВЛІННЯ РЕСУРСАМИ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Моніторинг (оцінки) результативності процесу | | |
| Критерії | Періодичність | Показники |
| 1. Рівень заповнення штатних одиниць | 1 раз в рік |  |
| 2.Відсоток посадових осіб міської ради, що успішно пройшли атестацію або щорічну оцінку | 1 раз в рік |  |
| 3.Кількість осіб, що підвищили кваліфікацію | 1 раз в рік |  |
| 4.Відсоток виконання річного плану навчань | 1 раз в рік |  |
| 5.Відсоток виконання бюджету міста | 1 раз в рік |  |

**Законодавчі та нормативно-правові вимоги**

**Потреба в ресурсах (людських, матеріальних, фінансових)**

**Уточнення потреби в ресурсах в процесі життєдіяльності**

**Задоволення замовника і персоналу**

**(річна інвентаризація та підведення підсумків діяльності за рік)**

**ВИХІД**

**ВХІД**

**Забезпечення персоналу необхідними ресурсами**

**Уточнення потреби в ресурсах в процесі життєдіяльності**

**Формування:**

* **структури ТМР, визначення загальної чисельності посадових осіб міської ради, штатних розписів виконавчих органів;**
* **річного плану навчань, графіків проведення атестації тощо;**
* **бюджету міста на поточний рік;**
* **плану закупівель;**
* **тощо.**

Д-08/НСУЯ

**СХЕМА ПРОЦЕСУ НАДАННЯ**

**АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Моніторинг та оцінка результативності процесу | | |
| Критерії | Періодичність | Показники |
| 1.Кількість об’єктивних скарг замовників послуг (порівняти з минулим роком) | 1 раз в рік |  |
| 2.Кількість наданих адміністративних послуг (порівняти з минулим роком) | 1 раз в рік |  |
| 3.Відсоток послуг, наданих з порушенням термінів надання | 1 раз в рік |  |
| 4.Відсоток відмов у наданні адміністративних послуг | 1 раз в рік |  |
| 5.Кількість невідповідностей щодо надання адміністративних послуг, виявлених внутрішніми аудиторами | 1 раз в рік |  |

**Уточнюється у разі потреби**

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

**Ідентифікація, використання та збереження власності замовників**

**НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ**

**відповідно до ТК**

**КРИТИЧНЕ АНАЛІЗУВАННЯ ВИМОГ ЩОДО АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ**

- законодавчих вимог до надання адміністративних послуг;

- вимог замовників;

- зворотній зв'язок із замовником (інформаційні стенди, сайт міської ради, сайт ЦНАП, аналіз скарг замовників, результати анкетування, опитування тощо.)

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

**Законодавчі та нормативно-правові вимоги**

**ПЛАНУВАННЯ НАДАННЯ ПОСЛУГ**

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

**ВИХІД**

**ВХІД**

Д -09/НСУЯ



УКРАЇНА

ТЕРНОПІЛЬСЬКА МІСЬКА РАДА

РОЗПОРЯДЖЕННЯ

МІСЬКОГО ГОЛОВИ

12.11.15 №333

Про посадові обов’язки, розподіл повноважень

та взаємозамінність в Тернопільській міській раді

**Загальні функціональні повноваження**

**секретаря ради, заступників міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради, заступника міського голови – керуючого справами**

1. Вживає заходів для виконання положень Конституції, Законів України, актів Президента України та Кабінету Міністрів України, основних завдань та повноважень міської ради і виконавчого комітету у визначених сферах діяльності, спрямовує, координує роботу відповідних виконавчих органів міської ради, а також комунальних підприємств, установ та організацій.

2. Відповідає за підготовку проектів рішень міської ради, рішень виконавчого комітету, розпоряджень міського голови, інших документів, що видаються в міській раді, вживає вичерпних заходів щодо врегулювання розбіжностей між розробниками проектів документів.

3. В установленому порядку здійснює особистий прийом громадян та забезпечує розгляд їх звернень.

4. Бере участь у роботі пленарних засідань сесій міської ради, засіданнях виконавчого комітету, засіданнях постійних комісій міської ради.

5. Вносить міському голові пропозиції щодо призначення на посади та звільнення з посад керівників відповідних виконавчих органів міської ради та їх заступників, а також пропозиції щодо заохочення або притягнення їх до дисциплінарної відповідальності.

6. Здійснює керівництво комісіями та робочими групами, створеними відповідно до рішень міської ради, виконавчого комітету, розпоряджень міського голови.

7. За рішенням міського голови здійснює інші функції і повноваження.

8. За узгодженням з профільним заступником надсилає доручення в письмовій формі до виконавчих органів міської ради, координація діяльності яких не входить до його повноважень.

9. Погоджує плани роботи виконавчих органів, відповідно до розподілу обов’язків. Затверджує звіти про виконання планів роботи підпорядкованих виконавчих органів.

**Посадові обов'язки секретаря ради Шумади В.В.**

Сприяє реалізації повноважень відділу ведення Державного реєстру виборців, організовує підготовку сесій ради, питань, що вносяться на розгляд ради; забезпечує оприлюднення проектів рішень ради та рішень ради, забезпечує своєчасне доведення рішень ради до виконавців і населення, організовує контроль за їх виконанням, здійснює інші повноваження, передбачені ст.50 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні».

За дорученням міського голови координує діяльність постійних та інших комісій ради, дає їм доручення, сприяє організації виконання їх рекомендацій.

Сприяє депутатам ради у здійсненні їх повноважень.

Налагоджує зв'язки між радами інших міст, вивчає досвід роботи органів місцевого самоврядування.

Підтримує постійні зв'язки з політичними партіями, громадськими організаціями та релігійними громадами.

Відповідає за впровадження та функціонування системи управління якістю в координованих виконавчих органах.

Очолює комісії, утворені рішеннями міської ради, виконавчого комітету та розпорядженнями міського голови, в тому числі: у справах альтернативної (невійськової) служби, призову громадян на строкову військову службу, поновлення прав реабілітованих та ін.

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

Очолює видавничу раду.

**Посадові обов'язки заступника міського голови**

**з питань діяльності виконавчих органів ради Бицюри Л.О.**

Сприяє реалізації повноважень виконавчих органів ради у сфері освіти, медицини, у сфері соціальної політики та роботи з неповнолітніми, у сфері молодіжної політики та спорту, культури та мистецтв.

Забезпечує виконання рішень міської ради, виконавчого комітету, розпоряджень міського голови, документів органів влади, проводить розгляд виконання документів відповідно до покладених обов’язків.

Відповідає за впровадження та функціонування системи управління якістю в координованих виконавчих органах.

Координує діяльність закладів освіти міста, молодіжної політики та спорту, культури та мистецтв.

Очолює комісії, утворені рішеннями міської ради, виконавчого комітету та розпорядженнями міського голови.

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

**Посадові обов’язки заступника міського голови**

**з питань діяльності виконавчих органів ради Дідича В.Є.**

Сприяє реалізації повноважень виконавчих органів ради у сфері надання адміністративних та неадміністративних послуг мешканцям міста, соціально-економічного розвитку, підтримки промисловості, економічної політики та інвестицій, побутового та торгівельного обслуговування населення, у сфері транспорту та зв’язку, управління комунальною власністю, реалізації програм приватизації державного та комунального майна на території міста, державної реєстрації суб’єктів господарювання та громадських організацій, дозвільної політики у сфері господарської діяльності.

Координує діяльність відповідних галузевих підприємств, установ, організацій.

Забезпечує виконання рішень міської ради, виконавчого комітету, розпоряджень міського голови, документів вищестоящих органів влади, проводить розгляд виконання документів відповідно до покладених обов’язків.

Відповідає за впровадження та функціонування системи управління якістю в структурних підрозділах, координацію діяльності яких здійснює.

Очолює комісії, утворені рішеннями міської ради, виконавчого комітету та розпорядженнями міського голови.

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

**Посадові обов'язки заступника міського голови**

**з питань діяльності виконавчих органів ради Остапчук В.О.**

Сприяє реалізації повноважень виконавчих органів ради у сфері фінансової політики та бюджету, квартирного обліку та нерухомості, будівництва, архітектури, регулювання земельних відносин державного архітектурно-будівельного контролю.

Забезпечує виконання рішень міської ради, виконавчого комітету, розпоряджень міського голови, документів органів влади, проводить розгляд виконання документів відповідно до покладених обов’язків, здійснення контролю за дотриманням підприємствами, установами, організаціями зобов’язань щодо платежів до державного і місцевого бюджетів та позабюджетних фондів.

Координує діяльність головних розпорядників коштів по питаннях планування та виконання бюджету.

Координує діяльність відповідних галузевих підприємств, установ, організацій.

Відповідає за впровадження та функціонування системи управління якістю в координованих виконавчих органах.

Очолює комісії, утворені рішеннями міської ради, виконавчого комітету та розпорядженнями міського голови.

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

**Посадові обов'язки заступника міського голови**

**з питань діяльності виконавчих органів ради Стемковського В.В.**

Сприяє реалізації повноважень виконавчих органів ради у сфері житлово-комунального господарства, благоустрою, охорони природного навколишнього середовища, реформування житлово – комунального господарства.

Забезпечує виконання рішень міської ради, виконавчого комітету, розпоряджень міського голови, документів органів влади, проводить розгляд виконання документів відповідно до покладених обов’язків.

Координує діяльність відділу технічного нагляду Тернопільської міської ради та інших підприємств, установ, організацій в галузі житлово – комунального господарства міста.

Відповідає за впровадження та функціонування системи управління якістю в координованих виконавчих органах.

Очолює комісії, утворені рішеннями міської ради, виконавчого комітету та розпорядженнями міського голови.

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

**Посадові обов’язки заступника міського голови –**

**керуючого справами Хімейчука І.С.**

Вирішує питання організаційного і матеріально-технічного забезпечення діяльності міської ради та виконавчого комітету, організовує роботу з розроблення та реалізації заходів щодо дотримання вимог Закону України «Про службу в органах місцевого самоврядування»; ведення діловодства, обліку та звітності, забезпечує реалізацію Політики і Цілей якості Тернопільської міської ради, координує роботу відділу діджиталізації та програмування.

Очолює адміністративну комісію та комісії, утворені рішеннями міської ради, виконавчого комітету та розпорядженнями міського голови.

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

Заступник міського голови з питань

діяльності виконавчих органів ради І.С.Хімейчук

Додаток 2

до розпорядження міського голови

від 12.11.2015р. № 333

Додаток 2

до розпорядження міського голови

від 14.02.2020 р. №41

Розподіл обов’язків

між міським головою, секретарем ради,

заступниками міського голови з питань діяльності виконавчих

органів ради та заступником міського голови – керуючим справами

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Посада | Прізвище, ім’я, по батькові | Координує діяльність |
| Міський голова | Надал Сергій Віталійович | 1. Відділ зв’язків з громадськістю та  засобами масової інформації.  2. Патронатний відділ.  3. Відділ внутрішнього контролю.  4. Відділ кадрового забезпечення.  5. Управління муніципальної інспекції.  6. Управління надзвичайних  ситуацій.  7. Відділ взаємодії з правоохоронними органами, запобігання корупції та мобілізаційної роботи. |
| Секретар ради | Шумада Віктор Володимирович | 1. Організаційний відділ ради  управління організаційно-  виконавчої роботи  2. Відділ ведення Державного  реєстру виборців  3. Головний спеціаліст –  відповідальний  секретар комісії з питань  поновлення прав реабілітованих |
| Заступник міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради | Бицюра Леонід Олексійович | 1. Управління освіти і науки  2. Управління розвитку спорту та фізичної культури  3. Управління культури і мистецтв  4. Відділ охорони здоров’я та  медичного забезпечення 5. [Управління сім’ї, молодіжної політики та захисту дітей](https://tmrada.gov.ua/vikonavchi-organi-radi/upravlinnya--viddili/4822.html) 6. Управління соціальної політики  7. Головний спеціаліст – секретар  опікунської ради |
| Заступник міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради | Дідич Володимир Євгенович | 1. Відділ «Центр надання адміністративних послуг»  2. Управління економіки,  промисловості та праці  3. Управління обліку та контролю за  використанням комунального  майна  4. Управління стратегічного  розвитку міста  5. Відділ торгівлі, побуту та захисту прав споживачів 6. [Управління транспортних мереж та зв’язку](https://tmrada.gov.ua/vikonavchi-organi-radi/upravlinnya--viddili/4827.html) 7. Управління державної реєстрації. |
| Заступник міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради | Остапчук Вікторія Олександрівна | 1. Відділ земельних ресурсів  2. Управління містобудування,  архітектури та кадастру  3.Фінансове управління  4. Відділ квартирного обліку та  нерухомості  5. Відділ державного архітектурно-будівельного контролю. |
| Заступник міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради | Стемковський Владислав Володимирович | 1. Управління житлово-  комунального господарства,  благоустрою та екології. |
| Заступник міського голови – керуючий справами | Хімейчук Іван Сергійович | 1. Архівний відділ  2. Відділ обліку та фінансового  забезпечення  3. Управління матеріального  забезпечення та інформаційних  технологій  4. Управління правового  забезпечення  5. Управління організаційно-  виконавчої роботи  6. Головний спеціаліст з питань  управління якістю  7. Головний спеціаліст з питань  охорони праці  8. Відповідальний секретар адміністративної комісії-головний юрисконсульт.  9. Відділ діджиталізації та програмування |

Міський голова С.В.Надал

Д-10/НСУЯ

**СТРУКТУРА ВИКОНАВЧИХ ОРГАНІВ ТЕРНОПІЛЬСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ**

1. Відділ зв’язків з громадськістю та засобами масової інформації

2. Патронатний відділ

3. Управління стратегічного розвитку міста

4. Відділ внутрішнього контролю

5. Управління надзвичайних ситуацій

6. Управління муніципальної інспекції

7. Відділ «Центр надання адміністративних послуг»

8. Управління соціальної політики

9. Відділ ведення Державного реєстру виборців

10. Управління житлово-комунального господарства, благоустрою та екології

11. Управління містобудування, архітектури та кадастру

12. Відділ земельних ресурсів

13. Управління освіти і науки

14. Управління розвитку спорту та фізичної культури

15. Управління культури і мистецтв

16. Відділ охорони здоров’я та медичного забезпечення

#### 17. [Управління сім’ї, молодіжної політики та захисту дітей](https://tmrada.gov.ua/vikonavchi-organi-radi/upravlinnya--viddili/4822.html)

18. Управління економіки, промисловості та праці

19. Управління обліку та контролю за використанням комунального майна

20. Відділ торгівлі, побуту та захисту прав споживачів

21. Відділ квартирного обліку та нерухомості

22.Управління транспортних мереж та зв’язку

23. Фінансове управління

24. Управління організаційно-виконавчої роботи

25. Управління правового забезпечення

26. Відділ кадрового забезпечення

27. Відділ обліку та фінансового забезпечення

28. Управління матеріального забезпечення та інформаційних технологій

29 Архівний відділ

30. Відділ державного архітектурно – будівельного контролю

31. Управління державної реєстрації

32. Відділ взаємодії з правоохоронними органами, запобігання корупції та мобілізаційної роботи

33.Головний спеціаліст з питань управління якістю

34.Головний спеціаліст з питань охорони праці

35. Відділ діджиталізації та програмування

Відділ діджиталізації та комп’ютернихтехнологій

**Відділ діджиталізації та програмування**

**Міський голова**

**Надал Сергій Віталійович**

**Секретар ради**

**Шумада**

**Віктор Володимирович**

**Заступник міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради**

**Стемковський**

**Владислав**

**Володимирович**

**Заступник міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради Бицюра**

**Леонід**

**Олексійович**

**Заступник міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради**

**Дідич**

**Володимир**

**Євгенович**

**Заступник міського голови – керуючий справами**

**Хімейчук**

**Іван**

**Сергійович**

**Заступник міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради**

**Остапчук**

**Вікторія**

**Олександрівна**

**Організаційний відділ ради управління організаційно-виконавчої роботи**

**Відділ ведення Державного реєстру виборців**

**Управління житлово-комунального господарства, благоустрою та екології**

**Управління освіти і науки**

**Управління розвитку спорту та фізичної культури**

**Управління культури і мистецтв**

**Відділ охорони здоров’я та медичного забезпечення**

**Управління сім’ї, молодіжної політики та захисту дітей**

**Управління економіки, промисловості та праці**

**Відділ «Центр надання адміністративних послуг»**

**Відділ торгівлі, побуту та захисту прав споживачів**

**Управління обліку та контролю за використанням комунального майна**

**Управління транспортних мереж та зв’язку**

**Управління організаційно-виконавчої роботи**

**Архівний відділ**

**Управління матеріально забезпечення та інформаційних технологій**

**Відділ обліку та фінансового забезпечення**

**Головний спеціаліст з питань управління якістю**

**Управління правового забезпечення**

**Фінансове управління**

**Управління містобудування, архітектури та кадастру**

**Головний спеціаліст - відповідальний секретар комісії з питань поновлення прав реабілітованих**

**Управління соціальної політики**

**Відділ земельних ресурсів**

**В.о. старости Кобзарівської сільської ради**

**В.о. старости Чернихівської сільської ради**

**В.о. старости Курівецької сільської ради**

**В.о. старости Малашовецької сіьської ради**

**Відділ квартирного обліку та нерухомості**

* **Відділ зв’язків з громадськістю та засобами масової інформації**
* **Відділ кадрового забезпечення**
* **Відділ взаємодії з правоохоронними органами, з  
  запобігання корупції та мобілізаційної роботи**
* **Патронатний відділ**
* **Відділ внутрішнього контролю**
* **Управління надзвичайних ситуацій**
* **Управління муніципальної інспекції**

**Відповідальний секретар адміністративної комісії-головний юрисконсульт**

**Головний спеціаліст-секретар опікунської ради**

**Управління стратегічного розвитку міста**

**Головний спеціаліст з питань охорони праці**

**Відділ державного архітектурно-будівельного контролю**

**Управління державної реєстрації**

**СХЕМА УПРАВЛІННЯ ТЕРНОПІЛЬСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ**

**Відділ діджиталізації та програмування**

Д-12/НСУЯ

**УПРАВЛІНСЬКІ ДІЇ ЩОДО КАТЕГОРІЙ ІНФРАСТРУКТУРИ**

**1. Будинки і приміщення**

Будинки, в яких розміщені службові приміщення виконавчих органів міської ради, знаходяться на балансах виконавчих органів міської ради. Один раз на рік, на початку четвертого кварталу, начальник управління матеріального забезпечення та інформаційних технологій,а також розпорядники бюджетних коштів проводять огляд будинків(приміщень) та фіксують потребу у проведенні поточних ремонтів будівель (приміщень) в журналах обліку ремонтних робіт будівлі (приміщення). На підставі цього плануються видатки для проведення поточних ремонтних робіт у відповідних виконавчих органах міської ради на наступний рік. У випадках, коли будинок потребує капітального ремонту (реконструкції), то видатки на його проведення планує та проводить виконавчий орган, на балансі якого знаходиться будівля. У всіх інших випадках – виконавчі органи ради – головні розпорядники коштів.

Інформація про проведені ремонти фіксується ужурналах обліку ремонтних робіт будівлі (приміщення), які ведуться в управлінні матеріального забезпечення та інформаційних технологій та розпорядниками бюджетних коштів.

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

Працівники управління матеріального забезпечення та інформаційних технологій відповідають за комп’ютерне забезпечення виконавчих органів міської ради (крім головних розпорядників коштів) та програмне забезпечення.

Перед формуванням кошторисів на наступний рік управління матеріального забезпечення та інформаційних технологій формує потребу в комп’ютерній техніці, оргтехніці та програмному забезпеченні згідно поданих заявок від керівників виконавчих органів ради та подає зведену інформацію для погодження заступнику міського голови-керуючому справами. Зведена інформація щодо потреби у придбанні комп’ютерної техніки передається у відділ обліку та фінансового забезпечення, для формування бюджету міста на наступний рік. Аналогічну процедуру проводять виконавчі органи ради – головні розпорядники коштів.

Налаштування придбаної техніки та програмного забезпечення здійснюється працівниками управління матеріального забезпечення та інформаційних технологій.

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

Непридатна для використання техніка підлягає передачі «Станції юного техніка».

Посадові особи виконавчих органів міської ради інформують про недоліки в роботі комп’ютерної техніки, оргтехніки чи збої у програмному забезпеченні працівників управління матеріального забезпечення та інформаційних технологій, які реєструють їх та аналізують характер неполадки чи збою. По можливості усувають їх власними силами, а в разі потреби залучають спеціалістів, з якими укладаються договори на ремонт чи обслуговування техніки.

**3. Комунікаційні системи**

До комунікаційних систем виконавчих органів міської ради входять:

1. мережа стаціонарного телефонного зв’язку;
2. мережі державного проводового радіомовлення;
3. мережа Інтернет;
4. локальна мережа;
5. мережа внутрішнього телефонного зв’язку:
6. автоматизована система електронного документообігу.

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

Контроль за якістю послуг, отриманих від операторів зв’язку, здійснюють працівники управління матеріального забезпечення та інформаційних технологій та головні розпорядники бюджетних коштів. Надавачі послуг зв’язку проводять технічне обслуговування мереж.

Обслуговування локальної мережі проводять працівники управління матеріально забезпечення та інформаційних технологій.

**4. Інженерні мережі**

Інженерні мережі виконавчих органів міської ради включають:

- мережу електропостачання;

- мережу водопостачання та водовідведення;

- мережу теплопостачання.

Виконавчі органи – головні розпорядники коштів Тернопільської міської ради укладають договори про надання послуг з електропостачання, водопостачання та водовідведення,теплопостачання

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

При необхідності проведення ремонту інженерних мереж начальник управління матеріального забезпечення та інформаційних технологій, начальник відділу обліку та фінансового забезпечення, заступник міського голови-керуючий справами та розпорядники бюджетних коштів планують видатки для проведення ремонтних робіт.

Контроль за виконанням робіт проводить начальник управління матеріального забезпечення та інформаційних технологій та розпорядники бюджетних коштів.

**5. Меблі, обладнання для приміщень**

Один раз в рік, в період інвентаризації необоротних активів, постійно діючі комісії виконавчих органів ради – головних розпорядників коштів проводять огляди наявних меблів, обладнання та визначають ступінь їх придатності для подальшої експлуатації, потребу в ремонтах тих чи інших меблів, складають списки непридатних матеріалів, що підлягають списанню.

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

Придбаний інвентар та меблі обліковуються (присвоюються інвентарні номери).

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

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

**6. Транспортні засоби**

Кількість транспортних засобів, необхідних для забезпечення результативної і ефективної роботи міської ради, визначає міський голова.

Порядок використання транспортних засобів та їх закріплення за посадовими особами здійснюється згідно розпорядження міського голови.

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

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

Контроль за роботою водіїв здійснюють посадові особи, за якими закріплені автомобілі, згідно Розпорядження міського голови «Про закріплення автотранспорту», а утримання автомобілів в належному технічному та санітарному стані – водії, згідно їх функціональних обов’язків.

Облік основних засобів (в т.ч. категорій інфраструктури) виконавчі органи міської ради ведуть згідно: НП (С)БО 121,Метод рекомендацій ОЗ, Плану рахунків № 1203 та Порядку застосування Плану рахунків № 1219, Типової кореспонденції № 1219, Порядку № 818, положення № 879, Наказу № 572.

Д-13/НСУЯ

**ПЕРЕЛІК ПУНКТІВ ОБСЛУГОВУВАННЯ ЗАМОВНИКІВ**

**(МІСЦЬ ПРИЙОМУ СУБ’ЄКТІВ ЗВЕРНЕНЬ)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Назва пункту обслуговування замовників  **(місця прийому суб’єктів звернень)** | Номер телефону для довідок | Адреса пункту обслуговування замовників  **(місця прийому суб’єктів звернень)** |
| ***1*** | ***2*** | ***3*** | ***4*** |
|  | Відділ «Центр надання адміністративних послуг» | (0352)-40-41-89,  40-41-92,  40-41-90, 40-41-93 | вул. Князя Острозького, 6,  1 поверх |
|  | Відділ звернень та контролю документообігу управління організаційно-виконавчої роботи | 0352 –40-41-26  40-41-27 | вул. Листопадова, 6,  1 поверх,  к. 12, 14 |
|  | Управління державної реєстрації | 0352-40-42-04,  40-42-05,  40-42-08 | бульвар Тараса Шевченка 1,  1 поверх, к. 34,37,14 |
|  | Управління розвитку спорту та фізичної культури | 0352- 40-41-64,  40-41-65 | бульвар Тараса Шевченка 1,  1 поверхи,12,12.1 каб. |
|  | Відділ ведення Державного реєстру виборців | 0352- 22-03-83,  25-07-95,  40-41-79 | вул. Листопадова,5  4 поверх к.42-44 |
|  | Управління соціальної політики | 0352-23-56-70,  25-06-11 | вул. Лисенка, 8, 8А,  1 поверх, к.12,6 |
|  | Управління освіти і науки ТМР | 0352-25-56-94,  52-88-56 | бульвар Тараса Шевченка,1,  3,4 поверх,к.32, 42 |
|  | [Управління сім’ї, молодіжної політики та захисту дітей](https://tmrada.gov.ua/vikonavchi-organi-radi/upravlinnya--viddili/4822.html) | 0352-25-29-67 | бульвар Тараса Шевченка 1,  1,4 поверхи,43,11,41 каб. |

Д-14/НСУЯ

**ІНФОРМАЦІЙНА КАРТКА АДМІНІСТРАТИВНОЇ ,НЕАДМІНІСТРАТИВНОЇ ПОСЛУГИ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Згідно з вимогами ISO 9001  Введено в дію з \_\_\_\_\_\_\_\_ 201\_\_ року | шифр послуги  АчиН-хх-уу-уу  Версія zz | gerbternopola |
| Тернопільська міська рада | |
| **ІНФОРМАЦІЙНА КАРТКА**  **Назва послуги\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **(ВО Тернопільської міської ради)** | |
| **Оригінал**: головний спеціаліст з питань управління якістю  **копії**: згідно з реєстром розсилки (Ф-01/П-СУЯ/01) | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **РОЗРОБИВ (відповідальна особа ВО за надання послуги)** | **ПЕРЕВІРИВ** | **ЗАТВЕРДЖУЮ** |
| Посада  \_\_\_\_\_\_\_\_ Ініціали,прізвище  (підпис) | Заступник міського голови -керуючий справами,уповноважений з питань СУЯ  \_\_\_\_\_\_\_\_ Ініціали, прізвище  (підпис) | Міський голова  \_\_\_\_\_\_\_ Ініціали, прізвище  (підпис) |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 201\_ | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 201\_ | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 201\_ |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. | СНАП або ЦНАП  **(**місцезнаходження (адреса), режим роботи, довідковий телефон, адреса електронної пошти та веб-сайту) |  |
| 2. | \*Вичерпний перелік документів, необхідних для отримання АП/НП, що передбачені законом, та вимоги до них |  |
| 3. | Порядок та спосіб подання документів |  |
| 4. | Платність (безоплатність) АП, розмір та порядок внесення плати (адміністративного збору) за платну АП; розрахунковий рахунок для внесення плати |  |
| 5. | Строк надання АП/НП |  |
| 6. | Результат надання АП/НП |  |
| 7. | Спосіб і місце отримання відповіді (результату АП/НП) |  |
| 8. | Перелік підстав для відмови у наданні АП/НП |  |
| 9. | Акти законодавства, що регулюють порядок та умови надання АП/НП (пункти, статті, розділи тощо, назва та реквізити законодавчих актів) |  |
| 10. | Адреса та режим роботи виконавчого органу міської ради, що надає послугу |  |

* До інформаційної картки додається форма заяви

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Тернопільська міська рада, назва виконавчого органу

**ІНФОРМАЦІЙНА КАРТКА шифр послуги** Сторінка 1 з 2

Д-15/НСУЯ

**ТЕХНОЛОГІЧНА КАРТКА АДМІНІСТРАТИВНОЇ ,**

**НЕАДМІНІСТРАТИВНОЇ ПОСЛУГИ**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Згідно з вимогами ISO 9001  Введено в дію з \_\_\_\_\_\_\_\_ 201\_\_ року | | | | Шифр послуги  АчиН-хх-уу-уу  Версія zz | | | gerbternopola | |
| Тернопільська міська рада | | | | | | |
| **ТЕХНОЛОГІЧНА КАРТКА**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (назва АП/НП, ВОТернопільської міської ради) | | | | | | |
| **Оригінал**: головний спеціаліст з питань управління якістю  **копії**: згідно з реєстром розсилки (Ф-01/П-СУЯ/01) | | | | | | |
| **РОЗРОБИВ (відповідальна особа ВО за надання АП)** | | **ПЕРЕВІРИВ** | | | **ЗАТВЕРДЖУЮ** | | | |
| Посада :  \_\_\_\_\_\_\_\_ Ініціали, прізвище  (підпис) | | Заступник міського голови -керуючий справами,уповноважений з питань СУЯ  \_\_\_\_\_\_\_\_ Ініціали, прізвище  (підпис) | | | Міський голова  \_\_\_\_\_\_\_ Ініціали,прізвище  (підпис) | | | |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 201\_ | | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 201\_ | | | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 201\_ | | | |
| № з/п | Етапи надання АП/НП | | Відповідальна посадова особа СНАП | | | Дія  (вибирати з умовних позначок) | | Строки виконання етапів  (дії, рішення) |
| 1 | 2 | | 3 | | | 4 | | 5 |
|  |  | |  | | |  | |  |
| Граничний строк надання АП/НП (визначений законом ) | | | | | | | | |

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

2. АчиН-адміністративна чи неадміністративна послуга,хх-цифровий код послуги,уу-уу- чотирьохзначний номер послуги

Механізм оскарження результату надання послуги:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Тернопільська міська рада, назва виконавчого органу

**ТЕХНОЛОІЧНА КАРТКА шифр послуги**

Сторінка 1 з 2

Д-16/НСУЯ

**ПАСПОРТ ПРОЦЕСУ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Тернопільська міська рада | | gerbternopola |
| **ПАСПОРТ ПРОЦЕСУ**  **-----------------------------------**  **Назва процесу, виконавчого органу** | Шифр процесу П-хх-уу |
| **Оригінали**: у головного спеціаліста з питань управління якістю,  у виконавчому органі міської ради | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **РОЗРОБИВ (відповідальна особа ВО за процес)** | **ПЕРЕВІРИВ** | **ЗАТВЕРДЖУЮ** |
| Посада  \_\_\_\_\_\_\_\_ Ініціали та прізвище  (підпис) | Посада керівника  \_\_\_\_\_\_\_\_ Ініціали та прізвище  (підпис) | Вище керівництво (згідно розподілу посадових обов’язків)  \_\_\_\_\_\_\_ Ініціали та прізвище  (підпис) |
| **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 201\_** | **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 201\_** | **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 201\_** |

**Вхід процесу(звідки і що):**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Звідки**  (особа, підрозділ, замовник, орган влади) | **Що**  (товар, послуга, робота, інформація, документ, …) | **Примітка** |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
|  |  |  |  |

**Вихід процесу (куди і що):**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Куди**  (особа, підрозділ, замовник, орган влади, …) | **Що**  (товар, послуга, робота, інформація, документ, …) | **Примітка** |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
|  |  |  |  |

**Опис процесу:**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № з/п | Етапи процесу | Відповідальна посадова особа | Дія  (вибирати умовну позначку) | Строки виконання етапів  (дії, рішення) |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
|  |  |  |  |  |
| Граничний строк виконання процесу | | | | |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Тернопільська міська рада, назва виконавчого органу

**ПАСПОРТ ПРОЦЕСУ шифр послуги**

Сторінка 1 з 2

**Показники моніторингу та оцінки процесу:**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Критерії та показники оцінки процесу | Відповідальний за оцінку | Частота оцінки | Відпові-дальний за аналіз | Частота аналізу |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|  |  |  |  |  |

**Записи:**

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

**Акти законодавства, які регламентують виконання процесу**:

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

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

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

Тернопільська міська рада, назва виконавчого органу

**ПАСПОРТ ПРОЦЕСУ шифр процесу**

Сторінка 2 з 2

Д-17/НСУЯ

**Перелік внутрішніх та зовнішніх чинників, що впливають на систему управління якістю в Тернопільській міській раді та її виконавчих органах(П-СУЯ04)**

| **№** | **Назва чинника** | **Аспекти впливу** | **Оцінка впливу** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Можливості** | **Загрози** | **Суттєвість** |
| **1** | **Зовнішні чинники** | | | | |
| **1.1** | Політична та соціально-економічна ситуація | Стабільність функціонування органу самоврядування  Рівень якості життя населення | Так | Так | Значна |
| **1.2** | Законодавчі та нормативні вимоги | Нормативне забезпечення діяльності організації та процесу надання послуг | Так | Так | Значна |
| **1.3** | Регуляторна діяльність органів влади | Делегування повноважень  Здійснення функцій зовнішнього контролю | Так | Так | Значна |
| **1.4** | Взаємодія з органами місцевого самоврядування | Надання дозволів та адміністративних,неадміністративних послуг | Так | Ні | Незначна |
| **1.5** | Місцева громада | Потенційні споживачі послуг | Так | Ні | Посередня |
| **1.6** | Юридичні та фізичні особи | Замовники послуг | Так | Так | Значна |
| **1.7** | Фінансові установи, інвестиційний клімат | Фінансування проектів, банківські послуги | Так | Так | Посередня |
| **1.8** | Міжнародне партнерство | Залучення інвестицій,  передовий досвід самоврядування | Так | Ні | Посередня |
| **1.9** | Засоби масової інформації | Вплив на імідж міської ради та її виконавчі органи | Так | Так | Незначна |
| **2** | **Внутрішні чинники** | | | | |
| 2.1 | Структура організації | Взаємодія виконавчих органів при наданні послуги | Так | Так | Значна |
| 2.2 | Персонал | Наявність персоналу з відповідною кваліфікацією та компетентністю.  Виконання посадових обов’язків.  Виконавча дисципліна | Так | Так | Значна |
| 2.3 | Визначені процеси | Наявність задокументованої інформації щодо процесів | Так | Так | Значна |
| 2.4 | Інфраструктура | Забезпечення умов для надання послуг | Так | Так | Посередня |
| 2.5 | Інформаційне забезпечення, ІК ТК,форми заяв, автоматизація процесів | Оптимізація процесу надання послуг | Так | Так | Значна |

Д-18/НСУЯ

**Процеси, ризики і дії з їх попередження**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Процеси** | **Ризики** | **Дії із запобігання ризикам** |
| **«О» - ПРОЦЕСИ З ОСНОВНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ**  **(надання адміністративних,неадміністративних послуг)** | | |
| О.1 Прийом заяв з пакетом документів від замовника (ІК та ТК) | Неповний пакет документів (згідноІК) | 1. Консультування. 2. Сприяння зменшенню терміну надання послуги (по можливості). |
| О.2 Надання послуги (згідно ТК) | Порушення термінів надання послуги | 1. Аналіз причин. 2. Надання проміжної відповіді. 3. Проведення службового розслідування. |
| О.3 Зворотній зв’язок / задоволеність замовника | 1. Необґрунтована відмова. | 1. Аналіз причин. 2. Надання проміжної відповіді. 3. Проведення службового розслідування. |
| 2. Необґрунтованість вимог зі сторони замовника. | 1. Роз’яснення. 2. Надання консультації. |
| **«У» УПРАВЛІНСЬКІ ПРОЦЕСИ**  **(плануй-виконуй-перевіряй-дій)** | | |
| У.1 Планування | Невірно сформульовані завдання/заходи плану | 1. Аналіз причин. 2. Корегування. |
| У.2 Виконання заходів (надання послуг) | Порушення термінів | 1. Аналіз причин. 2. Корегування. 3. Службове розслідування |
| Відсутність ресурсів | 1. Аналіз причин. 2. Корегування- відміна- втрата актуальності- перенесення термінів |
| У.3 Моніторинг та корегування | Недостовірність інформації | 1. Аналіз причин. 2. Корегування. 3. Службове розслідування. |
| У.4 Аналіз та прийняття управлінських рішень | Необґрунтоване прийняття рішень | 1. Аналіз причин. 2. Корегування. |
| **«Д» ДОПОМІЖНІ ПРОЦЕСИ** | | |
| Д.1 Управління персоналом | Неукомплектованість відповідно до штатного розпису | 1. Аналіз причин. 2. Своєчасне проведення конкурсу або переведення. |
| Відсутність фахівців з відповідною кваліфікацією | 1. Аналіз причин. 2. Своєчасне та якісне проведення конкурсу або переведення. |
| Порушення при проведені конкурсу | 1. Аналіз причин. 2. Корегування. 3. Службове розслідування |
| Д.2 Управління інфраструктурою | Відсутність необхідних елементів інфраструктури | 1. Аналіз причин. 2. Корегування |
| Вихід з ладу/пошкодження тощо | 1. Аналіз причин. 2. Усунення недоліків |
| Д.3 Управління фінансами | Необґрунтованість планування | 1. Аналіз причин. 2. Усунення недоліків |
| Відсутність надходжень | 1. Аналіз причин. 2. Залучення інвестицій 3. Сприяння збільшення джерел надходжень до бюджету |
| Д.4 Середовищем для функціонування процесів | Невідповідність умов організації роботи/робочого місця | 1. Аналіз причин. 2. Усунення недоліків |
| Порушення вимог охорони праці тощо | 1. Аналіз причин. 2. Усунення недоліків |
| Д.5 Управління документованою інформацією | Невиконання встановлених вимог | 1. Аналіз причин. 2. Усунення недоліків |

**Д-19/НСУЯ**

**РЕЄСТР**

**зацікавлених сторін Тернопільської міської ради та її виконавчих органів**

| **Назва** | **Вимоги та очікування** | **Причина включення/ предмет взаємодії** | **Документована інформація** | **Ступінь впливу** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Внутрішні зацікавлені сторони** | | | | |
| *Вище керівництво* | - Оцінка власної діяльності контролюючими органами;  - Розвиток виконавчих органів міської ради, вдосконалення організаційно-управлінської діяльності, підвищення ефективності та результативності їх роботи ;  - Зростання оплати праці. | Вище керівництво  Відповідальність за результати роботи виконавчих органів міської ради | Положення про виконавчі органи  Посадові інструкції | Високий |
| *Персонал* | - Зростання заробітної платні, стабільність виплат;  - Можливість кар’єрного росту, підвищення професійної компетентності.  - Збереження робочих місць, забезпечення соціального пакету;  - Безпечні та комфортні умови праці. | Безпосередній влив на процеси та результати надання послуг  Ресурсне забезпечення діяльності установи | Штатний розпис  Посадові інструкції | Високий |
| ***Зовнішні зацікавлені сторони*** | |  | | |
| *Замовники/ споживачі послуг* | - Отримання своєчасної, якісної, професійної, результативної послуги;  - Швидкість, доступність та зручність отримання послуг, якість обслуговування. | Замовник/споживач послуг | Інформаційні картки  Заяви/звернення | Високий |
| *Державні органи упра -вління ,органи місцевого самоврядува -ння* | Виконання законодавчих та нормативних вимог  Реалізація державної політики у сфері надання послуг  Зростання надходжень до місцевого бюджету  Підтримка реалізації стратегії розвитку регіону | Встановлення нормативних та законодавчих вимог | Законодавчі та нормативні акти | Середній |
| *Постачальни-ки* | Взаємовигідні відносини, своєчасне виконання договірних зобов’язань | Постачання обладнання, програмного продукту тощо | Договори  Супровідна документація | Високий |
| *Постачальни-ки послуг* | Довгострокові взаємовигідні відносини, своєчасне виконання договірних зобов’язань | Ресурсне забезпечення процесу надання послуг (комунальні послуги, послуги з підготовки персоналу, обслуговування комунікацій та обладнання, інформаційні технології та ін.) | Договори  Супровідна документація | Високий |
| *Фінансові установи* | Банківське обслуговування  Фінансування проектів | Ресурсне забезпечення | Договори | Середній |
| *Підприємства-замовники послуг* | Взаємовигідні відносини, своєчасне виконання договірних зобов’язань;  Своєчасне надання якісних послуг. | Взаємодія при наданні послуг | Договори | Середній |
| *Місцева громада* | Надання населенню якісних послуг | Взаємодія при наданні послуг | Положення про виконавчі органи | Середній |

**Д-20/НСУЯ**

**СХЕМА УПРАВЛІННЯ ПРОЦЕСАМИ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ**

Задоволені/ не задоволені замовники

процеси групи «О»

**В ТЕРНОПІЛЬСЬКІЙ МІСЬКІЙ РАДІ ТА ЇЇ ВИКОНАВЧИХ ОРГАНАХ**

Позитивний імідж міської ради та її виконавчих органів

НЕВІДПОВІДНОСТІ процеси групи «У»

ОЧІКУВАННЯ ЗАМОВНИКІВ процеси групи «О»

Відповідність стандартам акредитації/ліцензійним умовам, стандартам ISO, тощо

процеси групи «У»

ЗАМОВНИКИ процеси групи «О»

ЗАЦІКАВЛЕНІ СТОРОНИ процеси групи «О»