

**ТЕРНОПІЛЬСЬКА МІСЬКА РАДА**

Головний спеціаліст з питань управління якістю

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

Від 15.09.2020 р. № 23/1.8

Міському голові

Надалу С.В.

Ф-04/П-СУЯ-03

**Звіт**

**про проведення внутрішніх аудитів у виконавчих органах ради**

**у 2020 році**

Планові внутрішні аудити у виконавчих органах ради проводились в період з **10.06.2020 по 21.08.2020** згідно графіків, затверджених розпорядженнями міського голови, внутрішніми аудиторами: Уніят Н.О., Орищук Г.С., Чорна Ю.О., Кашицький В.В., Ярош О.П., Костів О.В ., Скрипій В.В., Ганкевич Н.В., Дудченко О.О., Желізко Ю.М., Солтис О.М., Онисько Г.Р., Шевчук У.П., Гудима Л.В.,Заблоцька О.І.

Список працівників, які виконували функції внутрішніх аудиторів у 2020 році затверджено розпорядженням міського голови від 04.03.2020 року №67.

Проведено **32** аудити у виконавчих органах ради **та у головного спеціаліста з питань охорони праці.** За результатами проведених аудитів сформовано 33 «План-звіти про проведення внутрішніх аудитів».

На виконання вимог стандарту ISO 9001:2015, Процедури проведення внутрішнього аудиту П –СУЯ-03, з метою виявлення слабких ланок системи управління якістю, розроблено та затверджено 25.05.2020 року Програму проведення внутрішніх аудитів на 2020 рік.

Метою проведення внутрішніх аудитів – збір необхідних доказів, в заплановані проміжки часу, для підтвердження виконання посадовими особами виконавчих органів міської ради вимог стандарту ISO 9001:2015 а саме:

- Політики у сфері якості виконавчих органів Тернопільської міської ради, затвердженої рішенням виконавчого комітету    27 лютого 2019р. № 197 ;

- Настанови у сфері з якості ТМР **(НСУЯ)** від 07.08.2018 р;

- Процедур СУЯ ( П-СУЯ/01від 05.12.2018, П-СУЯ/02, П-СУЯ/03та П-СУЯ/04 від 30.07.2018);

- Цілей у сфері якості Тернопільської міської ради на 2019,2020 роки затверджених рішеннями виконавчого комітету 20.02.2019 р. №164 та 13.02.2020 №116;

- коригувальних дій за результатами внутрішніх аудитів у 2019 р., розпорядження міського голови від 16.10.2019 року №254 «Про заходи щодо реагування на зауваження та рекомендації внутрішнього аудиту у виконавчих органах ради» та інше.

Цілі аудитів досягнуто повністю згідно визначених критеріїв аудиту.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Виконавчий орган ради | К-сть  невіднос  тей | К-сть заува-жень | К-сть рекомендацій | Наяв-ність  позит. досвіду | Загальний висновок |
| Відділ торгівлі, побуту та захисту прав споживачів |  | **2** | **1** | - | Відповідає |
| Управління культури і мистецтв | - | **1** | - | - | Відповідає |
| Архівний відділ |  | **2** | **2** | - | Відповідає |
| Управління надзвичайних ситуацій | - | **2** | **1** | - | Відповідає |
| Відділ охорони здоров’я та медичного забезпечення | - | **2** | - | - | Відповідає |
| Управління правового забезпечення | - | **2** | **1** | - | Відповідає |
| Управління муніципальної інспекції | - |  | **2** |  | Відповідає |
| Управління транспортних мереж | - | - | **3** | - | Відповідає |
| Відділ внутрішнього контролю | - | **3** | - | - | Частково  відповідає |
| Відділ ведення Державного реєстру виборців | - | **1** | - | - | Відповідає |
| Управління економіки,промисловості та праці | - | **1** | - | \_ | Відповідає |
| Відділ зв’язків з громадськістю та засобами масової інформації | - | **3** | **1** | - | Частково  відповідає |
| Відділ обліку та фінансового забезпечення | - | **1** | **2** | - | Відповідає |
| Управління освіти і науки | - | **1** | **1** | - | Відповідає |
| Управління сімї ,молодіжної політики та захисту дітей |  | **4** | **3** |  | Частково відповідає |
| Управління обліку та контролю за використанням комунального майна |  | **2** | **2** | - | Відповідає |
| Управління розвитку спорту та фізичної культури |  | **1** | **2** | - | Відповідає |
| Управління матеріального забезпечення та інформаційних технологій | - |  | **1** | - | Відповідає |
| Управління стратегічного розвитку міста | - | **2** | **1** | - | Відповідає |
| Відділ земельних ресурсів | - | **5** | **2** |  | Частково відповідає |
| Управління організаційно виконавчої роботи | - | **1** | - |  | Відповідає |
| УЖКГБ та Е | - | **2** | **1** | - | Відповідає |
| Фінансове управління | - |  | **1** | - | Відповідає |
| Відділ квартирного обліку та нерухомості | - | **1** | **1** | - | Відповідає |
| Управління містобудування, архітектури та кадастру | - | **2** | **1** |  | Відповідає |
| Управління соціальної політики | - |  | **1** |  | Відповідає |
| Головний спеціаліст з питань охорони праці | - | **-** | **1** | - | Відповідає |
| Відділ «Центр надання адміністративних послуг» |  | **1** | **2** |  | Відповідає |
| Управління державної реєстрації |  | **1** | - |  | Відповідає |
| Відділ кадрового забезпечення |  | **1** | - | - | Відповідає |
|  |  |  |  |  |  |
| Відділ державного архітектурно-будівельного контролю |  | **1** | - | - | Частково відповідає |
| Відділ взаємодії з правоохоронними органами, запобігання корупції та мобілізаційної роботи |  | - | **1** | - | Відповідає |
| Відділ діджиталізації та програмування |  | **4** | **1** |  | Частково відповідає |
| Всього: |  | 49 | 35 | - | 6-ти (частково відповідає)  27 (відповідає) |

**Висновок:**

1. При проведенні аудитів виявлено:

**Невідповідностей: 0**( у 2019 році-0, у 2018 р.-0).

**Зауважень: 49** (у 2019 -48, у2018 р.-43).

2. Потенціал для поліпшування:

**Рекомендацій**: **35** ( у 2019 р.-33,у 2018 р.-45).

3. Система управління якістю у виконавчих органах Тернопільської

міської ради загалом відповідає вимогам стандарту ISO 9001-2015 .

У **27** виконавчих органах ради система управління **повністю відповідає вимогам** стандарту, у **6-ти** ( у 2019 р -3-х) виконавчих органах система управління **частково відповідає** вимогам стандарту.

4.Докази постійного поліпшування:

- підтримуються в актуальному стані реєстри адміністративних та неадміністративних послуг, що надають виконавчі органи Тернопільської міської ради, затверджені рішенням виконавчого комітету від 12.06.2019 року №567 «Про затвердження реєстрів» . З 12.06.2019 року по 01.09.2020 року в реєстр адміністративних послуг вносились зміни 12 разів, а в реєстр не адміністративних - 11 разів.

- реєстри адміністративних, неадміністративних послуг виконавчих органів Тернопільської міської ради, документів дозвільного характеру, адміністративних послуг територіальних органів центральних органів виконавчої влади що надаються через відділ «Центр надання адміністративних послуг», затверджені рішенням виконавчого комітету від13 квітня 2016р. № 286. В 2020 році вносились зміни 7 разів до реєстрів(в 2019-10разів).

Відділ зв’язків з громадськістю та засобами масової інформації Тернопільської міської ради постійно оприлюднює на веб - сайті Тернопільської міської ради реєстри та зміни до них.

Станом на 01.09.2020 р. виконавчі органи Тернопільської міської ради надають замовникам – 135 адміністративних послуг та 117 не адміністративних. Всього виконавчі органи надають – 252 (на 01.09.2019 р.-248) послуги. З них через ЦНАП надається - 91 (в 2019 р.-86 )адміністративних послуг та 85 (в2019 році-91)неадміністративних послуг. Всього -176 послуг.

У 2020 році найбільш затребуваними послугами є:

-послуги з реєстрації дітей у заклади дошкільної освіти ;

- надання рекомендації щодо можливих варіантів влаштування системи індивідуального теплопостачання ;

- видача компенсації за земельні ділянки для індивідуального будівництва

Територіальні підрозділи центру, що утворені в об’єднаній територіальній громад,і працюють у наступних селах: Кобзарівка, Курівці, Іванківці, Чернихів.

У станом на 01.09.2020 році внесено зміни до 105(на01.09.2019 до 143) Інформаційних карток та до 98 технологічних карток ( на 01.09.2019 р. до 25). У 2020 році сформовано 28 Паспортів процесів.

Піврічний План роботи та Звіти про їх виконання виконавчі органи формують у відповідності до п. 3.9 Регламенту роботи виконавчого комітету міської ради.

З метою організації внутрішнього навчання працівників в виконавчих органах Тернопільської міської ради в кожному органі розробляється орієнтований план навчання працівників на рік, який затверджений профільним заступником міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради ( п.6.2.3 НСУЯ).

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

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.

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 забезпечується необхідне освітлення.

**Аудиторами, під час проведення внутрішніх аудитів, зафіксовано наступні основні зауваження та рекомендації:**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Процес, пункт або розділ стандарту  ISO 9001-2015 | Відповідні результати аудиту  (зауваження та рекомендації) | У виконавчих органах Тернопільської міської ради |  |
| 1 | 2 | 3 | 4 |  |  |
| 1  2.  3.  4.  5.  6.  7.  8.  9.  10.  11.  12. | п.5.3,  7.1.2,  8.1 ,8.3.2,8.2.1  НСУЯ  п.7.4,7.4.5,  5.1.2,8.1.1,  8.2.1,7.1.3  НСУЯ  п. 03; 8,8.1;4.3  4.4.3,8.2.2,8.2.3  НСУЯ  8.1.2  НСУЯ  6.2.3,7.1.6  п.7.2,7.1.4  НСУЯ  п.7.5.2,6.2,  6.2.1,6.2.2,4.5.5, 4.4.5  НСУЯ  п.6.1.2,6.16.2 ,2,4.1,4.2 НСУЯ  НСУЯ  п.8.5.3,  8.5.4,8.5.2  НСУЯ  п.7.1.4  НСУЯ  п.10.1,10.3,02,03 НСУЯ  п.8.2.1,  7.1.3,7.1  НСУЯ  п.8.2.,  7..3,5.2.2  НСУЯ | Відповідальність та повноваження посадових осіб ( Положення, посадові інструкції,оперативне планування та контроль, внести зміни та  доповнити положення про виконавчі органи, посадові інструкції працівників. Посадові інструкції зберігати на робочих місцях а копії у керівників. Визначати відповідальну  особу за ведення діловодства, документації з питань СУЯ, ,охорону праці,управління ризиками у відповідних сферах, розгляду електронних петицій,співпраця з ЦНАП)  Електронні засоби. Інформаційний зв'язок із замовником ( змінювати інформацію на офіційному веб-сайті міської ради, інформаційних стендах щодо надання послуг, внесення змін в ІК та ТК, про місцезнаходження виконавчого органу, графік роботи, прийому громадян, назву,інформацію про посадових осіб,телефони,дотримання вимог по запобіганню поширення коронавірусу)  Оперативне планування та контроль,( вносити зміни в ІК таТК у відповідності до змін нормативно правової документації., законодавства, вносити зміни в нормативну правову документацію міської ради)  Інші процеси виконавчих органів ( Перелік процесів на поточний рік,Паспорти Процесів:  - розробити нові,удосконалити затверджені)  Компетентність, Планування роботи  (розробити та затвердити План внутрішніх навчань на 2020 рік в т.ч. включити навчання з питань охорони праці,та ін.. план роботи – включити заходи по досягненню Цілей у сфері якості ,виконання Програм).  Задокументована інформація,управління записами  (удосконалити,розробити реєстр основних записів,реєстр основних документів,Цілі у сфері якості ТМР на 2019 рік,2020р їх виконання, електронні реєстри звернень ,реєстр адміністративних та неадміністративних послуг, критерії оцінки посадових осіб)  Чи плануються дії стосовно ризиків і можливостей, як враховується вплив внутрішніх та зовнішніх чинників на роботу (Паспорт ризиків на 2019 рік привести у відповідність до П/СУЯ-04 )  Умови збереження документації, дотримання вимог ІнструкціЇ з діловодства у Тернопільській міській раді та її виконавчих органах, Номенклатура справ  Середовище для функціонування процесів(, провести інструктаж з охорони праці, регламентування використання печатки)  Поліпшення діяльності  Про затвердження Правил носіння форми одягу ,застосування циклу «Плануй-Виконуй-Перевіряй-Дій»  Інформування про діяльність,Інфраструктура,ресурси  Покращення надання послуг(доступ до реєстру Тернопільської міської територіальної громади | **Управління матеріального забезпечення та інформаційних технологій**, **управління транспортних мереж та зв’язку,** **управління правового забезпечення, відділ діджиталізації та програмування,відділ внутрішнього контролю,** **управління житлово-комунального господарства благоустрою та екології,**  , **відділ зв’язків з громадськістю та засобами масової інформації,** , **управління стратегічного розвитку міста**,  , **відділ земельних ресурсів, управління розвитку спорту та фізичної культури, архівний відділ,відділ охорони здоров’я та медичного забезпечення ,**  **управління економіки, промисловості та праці**, **відділ обліку та фінансового забезпечення**, **управління надзвичайних ситуацій**  **Управління надзвичайних ситуацій,управління стратегічного розвитку міста,**  **управління** сім’ї **, молодіжної політики та захисту дітей,головний спеціаліст з питань охорони праці , управління муніципальної інспекції, управління організаційно-виконавчої роботи**, **управління транспортних мереж та зв’язку** ,**фінансове управління,відділ обліку та контролю за використанням комунального майна, відділ зв’язків з громадськістю та засобами масової інформації, відділ діджиталізації та програмування , управління містобудування , архітектури та кадастру,управління державної реєстрації,управління культури і мистецтв,відділ торгівлі побуту та захисту прав споживачів** ,  **Управління житлово-комунального господарства благоустрою та екології,**  **відділ земельних ресурсів,**  **управління обліку та контролю за використанням комунального майна,архівний відділ,управління стратегічного розвитку міста,**  , **відділ обліку та фінансового забезпечення,** **відділ державного архітектурно-будівельного контролю,** **управління містобудування , архітектури та кадастру,управління освіти і науки**  **Управління житлово-комунального господарства благоустрою та екології**,  **управління соціальної політики**  **відділ охорони здоров’я та медичного забезпечення,** **відділ взаємодії з правоохоронними органами, запобігання корупції та мобілізаційної роботи,управління правового забезпечення,відділ ведення державного реєстру виборців, відділ зв’язків з громадськістю та засобами масової інформації,відділ діджиталізації та програмування,** **управління містобудування , архітектури та кадастру**  ,**відділ кадрового забезпечення,**  **відділ внутрішнього контролю,**  **управління соціальної політики**  **Відділ земельних ресурсів, відділ внутрішнього контролю,**  ,**управління сімї,молодіжної політики та захисту дітей, відділ охорони здоров’я та медичного забезпечення, відділ обліку та фінансового забезпечення, відділ діджиталізації та програмування**  **Відділ «Центр надання адміністративних послуг»,**  **відділ земельних ресурсів**  **управління стратегічного розвитку міста** ,**відділ квартирного обліку та нерухомості,управління обліку та контролю за використанням комунального майна, відділ ведення Державного реєстру виборців, відділ зв’язків з громадськістю та засобами масової інформації, відділ діджиталізації та програмування**  **Відділ «Центр надання адміністративних послуг»,**  **відділ торгівлі, побуту та захисту прав споживачів,відділ ведення Державного реєстру виборців, відділ діджиталізації та програмування,управління транспортних мереж та зв’язку**  **Архівний відділ,**  **відділ діджиталізації та програмування**  **Управління розвитку спорту та фізичної культури,**  **архівний відділ,**  **Управління муніципальної інспекції,відділ діджиталізації та програмування ,управління розвитку спорту та фізичної культури, управління сімї , молодіжної політики та захисту дітей**  **Управління обліку та контролю за використанням комун майна**  **Відділ квартирного обліку та нерухомості, управління житлово-комунального господарства благоустрою та екології,відділ земельних ресурсів** |  |

**Рекомендації :**

1. Проводити постійний моніторинг Інформаційних та Технологічних карток, Заяв на предмет їх відповідності нормативно-правовим актам,доцільності витребування у заявника копій чи оригіналів документів, з метою їх оперативного та своєчасного корегування та доведення до відома замовників послуг.

2.Переглянути Реєстри адміністративних та неадміністративних послуг та включити всі послуги, що надають виконавчі органи відповідно до вимог чинного законодавства.

3.Проводити постійний моніторинг Інформаційних карток та Заяв , розміщених на сайті міської ради в розділі «Громадянам» , з метою їх оперативного та своєчасного корегування та доведення до відома замовників

4. Забезпечити подальшу паспортизацію процесів виконавчих органів ( п. 8.1 «Оперативне планування та контроль» Настанови у сфері якості ТМР від 07.08.2018 р.).

5.При плануванні піврічних заходів ( з розбивкою по місяцях) проводити аналіз діяльності виконавчого органу, планувати заходи на досягнення Цілей якості, плану роботи міської ради на поточний рік, плану роботи виконавчого комітету міської ради на поточний рік, виконання Програм, плану проведення внутрішніх навчань,зовнішніх навчань тощо.

6. У пунктах прийому суб’єктів звернень керівникам забезпечити належну організацію прийому громадян, проведення моніторингу громадської думки щодо якості надання послуг (забезпечення заявникам можливості надання скарг та пропозицій для покращення роботи).

7. Здійснення прийому суб’єктів звернення протягом 40 годин на тиждень;

8. Забезпечити наявність беджів із зазначенням герба міста, місця роботи,прізвища, імені, по-батькові,посади (п.3.2»Правил внутрішнього трудового розпорядку ТМР»);

9.Керівникам забезпечити розроблення та функціонування баз,реєстрів,порталів даних та їх використання посадовими особами міської ради для інтегрованої взаємодії .

10.Керівнику ЦНАП використовувати державні бази даних з метою скорочення часу для надання послуги.

11.Подальше оновлення сайту ЦНАП з метою забезпечення технології єдиного входу від онлайн запису , прийому заяви з пакетом документів та отримання результату послуги.

12.Керівникам всіх виконавчих органів вміти ідентифікувати ризики, ймовірність виникнення яких може вплинути на спроможність виконавчого органу міської ради досягти визначених стратегічних цілей ( п.6.1.1, 6.1.2, 9.3.1 НСУЯ, Процедура П/СУЯ-04, Д-18/НСУЯ);

- визначати , аналізувати всі зовнішні та внутрішні чинники , які впливають на діяльність виконавчого органу(п.4.1,4.2, Д-17/НСУЯ);

- ознайомити працівників з Настановою у сфері якості , Політикою у сфері якості ТМР, (п. 01,5.2.1, 5.2.2,7.3 НСУЯ);

- розміщувати інформаційні стенди, графіки роботи, прийому громадян, таблички на фасадах будівель з назвою виконавчого органу( п.5.1.2 ,8.1.1НСУЯ, п.2 Закону України «Про адміністративні послуги»);

**Проблемні питання:**

1. Несвоєчасне внесення змін до положень про виконавчі органи ради (положень про структурні підрозділи виконавчих органів ради, в посадові інструкції працівників) щодо включення нових функцій, обовязків, передбачених чинним законодавством на виконання повноважень органу місцевого самоврядування або вилучення функцій, обовязків відповідно до змін законодавства.

2.Не дотримуються норм, визначених Інструкцією з діловодства в Тернопільській міській раді та її виконавчих органах.

3. Часто не поновлюється інформація на веб–сайті, на інформаційних стендах, не надаються кваліфіковані консультації в пунктах надання послуг.

4.Немає інформаційних табличок щодо розміщення виконавчих органів, № каб.,поверх ).

5.Не здійснюється прийом суб’єктів звернення протягом 40 годин на тиждень

Головний спеціаліст з питань

управління якістю Уніят Н.О.