Додаток до розпорядження

 міського голови

 №249 від 11.11.2020 р.

Вхідні дані для критичного аналізування функціонування системи управління якістю у виконавчих органах ради вищим керівництвом, а саме:

**1**.**Статистична інформація за результатами внутрішніх аудитів у 2020році:**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Загальна кількість  | Кількість виправленихзауважень та впроваджених рекомендацій  | Кількість невиправленихзауважень та рекомендацій  | Причина не виконання |
|  |  |  |  |  |
| Зауваження  |  |  |  |  |
| Рекомендації |  |  |  |  |

* інформація про здійснення аналізу, вжиття заходів щодо виправлення зафіксованих зауважень, рекомендацій ( згідно План-звіту, по кожному пункту, № документа );

**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;

- 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 послуги2019 / 2020 | Кількість наданих послуг2019 / 2020 | Кількість відмов у наданні послуги 2019 / 2020 | Кількість послуг наданих з порушенням термінів виконання2019 / 2020 | Кількість скарг щодо надання послуги2019 / 2020 | 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.

Керівники виконавчих органів ради можуть самостійно визначати критерії оцінки адміністративних послуг та документів дозвільного характеру.

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

МОНІТОРИНГ ТА ОЦІНКА ПРОЦЕСІВ

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

- кількість розроблених нових паспортів процесів;

- кількість удосконалених паспортів процесів;

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

**4. Здійснення аналізування результативності та ефективності заходів щодо усунення ризиків у 2020 р.**

 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.2020  | 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 2020 | 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.2020 | Кількість ризиків, які виникли повторно після здійснення заходів з усунення ризику у звітній період по кожному підрозділу/процесу.2020  |  |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |  |
|  |   |   |  |  |  |

**6.** **Статус запобіжних дій:**

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

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

Інформація про виконання поставлених Цілей у сфері якості виконавчим органом відповідно до рішення виконавчого комітету від 13.02.2020 р. №116

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№п/п** | **Назва виконавчого органу ради відповідального за досягнення** | **Назва цілі на 2020рік** | **Відмітка про досягнення або коригування (№ документа та дата, папка НС)** |
| **1** | **2** | **3** | **4** |

**8.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 роботи системи ProZorro (організовані семінари-навчання,кількість процедур закупівель,кількість укладених договорів на закупівлі…);

- розміщення річних звітів за 2020 рік про роботу виконавчих органів міської ради на сайті Тернопільської міської ради в розділі «Міська влада, Управління /відділи» ;

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

- потреба у ресурсах на наступний рік.

**9,Перелік зовнішніх т**а внутрішніх чинників, які впливають на систему управління якістю у виконавчому органі ( на здатність досягати запланованих результатів).

**10.** **Пропозиції щодо визначення Цілей у сфері якості Тернопільської міської ради на 2021 рік** (затверджуються рішенням виконавчого комітету) 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. |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

**11. Ідентифікація ризиків.**

При проведенні ідентифікації ризиків на 2021рік 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 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

**12.** **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, нормативно правових змін ;

 - чи надавались замовникам он-лайн консультації, он-лайн послуги;

 - чи мають мешканці міста можливість перевірити стан виконання адміністративної чи дозвільної послуги, записатися на прийом у зручний для себе час (з вибором днів на два тижні вперед) , плани на 2021 рік.

 - чи підтримується в актуальному стані задокументована інформація СУЯ.

**13.Висновок:**

**14. Дати відповіді на запитання**

Які основні документи регламентують роботу Виконавчого органу (зовнішні: кодекси/закони. Постанови КМУ, відомчі накази чи внутрішні Регламенти, інструкції тощо)?

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

Коли затверджено положення про виконавчий орган тощо (найменування та дата)?

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

Коли розроблені посадові інструкції (3-4 приклади назва посади і дата затвердження)?

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

Коли затверджені піврічні Плани роботи ( 2020) і чи містять Цілі у сфері якості ?

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

Коли затверджені Плани навчань?

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

Скільки послуг надається (дата затвердженого реєстру послуг)?

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

Чи були виявлені порушення в наданні послуг (терміни, зміст тощо)?

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

Які нововведення/нові послуги впроваджені у 2020 році і які планується впровадити у 2021 році?

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

В якому документі зазначені РИЗИКИ структурного підрозділу (дата документа)?

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

Які документи розроблені/оновлені у 2020 р – 2-3 приклади із зазначенням дати затвердження?

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

Коли затверджена/підписана Інструкція з діловодства ТМР, Номенклатура справ структурного підрозділу і який індекс/код присвоєно?

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

Які журнали ведуться у структурному підрозділі (із зазначенням дати «почато \_\_\_\_» та коли і який останній запис здійснено у журналі)?

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

Коли і ким здійснені перевірки / аудит чи зовнішні перевірки (коротко зміст результатів)?

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

Які види нарад проводяться в структурному підрозділі (привести 2-3 приклади з вказівкою дати проведення, теми і якщо є №\_\_)?

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

Чи були якісь значущі закупівлі (товарів, робіт та послуг) за останній рік (що і коли 2-3 приклади)?

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

Які проведені заняття з персоналом в2020 році (3-4 приклади з вказівкою теми і дати проведення, можливо проводились тематичні заліки)?

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

Які нові документи отримувались (2-3 приклади з посиланням на дату)?

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

Які є інструкції з Охорони праці (2-3 приклади їз зазначенням дати)?

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

Чи використовуються електронні програмні продукти в роботі (найменування і з якого часу)

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

Чи є в підрозділі Засоби вимірювальної техніки/обладнання (2-3 приклади із зазначенням заводського чи інвентарного номеру і дати повірки)?

Міський голова                                                                      Сергій НАДАЛ