

**Вхідні дані для аналізування функціонування системи управління якістю у  
Тернопільській міській раді вищим керівництвом, а саме:**

**1. Статистична інформація за результатами внутрішніх аудитів у 2023 році:**

| Стан функціонування СУЯ | Загальна кількість | Кількість виправлених зауважень та впроваджених рекомендацій | Кількість невикористаних зауважень та рекомендацій | Причина не виконання * |
|-------------------------|--------------------|--------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|------------------------|
| Невідповідності         |                    |                                                              |                                                    |                        |
| Зауваження              |                    |                                                              |                                                    |                        |
| Рекомендації            |                    |                                                              |                                                    |                        |

- інформація про здійснення аналізу, вжиття заходів щодо виправлення зафіксованих зауважень, рекомендацій ( повна згідно план-звіту, по кожному пункту, № документа );
- \*причини невиконання зафіксованих зауважень та рекомендацій у план-звітах за 2023 рік.

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

- кількість письмових (усних) скарг;
- кількість обґрунтованих скарг, які коригувальні дії прийняті;
- кількість подяк від громадян;
- кількість розроблених нових інформаційних та технологічних карток;
- кількість удосконалених інформаційних та технологічних карток;
- публікації в ЗМІ, на сайті міської ради, оновлення інформаційних стендів.

**3. Результативність процесів:**

- провести моніторинг та оцінку адміністративних послуг, та ДДХ 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 |
|                                                     | 2022 / 2023                                 | 2022 / 2023              | 2022 / 2023                        | 2022 / 2023                                              | 2022/ 2023                           |                                                                                      |
| 1                                                   | 2                                           | 3                        | 4                                  | 5                                                        | 6                                    | 7                                                                                    |
|                                                     | /*                                          | /*                       | /*                                 | /*                                                       | /*                                   |                                                                                      |
|                                                     | /*                                          | /*                       | /*                                 | /*                                                       | /*                                   |                                                                                      |
| <b>ВСЬОГО: 2022/2023</b>                            |                                             |                          |                                    |                                                          |                                      |                                                                                      |

/\*Кількість за звітний період минулого року.

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

#### 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 2023 році

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 або назва процесу, цілі, завдання, функцій | Критерії оцінювання                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                            |                                                                                                                                    |  |
|-------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|                                                 | К1                                                                                                                                                                    | К2                                                                                                                                                            | К3                                                                                                                                                         | К4                                                                                                                                 |  |
|                                                 | 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 | Співвідношення кількості осіб, участь яких запланована у здійсненні заходів з усунення ризику до кількості осіб, які фактично прийняли участь у здійсненні | Кількість ризиків, які виникли повторно після здійснення заходів з усунення ризику у звітній період по кожному підрозділу/процесу. |  |

|   |      |                                                                    |                                                                                                                       |      |  |
|---|------|--------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|--|
|   |      | ризик у<br>звітний період<br>для кожного<br>підрозділу/пр<br>оцесу | заходів з<br>усунення<br>ризиків по<br>кожному<br>ризик у<br>звітний період<br>для кожного<br>підрозділу/пр<br>оцесу. |      |  |
|   | 2023 | 2023                                                               | 2023                                                                                                                  | 2023 |  |
| 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 22.02.2023 №185:

| № з/п | Назва виконавчого органу ради відповідального за досягнення | Назва цілі на 2023 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, нормативно правових змін ;
- чи надавались замовникам он-лайн консультації, електронні 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 2024 рік.
- чи підтримується в актуальному стані задокументована інформація системи управління якістю, вказати дати затвердження реєстрів (в реєстр основних документів включати актуальні документи, інструкції з охорони праці, доповнити перелік законодавчих та інших вимог, щодо роботи посадових осіб місцевого самоврядування в ситуаціях під час дії воєнного стану в Україні).

**9. Пропозиції щодо визначення Цілей у сфері якості Тернопільської міської ради на 2024 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, доведені до відома, будуть підтверджені документально ).

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

|    |  |  |  |  |  |
|----|--|--|--|--|--|
| 1. |  |  |  |  |  |
|    |  |  |  |  |  |

**10.Ресурси (зокрема матеріальні, фінансові, людські) орієнтація на замовника, знання які необхідні для результативного функціонування системи управління якістю:**

- 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 планування закупівель робіт, послуг, семінари-навчання, кількість процедур закупівель, кількість укладених договорів на закупівлі...);
- розміщення річних звітів за 2023 рік про роботу виконавчих органів міської ради на сайті Тернопільської міської ради в розділі «Міська влада, Управління /відділи».

**11.Перелік зовнішніх та внутрішніх чинників, які впливають на систему управління якістю ( на здатність досягати запланованих результатів).**

## 12. Ідентифікація ризиків

Ідентифікуючи ризики на 2024 рік.Врахувати створені значні ризики для нормального функціонування посадових осіб місцевого самоврядування в умовах воєнного стану в Україні. Вміти ідентифікувати ризики, ймовірність виникнення яких може вплинути на спроможність виконавчого органу міської ради досягти визначених стратегічних цілей - визначати, аналізувати всі зовнішні та внутрішні чинники, які впливають на діяльність:

| Назва процесу (цілей, завдань, функцій) | Назва ризику | Категорія ризику | Причина виникнення | Можливі наслідки ризику |
|-----------------------------------------|--------------|------------------|--------------------|-------------------------|
| 1                                       | 2            | 3                | 4                  | 5                       |
|                                         |              |                  |                    |                         |
|                                         |              |                  |                    |                         |

Результати оцінювання ризиків занести до Паспорта ризиків, який оформлюється відповідно до Процедури управління ризиками П-СУЯ/04.

## 13.Висновок:

Щодо функціонування СУЯ .

## 14. Дати відповіді на запитання:

**Запитання на які потрібно дати відповідь в електронній формі:**

Які основні документи регламентують роботу виконавчого органу (зовнішні: кодекси/закони, ПКМУ, відомчі накази чи внутрішні, Регламенти, інструкції тощо)?  
Чи доповнено перелік документів законодавчими та іншими вимогами, щодо роботи посадових осіб місцевого самоврядування в ситуаціях під час дії воєнного стану в Україні та врахувати:

-

-Закон України Про внесення змін до деяких законів України щодо функціонування державної служби та місцевого самоврядування у період дії воєнного стану від 12.05.2022 №2259

-Закон України «Про правовий режим воєнного стану» від 12 травня 2015 року №389-VIII

-Закон України від 15 березня 2022 р. № 2136 «Про організацію трудових відносин в умовах воєнного стану»

- Наявність документів, що підтверджують проведення перевірки засобів( дата), реєстрація температурно - вологісного режиму \_\_\_\_\_

Наявність використання у роботі повірених засобів моніторингу та вимірювального устаткування, чи техніки( виконавчі органи в яких є архів) \_\_\_\_\_

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

Розроблені нові посадові інструкції у 2023 році (прикладі назва посади і дата затвердження)? \_\_\_\_\_

Коли затверджено План роботи на 2023 рік? Виконання (дата) \_\_\_\_\_

Державна регуляторна політика у 2023 році ( плани, звіти, № рішення, дата)) \_\_\_\_\_

Річний звіт: дата затвердження виконавчим комітетом? \_\_\_\_\_

Скільки послуг надається, які( шифр та дата введення в дію) , дата затвердженого реєстру послуг у 2023 році? \_\_\_\_\_

Наказ №, дата про призначення відповідального працівника: за ведення діловодства, з питань охорони праці та пожежної безпеки, відповідального за ведення документації з СУЯ \_\_\_\_\_

Які нові послуги впроваджені у 2023 році і які ще планується впровадити у 2023 -2024 роках? Назва, номер та дата ІК та ТК \_\_\_\_\_

В якому документі зазначені РИЗИКИ та їх усунення (дата документа)? \_\_\_\_\_

-чи враховано (буде враховано), при плануванні ризиків на 2023, 2024 роки, створені значні ризики для нормального функціонування посадових осіб місцевого самоврядування в умовах воєнного стану в Україні ?.

Які записи розроблені/оновлені , реєстр записів у 2023 році із зазначенням дати затвердження? \_\_\_\_\_

Коли затверджена/підписана Номенклатура справ і який індекс/код присвоєно? \_\_\_\_\_

Які журнали(електронні) ведуться у (2-3 найменування із зазначенням дати «почато \_\_\_\_\_» та коли і який останній запис здійснено у журналі), згідно із Номенклатурою справ?

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

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

Які проведені заняття з персоналом у 2023 році( приклади з вказівкою теми і дати проведення)?

Коли затверджені орієнтовні плани навчань?

Реєстр паспортів процесів, Приклад створених ПП в 2023 році?

Які є актуальні інструкції з охорони праці, ( приклади із зазначенням дати)?

Чи ведуться відповідні журнали з проведення інструктажів ,дата затвердження (журнал реєстрації інструктажів з питань охорони праці, журнал реєстрації інструктажів з пожежної безпеки)?

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

Перелік галузевих програм ( інших) чинних у 2023 році

Міський голова

Сергій НАДАЛ



СЕД АСКОД - Тернопільська міська рада  
№ документа: 253  
Дата реєстрації: 13.11.2023 00:00  
Сертифікат: 3FAA9288358EC00304000000CD9A32002D5ABE00  
Дійсний з: 24.07.2023 11:45:37  
Дійсний до: 24.07.2025 11:45:37  
Підписувач: Гірчак Ігор Ярославович  
Мітка часу: 13.11.2023 13:07:24