Додаток

до рішення Курахівської міської ради

від \_\_14.02.2018\_\_\_\_\_ № \_VII/48-18\_\_\_\_

**виконавчий комітет
Курахівської міської ради**

**СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ**

**(ДСТУ ISO 9001: 2009)**

**Настанова з якості**

**Вступ**

 Курахове – місто, особливе завдяки поєднанню промислових підприємств та розвиненої сфери спортивно-оздоровчого спрямування.

Дата утворення Курахівської міської ради – 25 серпня 1936 р.

Площа Курахівської міської ради складає 0,0432 тис. кв. км.

Населення Курахівської міської ради – 21 601осіб.

 Курахове - місто районного підпорядкування, відноситься до категорії малих міст України, розташоване на лівому березі річки Вовчої (басейн Дніпра).

 Своїм народженням місто Курахове завдячує Кураховській ТЕС. Будівництво нової електростанції розпочалося в 1936 році. У серпні 1936 року в перші будинки робітничого селища переселились 130 працівників. Кураховдресбуд – таку назву мало селище енергобудівників. В 1940 населення міста становило 6458 мешканців. У грудні 1956 року робітниче селище Кураховдресбуд переіменоване в місто Курахове та включено до складу Мар’їнського району.

 Система Курахівського міського самоврядування поєднує в собі єдину вертикаль влади:

- територіальна громада – первинний суб’єкт місцевого самоврядування

- міська рада – представницький орган місцевого самоврядування, що представляє територіальну громаду та здійснює від їх імені та в їх інтересах функції і повноваження місцевого самоврядування, кількісний склад ради – 26 депутатів

- міський голова – головна посадова особа територіальної громади, очолює міську раду та виконавчий коміте міської ради, головує на їх засіданнях

- виконавчі органи міської ради (виконавчий комітет, апарат виконавчих органів, що є підзвітними і підконтрольними міській раді, кількісний склад – 19 членів виконавчого комітету ;

- органи самоорганізації населення (ОСН) – створені ініціативою жителів, складються з 188 домових комітетів, 53 вуличних комітетів і 6 комітетів мікрорайонів.

 До складу міської ради входять наступні населені пункти: м. Курахове, смт. Іллінка, с. Терни, с. Степанівка, с. Острівське. До структури міста входять 6 мікрорайонів: Роя, Острівське, Степанівка, Восточний, Южний, Центр.

 Промисловий потенціал міста складають: ДТЕК КУРАХІВСЬКА ТЕС, ТОВ «Електросталь», ТОВ «Свято-Іллінський машинобудівний завод». Також на території міста діють: ТОВ «Променергобуд» - будівельно-монтажні послуги, ПрАТ «Магістраль» - транспортні послуги, Філія ДП «Державна продовольчо-зернова корпорація України» «Роївський елеватор» - заготовка та зберігання зернових і олійних культур, ТОВ «Компанія Хлібінвест» – виробництво хлібобулочних виробів. Найрозгалуженою торгівельною мережею в місті – є торгівельні підприємства СО «Енерготорг» ТПВ РС ВАТ «Донбасенерго». У місті розвинена мережа підприємств і установ сфери послуг різного рівня, які здійснюють обслуговування, як жителів, так і гостей міста, області.

 Місто Курахове має розвинену мережу освітніх закладів майже всіх рівнів та напрямків: 4 загальноосвітні школи, учбовий заклад нового типу – Курахівська гімназія «Престиж», дитяча школа мистецтв, Курахівський професійний ліцей, Курахівська філія Придніпровського енергобудівного технікуму, 5 дитячих дошкільних закладів комунального типу.

 В місті працює Курахівська міська лікарня, Курахівська амбулаторія загальної практики сімейної медицини, спортивний комплекс “Олімпійський”, КЗ «КМКЗ Центр фізичного здоров’я населення «СПОРТ ДЛЯ ВСІХ».

 Заклади культури міста представлені Курахівським міським центром культури і дозвілля (КМЦКіД) та його філією в с. Іллінка, Будинком культури с.Острівське та міською бібліотекою.

**Юридична адреса –** 85612, пр-т. Миру, 4, м. Курахове, Донецька область

**Телефон/факс приймальні -** 06278 3-22-48

**Електронна пошта –** kurakhovo.sovet@ukr.net

**Веб-сайт -** www.gorsovet.org.ua **ЗМІСТ**

**1. Призначення і сфера застосування**

1.1 Загальні положення

1.2 Призначення

1.3 Порядок перегляду та актуалізації Настанови

1.4 Встановлення статусу і регулювання розповсюдження

1.5. Сфера застосування

**2. Нормативні посилання**

**3. Терміни та визначення**

**4. Система управління якістю**

4.1 Загальні вимоги

4.2 Вимоги до документації

**5. Відповідальність керівництва**

5.1 Зобов’язання керівництва

5.2 Орієнтація на замовника

5.3 Політика у сфері якості

5.4 Планування

5.5 Відповідальність, повноваження та інформування

5.6 Аналіз з боку керівництва

**6. Управління ресурсами**

6.1 Забезпечення ресурсами

6.2 Людські ресурси

6.3 Інфраструктура

6.4 Виробниче середовище

**7. Надання послуг**

7.1 Планування випуску продукції

7.2 Процеси, що стосуються споживача

7.3 Проектування та розробка

7.4 Закупівля

7.5 Виробництво і надання послуг

7.6 Управління обладнанням для моніторингу і вимірів

**8. Вимірювання, аналізування та поліпшення**

8.1 Загальні положення

8.2 Моніторинг та вимірювання

8.3 Управління невідповідною послугою

8.4 Аналіз даних

8.5 Поліпшення

Додаток А.Матриці показників результативності процесів

Додаток Б .Вимоги до аудиторів

Додаток В. Форми протоколів

Додаток Г. Перелік адміністративних послуг

**1. ПРИЗНАЧЕННЯ І СФЕРА ЗАСТОСУВАННЯ**

 **1.1 Загальні положення.**

Курахівська міська рада - виборний представницький орган місцевого самоврядування, який складається з 26 депутатів і відповідно до закону наділяється правом представляти інтереси територіальної громади та здійснювати від її імені та в її інтересах функцій і повноважень місцевого самоврядування, що визначені Конституцією України Законом України «Про місцеве самоврядування в Ураїні» і іншими законами. Діяльність міської ради здійснюється у відповідності до Регламенту Курахівської міської ради, затвердженого рішенням міської ради від 18.11.2015 року № VIІ/2-2.

Місцеве самоврядування - це гарантоване державою право та реальна здатність територіальної громади - жителів міста - самостійно або під відповідальність органів та посадових осіб місцевого самоврядування вирішувати питання місцевого значення в межах Конституції та законів України.

Первинним суб'єктом місцевого самоврядування, основним носієм його функцій і повноважень є територіальна громада міста.

Місцеве самоврядування здійснюється територіальною громадою міста як безпосередньо, так і через міську раду та її виконавчі органи, які представляють спільні інтереси територіальної громади міста.

Система місцевого самоврядування включає:

1. територіальну громаду;
2. міську раду;
3. міського голову;
4. виконавчі органи міської ради;
5. органи самоорганізації населення.

***Територіальна громада***

***Міська***

***рада***

***Міський***

 ***голова***

***Виконавчий***

***комітет***

***міської ради***

***Постійні***

***комісії***

***Тимчасові контрольні комісії***

***Органи самоорганізації населення***

 - ***обирає***

 ***- пропонує, призначає***

 ***- керує***

* ***очолює***

* ***ініціює***

 ***- надає дозвіл***

Основні принципи місцевого самоврядування:

* народовладдя;
* законності;
* гласності;
* колегіальності;
* поєднання місцевих і державних інтересів;
* виборності;
* правової, організаційної та матеріально-фінансової самостійності в межах повноважень, визначених Законами України;
* підзвітності та відповідальності перед територіальною громадою їх органів та посадових осіб;
* державної підтримки та гарантії місцевого самоврядування;
* судового захисту прав місцевого самоврядування.

 **Обсяг повноважень виконавчого комітету Курахівської міської ради визначений Законом України «Про місцеве самоврядування в Україні».**

 **1.2 Призначення.**

 Настанова з якості Курахівської міської ради (далі – Настанова) є основним документом системи управління якістю виконавчого комітету та апарату виконавчих органів Курахівської міської ради.

 Вимоги Настанови з якості поширюються на всі види послуг виконавчого комітету Курахівської міської ради. Ці послуги надаються населенню на території Курахівської міської ради, яке в рамках системи управління якістю (далі за текстом - СУЯ) визначено як споживач.

Настанову розроблено відповідно до вимог ДСТУ ISO 9001-2009 до системи управління якістю, Регламенту роботи Курахівської міської ради (рішення міської ради від 18.11.2015 року № VIІ/2-2), Регламенту роботи виконавчого комітету Курахівської міської ради (рішення міської ради від 18.11.2015 № 18.11.2015 року № VIІ/2-4).

Виконання вимог Настанови є обов’язковим для всього персоналу і для всіх структурних підрозділів виконавчих органів Курахівської міської ради.

Ця Настанова з якості розроблена з метою:

* Надання її користувачам комплексної інформації щодо системи управління якістю у виконавчих органах Курахівської міської ради.
* Підтвердження здатності виконавчих органів надавати послуги на найвищому якісному рівні відповідно до вимог чинного законодавства
* Відображення взятого виконавчими органами зобов’язання щодо постійного дослідження рівня задоволеності його замовників, здійснення аналізу результатів цих досліджень і планування критеріїв та методик вдосконалення роботи міської ради.

**1.3 Порядок перегляду та актуалізації Настанови.**

 Ця Настанова підлягає перегляду не рідше разу на рік у рамках загального аналізу Системи управління якістю Курахівської міської ради. Зміни в Настанову вносяться відповідно з методикою «Інструкція з діловодства у Курахівській міській раді», затвердженої розпорядженням міського голови від 27.12.2016 № 202-р «Про затвердження Інструкції з діловодства у Курахівській міській раді».

 Зміни до Настанова з якості вносяться Представником керівництва з управління якістю за наданими пропозиціями усіх зацікавлених осіб на підставі:

* Звітів внутрішніх і зовнішніх аудиторів;
* Досліджень і зауважень замовників;
* Організаційних змін;
* Змін у нормативно-правових актах вищого рівня.

Затверджується Настанова з якості і зміни до неї рішенням Курахівської міської ради.

 **1.4 Встановлення статусу і регулювання розповсюдження.**

 Настанова з якості не містить конфіденційної інформації, має вільний доступ усіх посадових осіб та персоналу Курахівської міської ради, депутатів міської ради та членів виконавчого комітету, громадян та зовнішніх організацій.

Доступ до актуального тексту Настанови з якості здійснюється безпосередньо та через Веб-сайт Курахівської міської ради (www.gorsovet.org.ua).

Інформація про внесення змін до Настанови з якості доводиться до відома посадових осіб через внутрішнє інформування.

Оригінал Настанови з якості та зміни до неї знаходяться у Представника керівництва з управління якістю.

Рішення про видачу неврахованих екземплярів Настанови з якості зовнішнім організаціям приймає Представник керівництва з управління якістю.

 **1.5. Сфера застосування.**

 Сфера застосування системи управління якістю поширюється на всі види послуг виконавчих органів міської ради, а саме:

* Адміністративні
* Інформаційні
* Муніципальні
* Соціальні
* Інші види послуг

 Ці послуги надаються в межах повноважень згідно діючого законодавства певним категоріям замовників:

* Територіальна громада
* Окремі громадяни України
* Підприємства, установи, організації
* Іноземні громадяни та організації

 Виконання Настанови з якості є обов’язковим для всіх працівників апарату виконавчих органів Курахівської міської ради.

**2. НОРМАТИВНІ ПОСИЛАННЯ**

**2.1 Посилання**

 При розробці цієї Настанови враховані вимоги наступних нормативно-правових документів:

1. Конституція України
2. Закон України «Про місцеве самоврядування в Україні»
3. Закон України «Про службу в органах місцевого самоврядування»
4. Закон України «Про звернення громадян»
5. Закон України «Про інформацію»
6. Закон України «Про доступ до публічної інформації»
7. Закон України «Про запобігання корупції»
8. Закон України «Про надання адміністративних послуг»
9. Закон України «Про захист персональних даних»
10. ISO 9000:2005. Система менеджменту якості. Основні положення і словник.
11. ISO 9001:2008. Система менеджменту якості. Вимоги.
12. ISO 9004:2009.Система менеджменту якості. Рекомендації по поліпшенню діяльності.
13. ДСТУ IWA 4:2009. Система управління якості. Настанови щодо застосування ISO 9001:2008 в суб’єктах місцевого самоврядування.
14. ДСТУ ISO 9001:2009. Система управління якості. Вимоги (ISO 9001:2008, IDT).

 Нормативно-правові акти підтримуються в актуальному стані відповідальними особами згідно розпорядження міського голови від 28.11.2012 № 156-р «Про призначення відповідальних осіб за актуалізацію нормативно-правових актів в структурних підрозділах виконавчих органів Курахівської міської ради» за допомогою Інтернет-ресурсу [**rada**.gov.ua](http://yandex.ua/clck/jsredir?from=yandex.ua%3Bsearch%2F%3Bweb%3B%3B&text=%D0%B2%D1%80%20%D1%83%D0%BA%D1%80%D0%B0%D0%B8%D0%BD%D1%8B%20%D0%BE%D1%84%D0%B8%D1%86%D0%B8%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D1%8B%D0%B9%20%D1%81%D0%B0%D0%B9%D1%82&url=http%3A%2F%2Frada.gov.ua%2F&uuid=&state=PEtFfuTeVD4jaxywoSUvtNlVVIL6S3yQ0eL%2BKRksnRFetzHgl8sU5u5XKwtZDO6p&data=&b64e=3&sign=70320c2141ad00d009c6353867143551&keyno=0&cst=AiuY0DBWFJ5Hyx_fyvalFLPKENNwfoI_ZJc3p4uGhJwz6sTnewbV6tjxpeYXJej6k08GouaGjmblpNZJO0Oui5M-FqmbNoLIqZ9UCE5ZDVbNqf3OL3FiSqigH9jxfItaHIjLLTJrWgpQfnM7t4q3ZokXDCdVy8Rx0lygOeydfk2YyU-UMvKaam6Ob2Yk9dIyeE5rWWwXUXgOssA2zni1xi5fKxGupoxMsx5Bh5LXoick3L4_VuefKDgC1I2Brf1GOWhGnPTBYLEef8lIUHfQ3_8RjJOL1dyeHYp6fCcWSSK-XZLjy4XJwMTrOueQRrlK&ref=orjY4mGPRjmt1xzYuZsDZSKx6sHOF1RVRennT652cELyXiBMbIKHEzF2sRg5_S3DSJU4UL3T2vTIiqQ-9ZJ1QjrpYU6QSh-cReUXvGuOEWBeYy8X6jooyrv7484mB3gZSC1EcSvVMSIOpaPt74p1OCcvvDmYHGXbBJpZw_ughScgZlH-gL31gKfa1pMUtTKRhsezqYp_MdiA3E8QQIm0NQtIyQYJ3QlzCXSmd8PpREipmCk60R_T3kYYh-dazi7SXLSfCGcgwd7lwX4UNnpgUMuB_SIq5fkBHrUVwlhq2queT1KSQiwj_uCGw6kEycVb&l10n=ru&cts=1448609443267&mc=2).

##  Зміст і структура даного документа відповідають ДСТУ ISO 9001:2009, співпадає нумерація розділів цих документів. Повнота викладу тих або інших розділів визначається специфікою органу місцевого самоврядування.

 У відповідних розділах даються прямі або непрямі посилання на інші нормативні документи, що відносяться до якості в Курахівській міській раді, зокрема в додатках до Настанови з якості.

# 3. ТЕРМІНИ ТА ВИЗНАЧЕННЯ

**3.1** У цьому розділі приведені терміни і визначення, узяті із стандарту ДСТУ ISO 9000:2007 і інтерпретовані стосовно діяльності органа місцевого самоврядування, а також терміни, значення яких надано Законом України «Про місцеве самоврядування в Україні».

|  |
| --- |
| **адміністративно-територіальна одиниця -** місто, селище, село; |
| **аналізування** - діяльність, яку розпочинають для визначення придатності, адекватності, результативності того, що розглядають, щоб досягнути установлених цілей; ***Примітка***. Аналізування може також включати визначення ефективності. ***Приклади.*** Аналізування з боку керівництва, аналізування проектно-конструкторських робіт, аналізування вимог замовників і аналізування невідповідностей. |
| **аудит** - систематичний, незалежний і задокументований процес отримання доказів аудиту і об’єктивного їх оцінювання з метою визначення ступеня виконання критеріїв аудиту;***Примітка.*** Внутрішні аудити, які іноді називають «аудити першою стороною», провадяться звичайно або самою організацією, або за її дорученням для внутрішніх цілей і вони можуть служити основою для декларування відповідності .До зовнішніх аудитів належать ті, що їх зазвичай називають «аудити другою стороною» або «аудити третьою стороною».Аудити другою стороною провадяться сторонами, що мають певний інтерес до діяльності організації, наприклад, замовниками або іншими особами за їхнім дорученням.Аудити третьою стороною провадяться зовнішніми незалежними організаціями. Ці організації здійснюють сертифікацію чи реєстрацію на відповідність вимогам, наприклад вимогам ДСТУ ISO 9001-2009. |
| **аудит якості –** систематичний, незалежний і задокументований процес отримання доказів впровадження системи управління якістю і об’єктивного їх оцінювання з метою визначення ступеня критеріїв; |
| **аудитор** - особа, яка має компетентність для проведення аудиту; |
| **виконавчі органи ради -** органи, які відповідно до Конституції України та Закону України створюються міською радою для здійснення виконавчих функцій і повноважень місцевого самоврядування у межах, визначених законодавством України |
| **вимога** - сформульовані потреба або очікування, загальнозрозумілі або обов’язкові;***Примітка 1***. «Загальнозрозумілі» означає, що є звичаєм або загальноприйнятою практикою для організації, її замовників та інших зацікавлених сторін вважати потребу або очікування, про які йдеться, само собою зрозумілими.***Примітка 2***. Для позначення конкретного типу вимоги можна вживати означальні слова, наприклад, вимога щодо продукції, вимога щодо управління якістю, вимога замовника.***Примітка 3***. Установлена вимога – це вимога, сформульована, наприклад, у документі.***Примітка 4.*** Вимоги можуть ставити різні зацікавлені сторони. |
| **випуск** - дозвіл на перехід до наступної стадії процессу; |
| **виробниче середовище** - сукупність умов, за яких виконують роботу;***Примітка.*** Умови охоплюють фізичні, соціальні, психологічні та екологічні чинники (такі, як температура, схеми визнання та заохочування, ергономіка і склад атмосфери). |
| **висновок аудиту** - підсумок аудиту, який формулює група з аудиту в результаті розгляду всіх даних аудиту з урахуванням цілей аудиту; |
| **відповідність** - виконання вимоги; |
| **дані аудиту -** результати оцінювання зібраних доказів аудиту за критеріями аудиту;***Примітка.*** Дані аудиту можуть вказувати на відповідність чи невідповідність критеріям аудиту або на можливості поліпшення. |
| **делеговані повноваження -** повноваження органів виконавчої влади, надані органам місцевого самоврядування законом, а також повноваження органів місцевого самоврядування, які передаються місцевим державним адміністраціям, органам самоорганізації населення, структурним підрозділам виконавчих органів місцевого самоврядування за рішенням міської ради; |
| **дозвіл на відхил** - санкціонування відступу від початково установлених вимог до продукції перед її виготовленням;***Примітка.*** Дозвіл на відхил, як правило, видають на обмежену кількість продукції або певний період часу, а також для конкретного використання. |
| **докази аудиту** - протоколи, виклади фактів чи інша інформація, що є істотною для критеріїв аудиту і уможливлює їхню перевірку;***Примітка***. Доказ аудиту може бути якісним або кількісним. |
| **документ** – інформація та її носій;***Приклади.*** Протокол, листи, рішення, задокументована методика, звіт, стандарт.***Примітка*** ***1.*** Носієм може бути папір, магнітний, електронний чи оптичний комп’ютерний диск, фотографія чи еталонний зразок або їх комбінація.***Примітка 2.*** Комплект документів, наприклад технічних умов та протоколів, часто називається «документацією».***Примітка 3.*** Деякі вимоги (наприклад, вимога до розбірливості) застосовні до всіх видів документів, проте можуть існувати різні вимоги до технічних умов (наприклад, вимога щодо контрольованості переглядів) і до протоколів (наприклад, вимога щодо можливості пошуку). |
| **ефективність** - співвідношення між досягненим результатом і використаними ресурсами |
| **забезпечення якості** - складова частинауправління якістю, зосереджена на створенні впевненості в тому, що вимоги до якості буде виконано; |
| **загальні збори -** зібрання всіх чи частини жителів села, селища, міста для вирішення питань місцевого значення; |
| **задоволеність замовника** - сприйняття замовником ступеня виконання його вимог;***Примітка 1***. Претензії замовників є звичайно показником низького рівня задоволеності замовника, але їхня відсутність необов’язково свідчить про високий рівень задоволеності замовника.***Примітка 2.*** Навіть якщо вимоги замовника було узгоджено з ним та виконано, це ще не є неодмінною гарантією високого рівня задоволеності замовника. |
| **замовник** – організація або особа, яка отримує продукцію;***Приклади.*** Споживач, клієнт, кінцевий користувач, роздрібний торговець, пільговий споживач і покупець.***Примітка.*** Стосовно організації замовник може бути внутрішнім або зовнішнім.  |
| **запобіжна дія** - дія, яку виконують для усунення причини потенційної невідповідності або іншої потенційно небажаної ситуації;***Примітка 1.*** Потенційна невідповідність може мати декілька причин.***Примітка 2.*** Запобіжну дію виконують для попередження події тоді як коригувальну дію – для попередження повторної події. |
| **затвердження** - підтвердження наданням об’єктивних доказів, що вимоги щодо конкретного передбаченого використання або застосування виконано;***Примітка 1.*** Терміном «затверджено» позначається відповідний статус.***Примітка 2.*** Умови використання можуть бути реальними або змодельованими. |
| **зацікавлена сторона** - особа чи група осіб, які мають певний інтерес щодо показників діяльності або успіху організації;***Приклади.*** Замовники власники, працівники організації, постачальники, банки, синдикати, партнери або товариства.***Примітка.*** Групу осіб може становити організація, її підрозділ або декілька організацій. |
| **інформація** - значущі дані; |
| **інфраструктура** - сукупність устаткування, обладнання та служб, необхідних для функціонування організації; |
| **контроль якості** - складова частина управління якістю, зосереджена на виконанні вимог до якості; |
| **Коригувальна дія -** дія, яку виконують для усунення причини виявленої невідповідності або іншої небажаної ситуації;***Примітка 1*** Невідповідність може мати декілька причин.***Примітка 2.*** Коригувальну дію виконують для попередження повторного виникнення події тоді як запобіжну дію – для попередження виникнення події.***Примітка 3.*** Слід розрізняти коригування і коригувальну дію. |
| **коригування** - дія, яку виконують для усунення виявленої невідповідності;***Примітка 1.*** Коригування можна виконувати в поєднанні з коригувальною дією ***Примітка 2.*** Коригуванням може бути наприклад перероблення або зниження градації  |
| **критерії аудиту** - сукупність політики, методик чи вимог, які використовують як еталон; |
| **Курахівська міська рада –** представницький орган місцевого самоврядування, виборний орган, який складається з 26 депутатів і відповідно до закону наділяється правом представляти інтереси територіальної громади і приймати від її імені рішення; |
| **методика** - установлений спосіб діяльності або здійснення процессу;***Примітка 1.*** Методики можуть бути оформлені чи не оформлені документально.***Примітка 2.*** Для позначення документально оформленої методики вживають термін «задокументована методика».  |
| **моніторинг** - вибіркова перевірка, що проводиться на прикладі діючих процесів того, що персонал організації виконує роботу відповідно до вимог діючих нормативно-технічних документів, процес функціонує в рамках запланованих параметрів, продукція відповідає встановленим вимогам; |
| **найвище керівництво** - особа чи група осіб, яка спрямовує та контролює діяльність організації на найвищому рівні; |
| **настанова з якості** - документ, який регламентує систему управління якістю організації; |
| **невідповідність** - невиконання вимоги; |
| **невідповідною послугою є** послуга, що не відповідає параметрам (критеріям), визначеним в нормативно-правових актах, регламентах, стандартах, інструкціях, методиках, інформаційних картках; |
| **нормативно-технічна документація -** документи, що встановлюють вимоги; |
| **об’єктивний доказ -** дані, які підтверджують існування чи правдивість чогось; ***Примітка.*** Об’єктивний доказ може бути отриманий шляхом спостереження, вимірювання, випробування чи іншим способом |
| **органи самоорганізації населення -** представницькі органи, що створюються за ініціативою частини жителів, які тимчасово або постійно проживають на території міської ради; |
| **організаційна структура** - розподіл відповідальності, повноважень та взаємовідносин між працівниками; |
| **організація** - сукупність людей та засобів виробництва з розподілом відповідальності, повноважень та взаємовідносин;***Приклади.*** Компанія, корпорація, фірма, підприємство, установа, доброчинна організація, індивідуальний торговець. асоціація або їхні підрозділи чи комбінації.***Примітка 1.*** Розподіл є звичайно упорядкованим.***Примітка 2.*** Організація може бути державною або приватною.***Примітка 3.*** Це визначення чинне лише стосовно стандартів на системи управління якістю.  |
| **перевірка** - підтвердження наданням об’єктивних доказів, що встановлені вимоги виконано;***Примітка.*** Терміном «перевірено» позначається відповідний статус. |
| **планування якості** - складова частина управління якістю, зосереджена на встановленні цілей у сфері якості і на визначенні операційних процесів та відповідних ресурсів, необхідних для досягнення цілей у сфері якості; |
| **поліпшення якості** - складова частина управління якістю, зосереджена на збільшенні здатності виконати вимоги до якості;***Примітка.*** Вимоги можуть бути пов’язаними з будь-якими аспектами такими, як результативності, ефективність або простежуваність. |
| **політика в сфері якості** - загальні наміри та спрямованість організації, пов’язані з якістю, офіційно сформульовані найвищим керівництвом; |
| **посадова особа місцевого самоврядування (посадовець) -** особа, яка працює в органах місцевого самоврядування, має відповідні посадові повноваження щодо здійснення організаційно-розпорядчих та консультативно-дорадчих функцій і отримує заробітну плату за рахунок місцевого бюджету; |
| **постачальник** - організація або особа, яка надає продукцію;***Приклади***. Виробник, посередник, роздрібний торговець або продавець продукції, постачальник послуги чи інформації.***Примітка1.*** Стосовно організації постачальник може бути внутрішнім або зовнішнім.***Примітка 2.***У контрактній ситуації постачальник іноді називається підрядником.  |
| **постійне поліпшення** - повторювана діяльність щодо збільшення можливості виконати вимоги; |
| **поступка** - дозвіл на використання чи випуск продукції, яка не відповідає встановленим вимогам;***Примітка.*** Поступку звичайно застосовують під час постачання продукції, яка має невідповідні характеристики щодо часу або кількості цієї продукції, погоджених в установлених межах |
| **програма аудиту** - один чи декілька аудитів, запланованих на конкретний період часу і спрямованих на досягнення конкретної мети; |
| **програма якості** - документ, що визначає, які методики та відповідні ресурси, хто та коли повинен застосовувати до конкретних проекту, продукції, процесу чи контракту;  |
| **продукція** - результат процессу;***Примітка 1.*** Існує чотири узагальнені категорії продукції:* послуги (наприклад, перевезення);
* інтелектуальна продукція (наприклад, комп’ютерна програма, словник);
* технічні засоби (наприклад, механічна частина двигуна);
* перероблені матеріали (наприклад, мастило).

***Примітка 2.*** Послуга є результатом щонайменше одного виду діяльності, обов’язково здійсненого у взаємодії між постачальником і замовником, і, як правило, нематеріальна. Надання послуги може включати, наприклад, таке:* дії з матеріальною продукцією, наданою замовником (наприклад, автомобіль, що підлягає ремонту);
* дії з нематеріальною продукцією, наданою замовником (наприклад, декларація про доходи, необхідна для обчислення розміру податку);
* надання нематеріальної продукції (наприклад, надання інформації в контексті передавання знань);
* створення сприятливих умов для замовника (наприклад, у готелях та ресторанах).

Інтелектуальна продукція містить інформацію є звичайно нематеріальною і може набувати форми підходів, ділових угод або методик ***Примітка 3.*** Забезпечення якості спрямовують головним чином на передбачену продукцію. |
| **проект** - єдиний процес, що складається з сукупності скоординованих та контрольованих видів діяльності з датами початку та закінчення, здійснюється для досягнення мети, яка відповідає конкретним вимогам, і містить обмеження щодо термінів, вартості та ресурсів; |
| **проектування і розроблення** - сукупність процесів, які перетворюють вимоги в установлені характеристики або в технічні умови на продукцію, процес чи систему;***Примітка 1.*** Терміни «проектування» і «розроблення» іноді використовують як синоніми, а іноді – для визначення різних стадій процесу проектування та розроблення в цілому.***Примітка 2.*** Для позначення природи того, що проектують та розробляють, можуть вживати пояснювальні слова (наприклад, проектування та розроблення продукції або проектування та розроблення процесу). |
| **простежуваність** - змога простежити передісторію, застосування або місцезнаходження того, що розглядають; |
| **протокол, запис** - документ, який містить одержані результати або надає докази виконаних робіт;***Примітка1.*** Протоколи можна використовувати, наприклад, для документування простежуваності і для надання свідчення щодо погодження, запобіжної дії та коригувальної дії.***Примітка 2.*** Звичайно немає потреби застосовувати контроль за переглядами протоколів. |
| **процес** - сукупність взаємопов’язаних або взаємодіючих видів діяльності, яка перетворює входи на виходи;***Примітка 1.*** Входами одного процесу е, як правило, виходи інших процесів.***Примітка 2.*** Процеси в організації, як правило, планують і здійснюють за контрольованих умов з метою створення додаткових цінностей.***Примітка 3.*** Процес, для якого відповідність одержуваної в його результаті продукції не піддається простій перевірці звичайними методами, часто називають «спеціальний процес». |
| **результативність** - ступінь реалізації запланованої діяльності та досягнення запланованих результатів; |
| **система** - сукупність взаємопов’язаних або взаємодіючих елементів; |
| **система управління** - система, яка дає змогу встановлювати політику та цілі і досягати цих цілей;***Примітка.*** Система управління організацією може охоплювати різні системи управління, такі, як система управління якістю, система управління фінансами або система управління навколишнім середовищем. |
| **система управління якістю** - система управління, яка спрямовує та контролює діяльність організації щодо якості; |
| **склад ради -** кількість депутатів, обраних до відповідної ради, повноваження яких визнано і не припинено в установленому законом порядку; |
| **спроможність** - здатність організації, системи або процесу створювати продукцію, яка відповідатиме вимогам до цієї продукції; |
| **територіальна громада –** суб’єкт місцевого самоврядування, добровільне об’єднання жителів кількох сіл, міста, що мають єдиний адміністративний центр; |
| **технічні умови**; **специфікація** - документ, який установлює вимоги;***Примітка.*** Технічні умови можуть бути пов’язані з видами діяльності (наприклад, задокументована методика, технічні умови на процес або технічні умови на випробування). |
| **управління** - скоординована діяльність, яка полягає у спрямовуванні та контролюванні організації; |
| **управління якістю** - скоординована діяльність, яка полягає у спрямовуванні та контролюванні організації щодо якості;***Примітка.*** Спрямовування та контролювання щодо якості звичайно охоплює розроблення політики і цілей у сфері якості, планування якості, контроль якості, забезпечення якості і поліпшення якості |
| **цілі в сфері якості** - те, чого прагнуть, або до чого прямують у сфері якості;***Примітка.*** Цілі в сфері якості, як правило, визначають для відповідних функцій та рівнів в організації |
| **якість -** ступінь, до якого сукупність власних характеристик задовольняє вимоги |

# 3.2 Скорочення

 В Настанові використовуються такі терміни і скорочення:

ЗУ - Закон України

ПУ - Президент України

ВРУ - Верховна Рада України

КМУ - Кабінет Міністрів України

ISO – международна організація з стандартизації

СУЯ – система управління якістю

ДСТУ – державний стандарт України

НЯ - настанова з якості

МР- міська рада

ВО - виконавчі органи

ПСЕР-програма соціально - економічного розвитку територіальної громади ;

ПК – представник керівництва

ЗМІ – засоби масової інформації

МГ - міський голова

ЗМ ПДВО – заступник міського голови з питань діяльності виконавчих органів

**4. СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ**

**4.1 Загальні вимоги**

Курахівська міська рада розробила, задокументувала, упровадила і підтримує в робочому стані систему управління якістю і постійно покращує її результативність відповідно до вимог ДСТУ ISO 9001:2009. У виконавчих органах Курахівської міської ради система управління якістю базується на наступних принципах:

* орієнтація на замовника;
* лідерство;
* зацікавлення персоналу;
* процесний підхід;
* системний підхід;
* постійне вдосконалення;
* прийняття рішення на основі фактів;
* взаємовигідні стосунки з постачальниками.

Виконавчі органи несуть повну відповідальність за якість наданих послуг. Моніторинг задоволеності замовника передбачає об’єктивну оцінку інформації, пов’язаної з тим, як виконавчий орган задовольнив потребу замовника. Задоволеність замовника тісно пов’язана з довірою до роботи виконавчих органів та його працівників, високий ступінь якої є одним із базових завдань діяльності Курахівської міської ради.

Принцип лідерства передбачає, що вище керівництво виконавчих органів міської ради встановлює єдність мети та напрямів діяльності міської ради, створюють та підтримують внутрішнє середовище для діяльності працівників, спрямоване на досягнення цілей, поставлених міською радою.

Принцип залучення працівників передбачає використання їх здібностей на користь міської ради та її виконавчих органів.

Принципи процесного та системного підходу до управління передбачають, що для ефективного функціонування виконавчих органів було визначено численні взаємопов’язані види діяльності і управління ними. Діяльність, у якій використовуються ресурси, якою можна управляти для перетворення входів на виходи, вважається процесом. Процесним підходом називається застосування у межах міської ради системи процесів разом із їх визначеннями та взаємодіями, а також управління ними. Перевагою процесного підходу є забезпечення виконавчими органами неперервного контролю над зв’язками окремих процесів у межах системи процесів, а також над їхніми сполученнями та взаємодією.

Процесний підхід підкреслює важливість:

* розуміння та виконання вимог замовника;
* необхідність розглядати процеси з погляду створення додаткових цінностей;
* вимірювання результатів функціонування процесів та його ефективності;
* постійне поліпшення процесів на основі об’єктивних результатів вимірювань.

**Д І Й**

**ПЕРЕВІРЯЙ**

**ПЛАНУЙ**

**ВИКОНУЙ**

Схема 2. Цикл Демінга (*цикл PDCA*).

До всіх процесів, які здійснюються в виконавчих органах Курахівської міської ради, застосовується методологія циклу Демінга (цикл PDCA (скорочено від англійського Plan-Do-Check-Act)), що означає «Плануй-Виконуй-Перевіряй-Дій»:

«Плануй» - визначай цілі та процеси, необхідні для надання замовникам послуг, що відповідають його вимогам та політиці виконавчих органів;

«Виконуй» - впроваджуй процеси;

«Перевіряй» - контролюй та вимірюй процеси і результати, виходячи з політики, цілей та вимог до послуг, а також звітуй про результати;

«Дій» - здійснюй заходи для постійного поліпшення показників функціонування процесу (схема 2).

Виходячи з процесного підходу, у виконавчих органах ідентифіковано наступні процеси:

*Відповідальність керівництва виконавчих органів:*

* зобов’язання, повноваження та відповідальність керівництва;
* орієнтація на замовника;
* розробка політики в сфері якості та цілей;
* планування;
* внутрішня комунікація;
* відповідальність, повноваження та інформування;
* аналіз з боку керівництва.

 *Управління ресурсами виконавчих органів:*

* людські ресурси;
* інфраструктура;
* виробниче середовище.

 *Надання послуг:*

* планування надання послуг;
* процеси, що стосуються замовника;
* проектування та розроблення;
* здійснення закупівель товарів та послуг;
* надання послуг.

 *Вимірювання, аналізування та поліпшення:*

* планування впровадження процесу моніторингу;
* моніторинг та вимірювання;
* управління невідповідною послугою;
* аналіз даних;
* поліпшення.

 Принцип постійного поліпшення передбачає, що незмінною метою міської ради є постійне поліпшення загальних показників діяльності міської ради. Принцип прийняття рішень на підставі фактів передбачає ефективність прийнятих рішень, які ґрунтуються на аналізі даних та інформації.

 Принцип взаємовигідних стосунків із постачальниками передбачає взаємозалежність виконавчих органів та її постачальниками і здатність обох сторін створювати цінності, що є результатом взаємовигідних стосунків.

 Система управління якості дозволила Курахівській міській раді:

* визначити процеси, що діють в міській раді, а також встановити їх застосування у всьому органі місцевого самоврядування, що підтверджується Інформаційними картками;
* визначити послідовність і взаємодію цих процесів, що представлені в схемі процесів СУЯ;
* визначити критерії і методи, необхідні для забезпечення результативності як при здійсненні, так і при управлінні цими процесами, що досягається розробкою і впровадженням Матриці показників результативності процесів, приведеної в Додатку А;
* забезпечити наявність ресурсів і інформації, необхідних для підтримки цих процесів і їх моніторингу, що визначається згаданою вище Матрицею показників результативності процесів;
* здійснювати моніторинг, вимірювання і аналіз цих процесів, а також приймати заходи, необхідні для досягнення запланованих результатів і постійного поліпшення цих процесів.

 У випадках, коли процеси, що впливають на відповідність послуг вимогам, передають на виконання третім сторонам, Курахівська міська рада встановила в межах своєї системи менеджменту якості контроль за процесами:

* надання послуг озеленення, водовідведення, вивезення ТПВ, поховання;
* надання послуг з утримання будинків, споруд та прибудинкових територій в житловому фонді комунальної власності територіальної громади;
* в сфері дошкільної освіти, культури та спорту, архівних послуг;
* в сфері роздрібної торгівлі;
* в сфері земельних відносин;
* в сфері незалежної оцінки об’єктів приватизації права комунальної власності територіальної громади.

 Курахівська міська рада здійснює менеджмент цих процесів відповідно до вимог ДСТУ ISO 9001:2009 проводячи:

* визначення критеріїв для оцінювання існуючих підрядників та проведення конкурсів, укладання договорів ( див. п. 7.4);
* затвердження процесів надання послуг підрядниками ( див. п. 7.5.2);
* моніторинг процесів надання послуг підрядниками (див п. 8.2.3);
* оцінку задоволеності споживачів/замовників (див. п. 8.2.1);
* постійне поліпшення через розглядання будь-яких скарг замовників, аналізування даних, виконуючи коригувальні та запобіжні дії.

Мал.1 **Схема процесів та видів діяльності**

Мал.1 **Схема процесів та видів діяльності**

Сприяння якості дошкільної освіти Сприяння охороні здоров’я

Екологічне керування

Цивільна оборона та громадська безпека

Забезпечення доступу до первинної правової допомоги

Розвинення громадянства

**Процеси надання послуг**

Інституційні процеси

**Планування**

**Аналізування потреб и очікувань**

Процес територіального організування

Процес забезпечення прозорості та антикорупції

Законодавчий/нормативний процес

**Аналізування, вимірювання та поліпшення**

**Управління системами та процесами**

Процес забезпечення людськими та фінансовими ресурсами

Керування інфраструктурою та робочім середовищем

Керування документаційними процесами

Потреби та очікування замовника/громади

Задоволеність замовника/громади

Допоміжні процесі

Процеси управління

# 4.2. Вимоги до документації

 **4.2.1 Загальні положення**

 Курахівська МР розробила і підтримує документовану систему управління якістю.

Розроблена система якості включає:

* документально оформлені заяви про Політику і Цілі в області якості;
* Настанову з якості;
* документовані методики, які вимагає стандарт ДСТУ ISO 9001:2009;
* документи, необхідні Курахівській МР для забезпечення результативного планування, здійснення процесів і управління ними (регламенти, положення про відділи, структурні підрозділи, інформаційні карти, форми, зразки, посадові інструкції);
* записи, які вимагає стандарт ДСТУ ISO 9001:2009.

# 4.2.2 Настанова з якості

 **Настанова з якості** описує систему якості відповідно до встановленої політики і цілей в області якості і містить область її застосування. Складається з розділів. Окремі розділи складаються з пунктів і підпунктів. Сторінки Настанови нумеруються по порядку та позначається номером. НЯ затверджується і вводиться в дію рішенням сесії міської раді з позначкою на титульному листі **Настанова з якості**.

 **Інформаційні карти** системи якості оформлені як окремі документи і описують адміністративні послуги оперативного процесу діяльності Курахівської МР. Перелік інформаційних карток приведений в Додатку Г.

 **Положення про відділи і структурні підрозділи** визначають основні напрями діяльності відділів, підрозділів і їх повноваження.

 **Посадові інструкції** визначають сферу діяльності і обов'язки посадових осіб місцевого самоврядування та виконавчих органів місцевого самоврядування Курахівської МР.

Інформаційні карти, положення про відділи та структурні підрозділи, посадові інструкції осіб місцевого самоврядування та працівників апарату затверджуються і вводяться в дію рішенням сесії міської ради, рішенням виконавчого комітету Курахівської міської ради або розпорядженням міського голови.

 **Форми і зразки** є додатками до методик та інформаційних карток і відображають ті конкретні документи, які функціонують в Курахівській МР в рамках системи якості.

 Відповідальним за видання, актуалізацію і розповсюдження документації за системою якості є Представник керівництва з якості.

Мал. 2 **Структура документації по СУЯ**

Настанова з якості, Політика і Цілі в області якості1-й рівень

Регламенти, рішення, розпорядження2-й рівень

Методики, інформаційні карти, положення про відділи,

структурні підрозділи, посадові інструкції

3-й рівень

Протоколи, записи4 -й рівень

Настанова з якості є документом першого рівня (керівним документом) по відношенню до інших документів, що входять в СУЯ. Настанова з якості є основним документом СУЯ для керівників всіх відділів, підрозділів виконавчих органів Курахівської МР.

 ПК несе відповідальність за правильність обліку і зберігання контрольних екземплярів документації по СУЯ і списку розповсюдження, а також за своєчасність і правильність внесення змін. У відділах, структурних підрозділах керівники несуть адміністративну відповідальність за збереження своїх врахованих екземплярів.

Контрольні копії документації СУЯ нумеруються і передаються згідно із списком розповсюдження, який є невід'ємним додатком.

Зміни або доповнення в документацію по СУЯ фіксуються в «Листі змін» відповідного документа, а при зміні номера редакції переробляються всі листи.

# 4.2.3 Управління документацією

 Для визначення необхідних засобів управління документацією СУЯ розроблена методика «Інструкція з діловодства в Курахівській міській рад», затверджена розпорядженням міського голови від 27.12.2016 № 202-р «Про затвердження Інструкції з діловодства в Курахівській міській раді», яка передбачає:

* перевірку документів на адекватність до їх випуску;
* аналіз і актуалізацію в міру необхідності і перезатвердження документів;
* забезпечення ідентифікації змін і статусу перегляду документів;
* забезпечення наявності відповідних версій документів в пунктах їх застосування;
* забезпечення збереження документів чіткими і такими, що легко ідентифікуються;
* забезпечення ідентифікації документів зовнішнього походження і управління їх розсилкою;
* запобігання ненавмисному використанню застарілих документів і застосування відповідної ідентифікації таких документів, залишених для будь-яких цілей.

 Інструкція визначає порядок ведення загального діловодства, її положення поширюються на всю службову документацію.

 Порядок ведення діловодства, що містить інформацію з обмеженим доступом та публічної інформації, визначений рішенням виконавчого комітету від 24.05.2011 № 171 «Про організацію виконання Закону України «Про доступ до публічної інформації», рішенням виконавчого комітету від 26.07.2011 № 242 «Про затвердження переліку інформації з обмеженим доступом та публічної інформації Курахівської міської ради та її виконавчого комітету» та рішення виконавчого комітету від 18.04.2017 № 61 «Про затвердження Інструкції з діловодства за запитами на інформацію у виконавчому комітеті Курахівської міської ради».

 Порядок ведення діловодства щодо звернення громадян визначається Постановою КМУ від 14.04.1997 «Про затвердження Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади».

 Відповідальність за організацію діловодства несе міський голова. Ведення діловодства відповідно до державних стандартів покладається на керуючого справами виконавчого комітету міської ради, секретаря керівника, спеціаліста зі звернень громадян, архіваріуса, начальників відділів.

 **4.2.4 Управління записами**

Для надання доказів відповідності вимогам і результативності функціонування СУЯ Курахівської МР ведуться і підтримуються в робочому стані протоколи - записи. Записи є чіткими, такими, що легко ідентифікуються і відновлюються.

 Записи можуть бути знищені тільки після закінчення терміну зберігання і лише особою, відповідальною за їх ведення.

 Для визначення засобів управління, потрібних при ідентифікації, зберігання, захисту, відновлення, визначення термінів збереження і вилучення записів розроблена методика «Інструкція з діловодства в Курахівській міській раді», що затверджена розпорядженням міського голови від від 27.12.2016 № 202-р «Про затвердження Інструкції з діловодства в Курахівській міській раді».

 Порядок підготовки проектів рішень міської ради та її виконавчого комітету, а також оформлення протоколів засідань міської ради та виконавчого комітету детально наведено в Регламенті Курахівської міської ради та Регламенті виконавчого комітету Курахівської міської ради.

**5. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ КЕРІВНИЦТВА**

**5.1 Зобов'язання керівництва**

 Найвище керівництво демонструє свої зобов'язання щодо системи керу­вання якістю постійним визначанням потреб і очікувань громадян, а також забез­печенням впевненості в тому, що процеси та програми Курахівської МР задовольняють застосовані законодавчі та регламентувальні вимоги.

 Найвище керівництво здійснює стратегії та дії для демонстрування зазначеного вище:

* установлює в межах усіх виконавчих органів Курахівської МР єдину Політику щодо досягнення якості у своїх послугах;
* інформує та проводить роз'яснення Політики у сфері якості всім виконавчим органам Курахівської МР для того, щоб всі посадові особи були обізнані з нею та розуміли її;
* забезпечує встановлення Цілей у сфері якості та їх узгодження з Політикою у сфері якості та вимогами громадян;
* періодичне аналізування СУЯ, оцінювання дієвості Курахівської МР, щоб здійснювати моніторинг дотримання Політики та досягнення Цілей як частини постійного поліпшування;
* своєчасне забезпечення відповідними ресурсами, необхідними для досягнення Цілей.

 Керівництво виконавчих органів складається із міського голови, секретаря міської ради, заступників міського голови з питань діяльності виконавчих органів, керуючого справами (секретаря виконавчого комітету).

 Відповідальність за належне і відповідне стандарту функціонування системи управління якістю у виконавчих органах Курахівської міської ради покладається на міського голову, який безпосередньо контролює діяльність виконавчих органів.

**5.2 Орієнтація на замовника**

Найвище керівництво Курахівської МР у межах своїх юридичних прав і на­явних ресурсів визначає поточні (шляхом аналізування звернень громадян, анкетування, проведення «круглих столів» та конференцій з представниками громади та громадських установ) та майбутні (шляхом аналізування проектів законодавчих актів) потреби й очікування замов­ників задля їх виконання і досягнення їх задоволеності.

Вимоги замовників визначаються наприкінці поточного року у відповідності з п. 8.2.1 та документуються як вимоги в Програмі соціально – економічного та культурного розвитку міста на наступний рік; обов’язково визначаються конкретні цілі та показники результативності дієвості для кожного напрямку дії задля забезпечення впевненості в їх досягненні.

Аналіз рівня досягнення цілей стосовно вимог замовників здійснюється при аналізуванні стану виконання Програми соціально - економічного розвитку міста (див 5.4.1)

**5.3 Політика у сфері якості**

Політика у сфері якості Курахівської МР орієнтована на задоволення потреб та очікувань замовників. Політика у сфері якості затверджена й узгоджена із загальною призначеністю Курахівської МР, застосовними законодавчими та регламентованими вимогами.

Політика опублікована на веб - сайті Курахівської міської ради (http://www.gorsovet.org.ua).

Найвище керівництво Курахівської міської ради використовує Політику у сфері якості як структурну основу для розроблення, запровадження і, за потреби, оновлення Цілей у сфері якості.

Політика в області якості визначає мету та основні стратегічних цілей діяльності виконавчих органів та посадових осіб. Опрацювання Політики в області якості здійснюється відповідно засади SMART - підхід до визначення мети організації

S - specific – конкретика (чим конкретніше визначена мета, тим точніше регулюється діяльність);

M – measurable – вимірність (можливість оцінювання результатів у кількісних показниках: фінанси, обсяг виробництва тощо);

A – actionable – відповідність ресурсам, яка переноситься на діяльність (відповідність завдань наявним ресурсам);

R – realistic – реальний, справжній, додаткові цінності;

T – timetabled – прийнятий в часових рамках.

Курахівська МР виконує належні дії для інформування про Політику посадових осіб (ознайомлення під підпис), а також виконує дії для оцінювання того, наскільки добре її розуміють – щорічна оцінка посадових осіб.

Політика у сфері якості кожний рік аналізується стосовно її постійної адекватності та оновлюється, за необхідності у відповідності до порядку наведеного у блок-схемі на малюнку 3. Результати перегляду і актуалізації Політики підтримуються в робочому стані згідно з «Інструкції з діловодства в Курахівській міській раді» у виконавчих органах Курахівської міської ради», зберігаються відповідно.

Оригінал Політики в області якості зберігається у представника керівництва з якості Курахівської міської ради.

**5.4 Планування**

**5.4.1 Цілі у сфері якості**

Для забезпечення постійного поліпшення результативності СУЯ Курахівської міської ради і виконаня Політики в області якості, керівництво міської ради встановило наступні цілі:

а) Вдосконалювати систему управління якістю відповідно ДСТУ ISO 9001:2009;

б) Заохочувати і поширювати серед посадових осіб, Замовників, підрядників і співробітників розуміння ключових ідей, концепції і елементів СУЯ;

в) Переконувати зацікавлені сторони в тому, що місто Курахове інвестиційно привабливе;

г) Демонструвати прозорість процесного підходу;

д) Основну увагу в діяльності Курахівської МР приділяти підвищенню рівня задоволеності Замовників;

Розгорнутий перелік Цілей в області якості наведено в щорічній Програмі соціально-економічного розвитку міста. Вони конкретизовані і вимірні, розроблені критерії ефективності. Цілі у сфері якості узгоджені з Політикою у сфері якості.

Аналіз Цілей в області якості здійснюється Представником керівництва раз на рік або в разі необхідності при змінах в законодавстві у відповідності до порядку наведеного у блок-схемі на малюнку 3. Аналіз виконання бюджету здійснюється поквартально на засіданнях міської ради також у відповідності до порядку наведеного у блок-схемі на малюнку 3. Результати аналізу зумовлюють за собою розробку подальших дій з корекції короткострокових поточних планів.

Найвище керівництво Курахівської МР робить інформацію про досягнення Цілей у сфері якості доступною для своїх замовників/громади шляхом публікації на ВЕБ - сайті Курахівської міської ради.

**5.4.2 Планування системи управління якістю**

Найвище керівництво Курахівської МР використовує Програму соціально – економічного та культурного розвитку міста, щоб здійснювати планування СУЯ шляхом:

* надання короткострокових, середньострокових та довгострокових цілей;
* визначення потенційних сфер розвитку;
* ранжування стратегій за напрямами та пріоритетами;
* визначення пріоритетів програм, проектів і дій;
* здійснення фінансового обґрунтування кожної цілі;
* узгодження проекту плану між керівниками структурних підрозділів виконавчого комітету;
* підготовки бюджетних пропозицій, бюджетного запиту та Проекту бюджету МР;
* аналізу витрат і результатів виконання бюджету.

 Плани роботи виконавчих органів передбачають заходи, направлені на виконання:

* Конституції України, законів України, актів ПУ, ВРУ, КМУ, інших органів виконавчої влади вищого рівня;
* державних, регіональних, місцевих програм;
* здійснення інших, визначених законами, повноважень і забезпечення реалізації державної політики.

 Робота виконавчих органів міської ради здійснюється відповідно до перспективних програм:

* Щорічна Програма соціально-економічного та культурного розвитку м. Курахове;
* Цільові програми розвитку міста;
* Піврічні плани роботи міської раді, депутатських комісій та виконавчих органів міської ради;
* Оперативні плани (два рази на тиждень).

План основних заходів виконавчих органів на рік, піврічні плани роботи виконавчих органів міської ради узгоджуються заступниками міського голови, керуючим справами виконкому (згідно з розподілом обов’язків) та затверджуються виконавчим комітетом.

Піврічний план міської ради та виконавчого комітету містять розділи на виконання:

а) актуальних питань, пов'язаних із здійсненням заходів:

* Програми соціально - економічного та культурного розвитку міста;
* функціонуванням галузей господарського комплексу і вирішенням проблем соціальної сфери;
* вимог щодо обслуговування замовників;
* постійного поліпшення діяльності підрозділів виконавчих органів, їх взаємодії з Курахівською МР .

б) актів чинного законодавства, розпоряджень голів вищіх органів державної влади, розпоряджень міського голови, рішень Курахівської МР, рішень виконкому, хід реалізації яких оперативно розгляда­ється в порядку контролю;

в) основних організаційно-масових заходів, проведення яких забезпечується виконавчими органами Курахівської МР або при їх участі.

У планах роботи виконавчих органів Курахівської МР визначаються конкретні підрозділи або посадові особи, відповідальні за здійснення запланованих заходів, а також терміни їх здійснення.

Додаткові (позапланові) питання включаються в затверджений план роботи виконавчих органів за рішенням відповідного органу. План робіт виконавчих органів після затвердження доводиться до відома виконавців.

 Найвище керівництво забезпечує збереження цілісності СУЯ під час планування та впроваджуван­ня змін до неї.

Мал. 3 Блок-схема «Порядок перегляду Політики, цілей, структури управління»

Є необхідність змін?

Усі процеси

Доручення щодо проведення перегляду

1. Прийняття рішення щодо перегляду Політики, Цілей, структури управління ВО

Попередня інформація для аналізу

2. Збір попередньої інформації та пропозицій ВО

3. Перегляд Політики, Цілей, структури управління ВО

Протоколи перегляду

5. Затвердження змін

Зміни до Політики, цілей

4. Внесення змін до Політики, Цілей, структури управління ВО

6. Інформування посадових осіб ВО, громади

Записи, протоколи ознайомлення, публікації ЗМІ

Усі процеси

так

ні

Зміни до структури управління

Зміни до Положень про ВО

Зміни до посадових інструкцій

Доручення щодо проведення перегляду

Проекти Змін

**5.5 Відповідальність, повноваження та інформування**

**5.5.1 Відповідальність та повноваження**

Найвище керівництво Курахівської МР забезпечує визначення відповідальності та повноважень, шляхом затвердження організаційної структури із зазна­ченням ієрархічних рівнів та інформаційних зв'язків. Організаційна структура полегшує делегування повноважень і прийняття рішень, разом з тим забезпечує виконання всіх видів робіт уповноваженими по­садовими особами.

Функції структурних підрозділів виконавчих органів та їх взаємодії описані в Положеннях про підрозділи. Етична відповідальність працівників ВО відображена у Загальних правилах етичної поведінки державних службовців та посадових осіб місцевого самоврядування та Етичному кодексі працівників виконавчого комітету Курахівської міської ради, затвердженого розпорядженням міського голови від 21.01.2013 № 7-р. Відповідальність та контроль за належним і відповідним до законодавства функціонування СУЯ у ВО покладається на міського голову. Заступники міського голови, керуючий справами виконкому, начальники відділів здійснюють безпосередній контроль у підпорядкованих ВО.

Відповідальність і повноваження посадових осіб вста­новлені в посадових інструкціях, які розроблені на усі посади керівників та спеціалістів структурних підрозділів. Посадові особи ознайомлюються з посадовими інструкціями під підпис.

Функції, відповідальність та повноваження внутрішніх аудиторів приведені в п.8.2.2.

Оригінали Положень про підрозділи та посадові інструкції знаходяться у керуючого справами виконавчого комітету Курахівської міської ради. Копії Положень знаходяться у структурних підрозділах ВО. Копії посадових інструкцій знаходяться у працівників структурних підрозділів ВО.

**5.5.2 Представник керівництва з якості**

Найвище керівництво призначило розпорядженням міського голови від 11.11.2015 № 127-р представника керівництва, наділеного достатніми повноважен­нями, згідно з вимогами п. 5.5.2.

Представник керівництва:

* відповідає за загальне координування СУЯ та очолює робочу групу співробітників для забезпечення результативного впрова­дження СУЯ в межах Курахівської МР;
* забезпечує встановлення, впровадження та підтримку процесів, необхідних для СУЯ;
* відповідає за результативне впровадження СУЯ та постійне ви­конання вимог ДСТУ ISO 9001:2009 шляхом звітування перед найвищим керівництвом про функціонування СУЯ та про потребу її поліпшення;
* забезпечує обізнаність з вимогами замовника в межах Курахівської МР;
* відповідає за забезпечення взаємодії із зовнішніми сторонами стосовно питань, пов'язаних із СУЯ.
* Відповідає за збереження, розповсюдження та архівацію документації СУЯ

**5.5.3 Внутрішнє інформування**

Курахівська М Р має затверджений порядок обміну інформацією та інформування про результативність СУЯ, шляхом:

* публікації Політики в області якості в ЗМІ і на Веб-сайті:
* передачі інформації від керівників на робочі місця;
* використання електронної пошти;
* розміщення інформації для замовників на інформаційних дошках;
* оповіщення відповідальною особою за телефоном 3-22-48;
* проведення усних співбесід із посадовими особами і збір пропозицій від них;
* підготовки питань, які виносяться для обговорення на сесію МР і засідання виконкому;
* обговорення на сесіях МР, засіданях виконкому Курахівської МР
* прийняття розпоряджень міського голови;
* шляхом підготовки і проведення нарад, семінарів;
* обговорення на засіданнях депутатських комісій, громадської ради та інших дорадчих органів, робочих груп.
* розсилка документів

 Внутрішні аудитори, які контролюють результативність СУЯ також є засобом обміну інформацією (див. 8.2.2.).

Встановлений єдиний порядок ознайомлення посадових осіб з рішеннями сесії МР, засідань виконкому і розпорядженнями міського голови.

Інтереси виконавчих органів МР у взаєминах з центральними і місцевими органами виконавчої влади, органам самоорганізації населення, підприємствами, установами і організаціями представляють міський голова, секретар ради, заступники міського голови, керуючий справами виконкому.

Рішення сесії міської ради, виконкому, розпорядження і доручення міського голови, які стосуються інтересів територіальної громади, доводяться до відома замовників через ЗМІ і розміщуються на ВЕБ-сайті міської ради.

З актуальних питань суспільно-політичного, соціально-економічного і культурного життя міста і країни організовуються за участю міського голови, його заступників, секретаря ради, керуючого справами, начальників відділів і посадових осіб виконавчих органів МР, членів виконкому, депутатів міської ради:

* прямий телефонний зв'язок;
* телефони довіри
* безоплатна правова допомога
* спільні засідання з Громадською радою при виконавчому комітеті

**5.6 Аналіз з боку керівництва**

**5.6.1 Загальні положення**

Курахівська МР регулярно аналізує свою діяльність в широкому діапазоні систем:

* процесів належного управління;
* процесів сталого економічного і соціального розвитку;
* системи керування якістю відповідно до вхідних параметрів, визначених у п.5.6.2.

Один раз на рік в серпні місяці міська рада аналізує хід виконання заходів Програми соціально-економічного та культурного розвитку. По закінченню бюджетного року складається звіт про виконання Програми соціально - економічного та культурного розвитку. Щоквартально складається звіт про виконання місцевого бюджету. Інформація оприлюднюється на ВЕБ-сайті міської ради.

 В обов’язковому порядку виносяться питання на розгляд сесії міської ради та виконкому:

* про хід виконання Програми соціально-економічного та культурного розвитку на поточний рік з визначенням основних напрямів подальшої роботи;
* про аналіз виконання заходів цільових місцевих програм один раз на рік;
* про стан виконавської дисципліни в ВО Курахівської міської ради (виконання та зняття з контролю актів законодавства, розпоряджень вищіх органів державної влади, розпоряджень міського голови, рішень Курахівської МР, рішень виконкому);
* про роботу керівників комунальних підприємств/установ/закладів щоквартально.

 Міська рада постійно проводить аналіз власної діяльності щодо досягнення установлених цілей та відповідності послуг, що надаються виконавчими органами міської ради, вимогам ДСТУ ISO 9001:2009 , документації СУЯ міської ради.

Аналіз проводиться у формі заходів, викладених у табл. 5.6.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Захід** | **Періодичність** | **Учасники** | **Голова заходу/****секретар** | **Документоване підтвердження** |
| Тематичні наради | у разі потреби | керівники СП, підприємств, представники органів державної влади | Відповідно до Регламенту роботи МР  | Протокол тематичної наради |
| Апаратні наради | 2 рази на тиждень | Міський голова, секретар ради, заступники, керівники відділів, керуючий справами. Керівники комунальних підприємств/установ  | Міський голова  | Протокол апаратної наради |
| Засідання сесії МР | щомісяця | Депутати, міський голова | Міський голова  | Протокол засідання сесії  |
| Засідання виконкому МР | щомісяця | Члени виконкому, керівники підприємств  | Міський голова  | Протокол засідання виконкому |
| Виїзні прийоми громадян керівництвом МР | Згідно графіку | Міський голова, його заступники, секретар ради | Міський голова, його заступники, секретар ради | Карточки особистого прийому |
| Звіт міського голови перед громадою | один раз на рік | Представники громади та виконавчих органів міської ради  | Міський голова  | Узагальнений звіт |

Крім зазначених, у Курахівській міський раді можуть проводитися інші заходи на різних рівнях у разі виникнення необхідності. Для кожного заходу (табл. 5.6) визначається відповідальний працівник завчасно сповіщає учасників про місце і час проведення заходу. Документальне підтвердження оформляється протоколом або звітом голови заходу.

Протоколи проведених заходів є інформацією для аналізу результативності діючої СУЯ з боку керівництва Курахівської міської ради.

Міський голова не рідше одного разу на рік здійснює оцінку функціонування СУЯ, на основі звіту Представника керівництва СУЯ. З цією метою скликається нарада, в якій беруть участь міський голова, ПК СУЯ, заступники міського голови, керівники ВО. Під час наради ПК СУЯ представляє звіт, який містить результати аудитів, зворотну інформацію від постачальників товарів і послуг, дослідження рівня задоволеності клієнтів, інформацію про звернення громадян, методи моніторингу рівня задоволеності клієнтів, інформацію про проходження процесів дослідження відповідності послуг, стан реалізації запобіжних та корегуючи дій, можливі зміни, які можуть вплинути на систему управління якістю, оцінку рівня якості цілей.

 **5.6.2 Вхідні дані аналізу**

Вхідні дані для аналізу містять інформацію, визначену відповідно до пункту 5.6.2 ДСТУ ISO 9001:2009, щодо:

* результатів аудитів;
* результатів виконання Бюджету (див 6.5);
* інформації про виконання заходів Програми соціально-економічного та культурного розвитку;
* зворотного зв’язку та задоволеності замовниками;
* функціонування процесів і відповідності наданих адміністративних та інших послуг
* стану запобіжних і коригувальних дій (див. пп. 8.5.2,8.5.3);
* дій за результатами попереднього аналізу з боку Курахівської МР;
* змін, які можуть впливати на СУЯ:

зміни в політиці органів національної чи регіональної влади;

зміни в місцевих демографічних даних;

зміни у законах і регламентах;

* рекомендацій щодо поліпшення та вдосконалення діяльності ВО.

**5.6.3 Результати аналізу**

За результатами аналізу СУЯ найвище керівництво здійснює наступні дії:

* розробляє коригувальні та запобіжні дії з метою подальшого вдосконалення діяльності Курахівської МР та її ВО.
* підтверджує відповідність діяльності та процесів СУЯ Політиці у сфері якості та досягнення Цілей у сфері якості;
* установлює параметри поліпшення адміністративних послуг, які б сприяли збільшенню рівня задоволеності замовників і зменшували кількість скарг;
* затверджує звіт про виконання Програми соціально-економічного та культурного розвитку, цільових програм з інших питань місцевого самоврядування;
* затверджує звіт про виконання місцевого бюджету;
* визначає дії, які б поліпшували інформаційний зв'язок із громадянами;
* визначає дії, які б враховували зміни в політиці органів державної чи регіональної влади;
* визначає дії, які б враховували зміни у законодавчих і регламентних вимогах;
* визначає дії, які б поліпшували стан інфраструктури та інших видів діяльності;
* визначає потреби в ресурсах.

**6 КЕРУВАННЯ РЕСУРСАМИ**

**6.1 Забезпечення ресурсами**

 ВО мають людські та матеріальні ресурси для впровадження, утримання та вдосконалення СУЯ, для підвищення задоволеності клієнтів. Ці ресурси відображені в Політиці в області якості ВО, яка визначає завдання керівництва – вдосконалення системи внутрішніх процесів ВО: процеси управлінської діяльності керівництва, забезпечення ресурсами.

 Курахівська міська рада щорічно визначає і планує ресурси, необхідні для здійснення процесів управління системою якості та постійного поліпшення її результативності, надання адміністративних послуг споживачам з метою забезпечення їх потреб, виконання Програми соціально-економічного та культурного розвитку міста.

 Одним із завдань керівництва є забезпечення всіх посадових осіб та працівників міської ради необхідними умовами та засобами праці для реалізації завдань і функцій.

**6.2 Людські ресурси**

**6.2.1 Загальні положення**

Персонал апарату виконавчих органів Курахівської міської ради, який залучений до робіт та впливає на якість надання послуг, компетентний відповідно до здобутої освіти, підготовки, навиків і досвіду. Вимоги до посадових осіб апарату виконавчого комітету міської ради, їх компетентність, освіта, професійна підготовка, кваліфікація, досвід визначені кваліфікаційними вимогами згідно наказу головного управління державної служби України від 29.12.2009 № 406 «Про затвердження Типових професійно-кваліфікаційних характеристик посадових осіб місцевого самоврядування», розпорядженнями міського голови від 27.07.2016 № 107-р «Про затвердження Порядку проведення конкурсу на заміщення вакантних посад Курахівської міської ради» та від 02.06.2016 № 82-р «Про затвердження Порядку проведення іспиту кандидатів на заміщення вакантних посад Курахівської міської ради».

Це досягається шляхом:

* визначення вимог до освіти, рівня професійної підготовки, кваліфікації, стажу роботи та досвіду працівника в посадових інструкціях;
* конкурсного відбору на зайняття вакантної посади працівника органу місцевого самоврядування і проведенням іспиту;
* формування кадрового резерву;
* перепідготовки і підвищення кваліфікації посадовців, проведення стажування в органах місцевого самоврядування;
* проведення щорічної оцінки посадових осіб місцевого самоврядування;
* проведення атестації посадовців;
* формування дієздатного кадрового потенціалу та залучення на службу в органи місцевого самоврядування висококваліфікованих спеціалістів.

**6.2.2 Компетентність, обізнаність і підготовленість**

Курахівською міською радою встановлено процеси керування людськими ресурсами, з метою забезпечення наявності компетентних посадових осіб, зокрема найвищого ке­рівництва, внутрішніх аудиторів тощо для задоволення впевненості замовників /громади в тому, що орган місцевого самоврядування залучає компетентних фахівців, здатних професійно виконувати посадові обов’язки на рівні сучасних вимог суспільства.

Прийняття працівників на посади, не віднесених до категорії посадових осіб місцевого самоврядування, звільнення здійснюється у відповідності з Кодексом законів про працю України.

Представник керівництва з питань якості забезпечує обізнаність посадової особи щодо доцільності та важливості її діяльності та внеску в досягнення цілей у сфері якості.

З метою здійснення постійного контролю за проходженням служби у виконавчих органах Курахівської міської ради і професійними досягненнями посадової особи проводяться атестація (1 раз в 4 роки) і щорічна оцінка виконання посадовими особами місцевого самоврядування посадових обов’язків.

Керівники виконавчих органів та начальники структурних підрозділів міської ради здійснюють також всебічне оцінювання виконання посадових обов'язків, результатів навчання та підвищення кваліфікації.

По результатам щорічної оцінки / атестації посадових осіб міської ради та її виконавчого комітету щорічно формується кадровий резерв на наступний рік.

 Організація і виконання кадрової роботи міської ради покладена на керуючого справами виконавчого комітету міської ради.

**6.3 Інфраструктура**

До інфраструктури виконавчих органів відносяться:

* приміщення і службові кабінети виконавчих органів;
* інженерні комунікації (водопровід, каналізація, теплопостачання, електропостачання, телефонний зв'язок, Інтернет-зв'язок);
* транспортне забезпечення;
* комп’ютерне та офісне обладнання, у тому числі технічне та програмне забезпечення.

Відповідальність за належне функціонування інфраструктури покладається на завідувача господарством виконавчого апарату міської ради згідно з нормативними та договірними документами на її утримання та обслуговування.

Матеріально-технічне забезпечення діяльності міської ради проводиться завідувачем господарства апарату виконавчого комітету Курахівської міської ради та відділом бухгалтерського обліку та звітності.

З цією ціллю здійснюються заходи щодо утримання в належному стані приміщення виконкому, утримання оргтехніки і обладнання в справному стані, усунення неполадок оргтехніки, мережі Інтернету.

Надходження необоротних активів супроводжується відкриттям інвентарних карток їх обліку, присвоєнням їм інвентарних номерів та проведенням необхідних записів у регістрах аналітичного обліку.

Персональну відповідальність за збереження майна несе матеріально-відповідальна особа, яка призначається розпорядженням міського голови.

Майно, яке знаходиться в робочих приміщеннях, закріплюється за працівниками, які несуть колективну або особисту відповідальність за збереження і раціональне використання майна.

Документація, пов’язана з інфраструктурою виконавчих органів міської ради, знаходиться у відділі бухгалтерського обліку та звітності.

Курахівська міська рада забезпечує громаду розвинутою інфраструктурою та забезпечує обслуговування пов'язаних з нею об’єктів благоустрою, інженерно-технічних споруд, обладнання, функціонування допоміжних служб: КП «Міська служба єдиного замовника», КП «Курахівзеленбуд», КП «Міська ритуальна служба», КП «Міський ринковий комплекс «Споживач».

**6.4 Робоче середовище**

Курахівська міська рада створює сприятливе виробниче середовище для посадових осіб, необхідне для досягнення відповідності вимогам до послуг, і управляє ним:

* доброзичливий соціально-психологічний клімат;
* задовільні умови для роботи.

Керівництво створює належні умови для роботи працівників ВО. Відповідність умов визначається ЗУ «Про охорону праці». Згідно законодавчо встановлених нормативів та по результатам технічного огляду проводяться капітальні та поточні ремонти будівлі. Кабінети працівників ВО облаштовані необхідними офісними меблями. Двері кабінетів облаштовані табличками з назвою відділу та/або посадою спеціаліста. Вхід до будівлі має вивіску з назвою установи.

У будівлі Курахівської міської ради, яка має два поверхи, розроблені і вивішені на видних місцях плани (схеми) евакуації людей на випадок пожежі.

З метою вирішення поставлених перед колективом завдань, для сприяння регулювання трудових відносин і забезпечення соціальної захищеності працівників апарату виконавчого комітету підписаний Колективний договір між адміністрацією та профспілковим комітетом (трудовим колективом) Курахівської міської ради.

До приміщення виконавчого комітету Курахівської міської ради забезпечений вільний доступ для осіб з обмеженими фізичними можливостями.

**7. НАДАННЯ ПОСЛУГ**

**7.1 Планування надання послуг**

Послуги, які надаються апаратом виконавчого комітету та його структурними підрозділами, встановлені Законом України “Про місцеве самоврядування в Україні”, Положеннями про структурні підрозділи, визначені в посадових інструкціях осіб місцевого самоврядування .

Курахівська міська рада планує і розробляє процеси, необхідні для забезпечення надання послуг. При плануванні процесів надання послуг враховуються наступні документи, існуючі ресурси:

* Програма соціально-економічного та культурного розвитку міста;
* вимоги до послуг (7.2.1);
* наявність кваліфікованого персоналу (6.2);
* потреба в проектуванні і розробці регуляторних актів, нормативних документів (7.3)
* забезпечення ресурсами для конкретної послуги (7.4)
* процеси системи управління якістю Курахівської МР (4.1);
* роботи щодо перевірки затвердження процесу надання послуг та критеріїв прийняття продукції (7.5.2), моніторингу, контролю (пп. 8.2.3, 8.2.4).

Планування також забезпечує належне контролювання будь-яких процесів, здійснюваних сторонніми організаціями (пп.. 7.4, 7.5.2).

Заступник міського голови, до функціональних та посадових обов’язків якого належить відповідний напрямок, відповідає за коор­динування запланованого процесу та за надання послуг колегіальним способом.

Результати цього планування протоколюються для надання доказів того, що процеси на надання і кінцева послуга задовольняють вимоги (п. 4.2.4).

**7.2 Процеси, що стосуються замовника**

**7.2.1 Визначення вимог щодо послуг**

Потреби замовників міста щодо надання адміністративних послуг Курахівською міською радою здійснюється на основі потреб визначених під час дослідження задоволеності мешканців міста рівнем наданих адміністративних послуг, аналізу звернень громадян.

Замовники для отримання адміністративних послуг звертаються до виконавчого комітету міської ради:

* письмово у вигляді заяв;
* усно;
* письмово у вигляді заяви на формулярах згідно зі зразками
* за допомогою електронної пошти

 Посадові особи місцевого самоврядування, опрацьовуючи дані заяви, керуються відповідними нормами законодавства і на їх основі готують відповідь або відповідні розпорядчі документи.

Відповідно до чинного законодавства України Курахівська міська рада визначила усі вимоги до послуг, що надаються її виконавчими органами, враховуючи рівні права замовників:

* вимоги, які потрібні для задоволення потреби та очікування замовників;
* вимоги, які не зазначив замовник, але які необхідні для дотримання прав замовників.

Усі вимоги до надання послуг поділені на нормативні, тобто встановлені чинним законодавством, та понаднормативні, тобто встановлені замовниками і виконавчими органами ради у межах чинного законодавства.

Вимоги до послуг включають наступні складові:

* професійна та шаноблива поведінка посадових осіб;
* прийнятні строки очікування та/або відповіді;
* доступність інформаційної карти для замовників;
* відповідні години роботи для замовників;
* прозорі й узгоджені звіти процесів, процедури та протоколів;
* здатність до реагування в надзвичайних і/або кризових ситуаціях;
* пропозиції по вдосконаленню наданої послуги.

**7.2.2 Аналіз вимог щодо послуг**

Перегляд нормативних вимог до надання послуг відбувається у разі внесення змін до чинного законодавства. Перегляд понаднормативних вимог відбувається у результаті моніторингу та вимірювання послуг посадовими особами апарату виконавчого комітету, про що складається протокол, або у випадку звернення замовника до Курахівської міської ради. У випадку, коли на основі норм законодавства вирішення справи не відповідає очікуванням замовника, працівників ВО надають в установлений законодавством термін вмотивовану письмову відмову.

Перед тим, як надати послугу замовникові, аналіз його вимог здійснюють керівники апарату виконавчих органів Курахівської міської ради.

Начальник юридичного відділу Курахівської міської ради надає методичну допомогу керівникам апарату виконавчих органів Курахівської міської ради, щодо правильного застосування норм законодавства при визначенні вимог до послуг.

 При укладенні договорів або оформлення заяв на надання послуг, виконавчі органи Курахівської міської ради забезпечують:

* визначення конкретних вимог до послуги;
* вимоги договору, які повинні бути завізовані виконавцем та узгоджені з начальником юридичного відділу, начальником відділу бухгалтерського обліку і звітності, заступником міського голови, сфера діяльності якого пов’язана, з наданням конкретної послуги;
* вимоги заяви або звернення, які повинні бути завізовані виконавцем та узгоджені з керівником, сфера діяльності якого пов’язана з наданням конкретної послуги.

Якщо вимоги до послуги змінені, то виконавець або відповідальна посадова особа забезпечує, щоб відповідні документи були виправлені, а зацікавлений персонал був поінформований про вимоги, що змінилися.

**7.2.3 Інформаційний зв'язок із замовником**

Курахівська міська рада з метою налагодження відносин із замовниками, здійснює результативні заходи по підтримці зв`язків із замовниками у системі засобів двостороннього зв’язку:

* розроблені інформаційні та технологічні карти адміністративних послуг;
* розроблені інформаційні стенди;
* проводяться громадські слухання;
* розміщується інформація на веб-сайті Курахівської міської ради;
* налагоджена співпраця із місцевими та районними засобами масової інформації;
* працює телефон «Довіри»;
* безоплатна правова допомога;
* визначенно обов’язки та повноваження спеціаліста з розгляду звернень громадян;
* створена Громадська рада при виконавчому комітеті

 Курахівська міська рада постійно вживає заходи щодо забезпечення прозорості та публічної звітності своєї діяльності та діяльності ВО

 З цією метою згідно з графіком особистого прийому керівництва Курахівської міської ради, який затверджується рішенням виконавчого комітету: міський голова, заступники міського голови, секретар міської ради проводять особисті прийоми громадян.

 Графік особистого прийому керівництва Курахівської міської ради розміщений на інформаційному стенді в приміщенні міської ради та на веб-сайті Курахівської міської ради.

Відповідно до Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні» та інших нормативно-правових актів Україні здійснюється взаємодія виконавчих органів з органами самоорганізації населення, підприємствами, установами і організаціями не залежно від форма власності шляхом визначення завдань, узгодження планів, програм і дій, обміну оперативною, управлінською інформацією, проведення загальних нарад і інших заходів.

Робота зі зверненнями громадян ведеться відповідно до Закону України «Про звернення громадян», Указу Президента України «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об’єднань громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 № 348.

Всі звернення громадян в письмовій або усній формі: заяви, пропозиції, скарги, які направлені на адресу виконавчого комітету, надходять до спеціаліста з розгляду звернень громадян, який здійснює обов’язкову реєстрацію та контроль за виконанням.

При розгляді заяви, скарги або звернень посадові особи виконавчих органів Курахівської міської ради за відповідним напрямком, керуючись чинним законодавством України, готують відповіді або відповідні розпорядчі документи. Реагування на звернення замовників відбувається відповідно до чинного законодавства.

**7.3 Проектування та розробка**

**7.3.1 Планування проектування та розробки**

Виконавчий комітет Курахівської міської ради планує підготовку проектів та їх розробку. При плануванні враховуються основні вимоги:

* визначення проблеми;
* надання якісних послуг, характеристики яких відповідають вимогам нормативно-правових актів;
* задоволення потреб замовника.

При плануванні і розробці будь-яких нормативних та регуляторних актів, планів розвитку міста (соціального, економічного, генерального плану забудівлі, впровадження нових видів послуг, будівництво або реконструкція об’єктів інфраструктури міста) Курахівська міська рада обов’язково визначає:

* стадії проектування і розробки;
* проведення аналізу, перевірки, узгодження і затвердження на кожній стадії проектування і розробки;
* відповідальність і повноваження щодо проектування і розробки.

З метою забезпечення результативного інформаційного зв'язку і чіткого розподілу відповідальності між виконавцями залучених до проектування і розробки (посадові особи виконавчого комітету міської ради, комунальні підприємства міста, підрядні організації та інші, які надають послуги населенню) виконком Курахівської міської ради встановлює механізм взаємодії між ними та керує цим процесом.

Процес планування проектування та розробки будь-якої дії, направленої на надання послуги населенню, затверджується розпорядчим документом (розпорядженням міського голови, рішенням виконкому або сесії міської ради) згідно з наданими законодавством повноваженнями. При цьому розпорядчим документом встановлюються строки виконання доручення або робіт, які контролюються посадовою особою виконавчого комітету Курахівської міської ради відповідно до розподілу обов’язків.

**7.3.2 Вхідні дані проектування та розробки**

Вхідні дані, що пов’язані з вимогами до послуг, визначаються і протоколюються.

Критерії, які включають в себе вхідні дані:

* функціональні вимоги (результативність; компетентність персоналу, залученого до надання послуг; строк опрацьовування та надання відповіді);
* експлуатаційні вимоги (для об’єктів інфраструктури);
* вимоги, які треба дотримувати стосовно людських, матеріальних, фінансових і технологічних ресурсів, щоб забезпечити виконання послуг;
* застосовані законодавчі та регламентні вимоги;
* інформацію, одержану з попередніх подібних проектів, успішний досвід, набутий іншими суб’єктами місцевого самоврядування, які вже надають послугу;
* інші вимоги, що є суттєвими для проектування та розробки: результати вивчення очікувань та задоволеності споживачів.

Вхідні дані аналізуються на адекватність, щоб вимоги були цілко­витими, систематизованими, недвозначними і не суперечили одна одній.

Курахівська міська рада має критично аналізувати данні з метою перевірки їх доручення до процесу проектування та розробкия послуг.

**7.3.3 Вихідні дані проектування та розробки**

Курахівською міською радою передбачені механізми внутрішньої перевірки та узгодження перед випуском результатів проектування та розробки, які обов’язково містять критерії прийняття послуги або посилання на них.

Вихідні дані проектування і розробки забезпечуються відповідною інформацією по закупівлях, виробництву продукції і наданню послуг.

Вихідними даними проектування і розробки є специфікація характеристик послуги (інформаційна карта, специфікація проектної документації, технічні умови та завдання, кошториси і т.д.), яка забезпечує впевненість у тому, що вимоги виконано і що послугу можна застосовувати правильно та безпечно.

Результати проектування та розробки забезпечують:

* + відповідність вимогам вхідних елементів з проектування та розробки;
	+ належною інформацією щодо закупівлі, виробництва, надання послуги;
	+ механізмами внутрішньої перевірки та оцінювання з боку замовника/громади шляхом опитування, анкетування.

**7.3.4 Аналіз проекту та розробки**

Аналіз проекту і розробки відповідно до запланованих заходів (7.3.1) застосовується на всіх запланованих стадіях. Основна мета аналізу – забезпечення того, щоб послуга, яка проектується, була виконана з дотриманням строків, умов, запланованих витрат та належної якості. Основою аналізування є досвід реалізації як вдалих, так і невдалих проектів. Аналіз проекту проводиться з метою:

* оцінювання здатності результатів проектування і розробки відповідати вимогам;
* виявлення будь-яких проблем і внесення пропозицій щодо необхідних дій та внесення змін.

Залежно від складності процесу проектування, аналіз проводиться декількома етапами. До складу учасників такого аналізу включаються посадові особи апарату виконавчого комітету Курахівської міської ради, що мають відношення до аналізованої стадії проектування і розробки, представники громади, постійні депутатські комісії та інші. Учасники відповідних робіт за кожним етапом аналізують проектування, результати чого порівнюють з вимогами. Прийняті за результатами аналізування рішення заносяться до протоколів засідань робочих груп.

У передбачених законодавством випадках, на завершальній стадії результати розробки опубліковуються в ЗМІ, на веб-сайті Курахівської міської ради та міською радою ініціюється публічне обговорення і оцінювання результатів проектування. Результати аналізу і оцінки протоколюються (див. 4.2.4).

**7.3.5 Перевіряння проекту та розробка**

Перевіряння – це процес оцінювання результатів окремого етапу чи роботи стосовно проектування, щоб забезпечувати його відповідність установленим вихідним вимогам. Перевіряння може бути поступовим процесом, виконуваним кількома етапами залежно від масштабу проекту. Результати проектування та розробляння мають відповідати вхідним описам проекту та розробляння.

**Процес проектування та розробки.**

**Аналізування проекту**

**Потреби замовників/**

**громадян**

**Вхідні дані проектування**

**Процес проектування та розробки**

**Вихідні дані проектування**

**Послуга**

**Затвредження**

**Перевіряння**

Перевіряння проекту та розробка проводяться з метою забезпечення їх відповідності встановленим вхідним даним. Результати проектування та розробки (наприклад, проекти регуляторних актів) обов'язково узгоджуються з:

* посадовими особами, які мають безпосереднє відношення до порушених в них питань;
* курируючим заступником міського голови та/або керуючим справами виконкому;
* начальником юридичного відділу, що оформляється відповідними візами.

У разі розбіжностей за наслідками проектування, до нього додається письмове обґрунтування по суті заперечень, зауважень, змін або пропозицій, доповнень.

До винесення результатів проектування на затвердження, всі зауваження розглядаються курируючим заступником міського голови за участю осіб, які мають зауваження та результати перевіряння і будь-яких необхідних дій протоколюються (див. 4.2.4).

**7.3.6 Затвердження проекту та розробки**

Затвердження проекту та розробки здійснюється з метою забезпечення замовників/ громади запланованою, розробленою та спроектованою послугою та проводиться на заключних етапах процесу проектування та розробки.

Якщо проектування та розробка завершена, затвердження проводиться перед впровадженням послуг в дію.

Процес затвердження результатів проектування та розробки здійснюється відповідно до повноважень, встановлених законодавством: рішенням Курахівської міської ради, рішенням виконкому, розпорядженням міського голови.

Критичне аналізування, перевіряння та затверджування проекту та розробки різняться своєю призначеністтю. Їх можна провадити та протоколювати окремо чи в будь-якому поєднанні залежно від прийнятності для продукції чи послуги організації.

**7.3.7 Контроль змін у проекті**

Внесення змін в затверджені проекти та розробки послуг або продукції передбачає обов’язкову ідентифікацію, попередню оцінку впливу змін на існуючі внутрішні процеси, на відповідні зацікавлені сторони і задоволеність замовників.

Зміни в проекті та розробці індетифікуються та реєструються. Ці зміни належним чином аналізуються, перевіряються, затверджуються і ухвалюються до їх запровадження. Аналізуючи зміни в проекті та розробці, оцінюється вплив змін як на нову послугу чи продукцію, так і на вже надану послугу (продукцію). Відповідальною особою ведуться записи стосовно результатів аналізування змін і будь-яких необхідних дій.

Якщо при наданні будь-якої послуги до міської ради від великої кількості громадян надходять заяви про незадоволеність наданою послугою, то в затверджені проекти та розробки вносяться відповідні зміни, згідно з законодавством.

 Перед внесенням змін проводиться відстеження результативності впровадження послуги та глибокий аналіз характеристики послуги.

Зміни у проекті та розробці проходять ті ж стадії проектування і розробки (аналіз, перевірка, узгодження, затвердження), що і сам затверджений проект продукції.

В оригіналах документів, що затверджують проекти та розробку, проставляється позначка про внесення змін з зазначенням номера та дати прийняття документа, яким вносяться зміни.

Інформація про внесення змін доводиться до зацікавлених осіб та до посадових осіб, які безпосередньо брали участь при проектуванні та розробці, шляхом повідомлення під підпис. Інформація про внесення змін розміщується в ЗМІ та на ВЕБ- сайті міської ради.

**7.4 Закупівля**

**7.4.1 Процес закупівлі**

Процес закупівлі визначений законом України «Про публічні закупівлі». Курахівська міська рада забезпечила визначення процедур конкурсних торгів, регламентованих законодавством в області закупівель. Конкурсні торги застосо­вуються по відношенню до постачальника, підрядника і купленої продукції, включають оцінку і вибір постачальників продукції, робіт і послуг. На основі результатів конкурсів укладають угоди.

**7.4.2 Інформація стосовно закупівлі**

 В запрошенні стати постачальником Курахівської міської ради оприлюднюються і містять необхідну закупівельну інформацію, зазначаються вимоги до:

1. видів продукції, методик, процесів та обладнання;
2. кваліфікації персоналу;
3. системи керування якістю.

 Міська рада здійснює збір та систематизацію даних про підрядні підприємства, організації та установи:

- організаційно-правові форми;

- адрес для листування;

- розрахункових реквізитів;

- номерів телефонів, факсів, електронних адрес;

- прізвища, імена та по-батькові керівників та провідних спеціалістів;

- об`ємів та предметів угод.

Міська рада забезпечує:

- адекватність установлених закупівельних вимог, шляхом перевірки та затвердження компетентної уповноваженої особою, перш ніж передавати їх потенційним постачальникам;

- аналізує відповідність умов договору як інтересам міської ради, так і інтересам підрядних підприємств, організацій та установ;

- визначає умови договорів закупівлі, які необхідно уточнити чи змінити;

- внесення в договори умов, які необхідні у зв`язку із змінами законодавства, економічної та правової ситуації (додаткових санкцій, технічних умов, прав та обов’язків та ін.);

- створює умови та приймає всі необхідні заходи щодо ефективної роботи з договорами.

**7.4.3 Перевірка закуплених товарів і послуг**

Курахівська МР запровадила адекватні механізми для забезпечення того, що закуплені товари та послуги задовольняють установлені вимоги. Для цього усі структурні підрозділи мають компетентний персонал та/або робочі інструкції для інспектування та перевірян­ня отримуваних товарів і послуг.

Якщо замовник має намір провести перевірку документації по закуплених товарах та послугах в постачальника, у договорі зазначається інформація стосовно закупівлі, передбачаються заходи та методи перевіряння продукції, яку надає постачальник.

Перевіряння охоплює також контроль того, що постачальник подав необхідну допоміжну документацію, наприклад, настанови з експлуатації, гарантійні документи та настанови з техніч­ного обслуговування, інструкції тощо.

**7.5. Надання послуг**

**7.5.1. Управління наданням послуг**

Порядок надання послуг виконавчими органами визначений відповідними нормативними документами внутрішнього та зовнішнього характеру.

 Управління наданням послуг здійснюється у межах тих послуг, що надаються виконавчими органами.

 З метою полегшення ознайомлення та отримання послуги для замовника розроблені інформаційні карти, які затверджені розпорядженням міського голови. Керівник процесу відповідає за актуальність інформаційної карти.

 Надання послуги працівниками апарату виконавчих органів здійснюється в межах повноважень, визначених посадовими інструкціями та відповідно до процесів, які описані в інформаційних картах.

 Для якісного надання послуги виконавчі органи міської ради укомплектовані кваліфікованими спеціалістами (див. п. 6.2), необхідним устаткуванням та обладнанням (див. п.6.3), коли це необхідно застосовується контрольно-вимірювальне устаткування (див. п. 7.6)., забезпечений доступ до мережі Інтернет.

 Заступники міського голови здійснюють моніторинг процесу надання послуг (див пп. 8.2.3, 8.2.4).

**7.5.2. Затвердження процесів надання послуг**

 Всі процеси надання послуг замовником відносяться до процесів, недоліки яких стають очевидним тільки після початку використання продукції або після надання послуги, тому вимагають затвердження.

 З метою демонстрації можливості досягнути запланованих ре­зультатів розроблені інформаційні карти з усіх послуг, що включають:

* опис характеристик послуги;
* застосовані конкретні методи і процедури;
* перелік необхідної інформації і документів, що надаються споживачем;
* критерії моніторингу (терміни, посилання на нормативні акти).

Інформаційні карти ідентифіковані, затверджені, передбачений порядок їх перегляду і повторного затвердження у разі зміни законодавства. Призначений компетентний персонал, який має необхідний рівень підготовленості, кваліфікації, досвіду.

Усі процеси надання послуг, аналізування та атестації затверджуються відповідно до документів, згаданих вище у цьому розділі Настанови Якості.

ВО встановлює щодо цих процесів, які залежно від обставин, охоплюють:

* визначення критеріїв критичного аналізування та схвалення процесів
* схвалення устаткування й атестування персоналу
* застосування спеціальних методів і методик
* вимоги до протоколів
* повторне затвердження

**7.5.3. Ідентифікація та простежуваність надання послуги**

 Курахівська міська рада вживає заходи з ідентифікації та простежуваності послуги, потрібних для забезпечення за­доволеності споживача/громади, підзвітності, прозорості та дотримання законодавчих та регламентних вимог:

- для ідентифікації статусу послуги стосовно вимог до моніторингу та вимірювання;

- для задоволення законодавчих вимог, що надають пільгові права;

- для аналізування впливу послуги, соціальної чи економічної вигоди, або під час розгляду скарг.

Ідентифікація – це можливість простеження історії адміністративних дій у сфері даної справи, забезпечення за посередництвом датування різних документів та посилання у кожному документі на номер та символ справи.

У ВО Курахівської міської ради ідентифікація та простежуваність послуги є важливими:

* для ідентифікації статусу послуги стосовно вимог до моніторингу та вимірювання
* для задоволення законодавчих вимог
* для аналізування впливу послуги від її надання

 На основі Інструкції з діловодства у виконавчому комітеті міської ради для кожної справи (послуги) використовуються ідентифікатори, що містяться у зведеній номенклатурі справ виконавчого комітету міської ради на поточний рік, що забезпечує належну ідентифікацію справи за посередництвом:

* присвоєння справі індивідуального номеру;
* надання справі символу підрозділу, де справа вирішується;
* збереження документів, що стосуються даної справи у відповідних папках, відповідно до Інструкції з діловодства.

 Статус послуги, стосовно законодавчих вимог, ідентифікується згідно з наступними засадами:

* справи вирішуються письмово;
* рішення в даній справі прийняте відповідно до законодавства підписується особою, що відповідальна за прийняття рішення та засвідчується печаткою;
* рішення, не позначені таким чином, не визнаються і не мають статусу відповідності з вимогами законодавства.

**7.5.4.Власність замовника**

Уся власність, що надається для потреб вирішення даної справи (послуги) замовником до виконавчих органів (наприклад: особисті документи, свідоцтва, аналіз і опрацювання, проекти, кошториси, бізнес-плани, нотаріальні акти) перебуває під охороною виконавчих органів міської ради, яка полягає у:

- впорядкованому збереженні документів замовника у папках, що стосуються даної справи;
- наданні доступу до документів замовника лише особам, що ведуть дану справу чи особам, що мають повноваження;

- обробці документів, персональних даних здійснюється для конкретних і законих цілей, визначених за згодою суб’єкта;

- виконанні вимог встановленого режиму захисту персональних даних;

- забезпеченні захисту даних від випадкової втрати або знищення, від незаконної обробки, у тому числі незаконного знищення чи доступу до персональних даних

 **Власність громади**

Територіальній громаді належить право комунальної власності на рухоме і нерухоме майно/об’єкти, доходи місцевого бюджету, інші кошти, землі, природні ресурси, підприємства, установи та організації, житловий фонд, нежитлові приміщення/об’єкти, заклади культури, освіти, спорту, охорони здоров’я, визначенні відповідно до законів як об’єкти права комунальної власності.

Міська рада відповідає за ефективне управління та збереження спільного майна, що йому довірено, здійснюючи:

* керування комунальною власністю;
* моніторинг з управління об'єктами житлово-комунального господарства, побутового, торгового обслуговування, громадського харчування, зв'язку;
* управління закладами дошкільної освіти, культури, фізкультури і спорту;
* рішення питань у сфері охорони навколишнього середовища в межах повноважень, визначених законом.

 Щорічно виконавчі органи Курахівської міської ради складають план перевірки об'єктів комунальної власності, здійснює перевірки технічного стану, планує і виконує корегувальні і запобіжні заходи згідно з п. 8.5., проводить інвентарізацію основних засобів.

 Відділ з питань архітектури та житлово-комунального господартва Курахівської міської ради контролює стан містобудування, координує діяльність суб’єктів господарювання з комплексної забудови міста, працює над покращенням його архітектурного вигляду.

 Відділ з питань регулювання земельних відносин Курахівської міської ради контролює додержання землекористувачами земельного законодавства, встановленого режиму використання земель всіх форм власності відповідно до їх цільового призначення.

Розпорядженням міського голови голови визначено порядок роботи з документами, які містять конфіденційну інформацію, що є власністю держави та затверджено перелік цих документів.

 Будь-яка інтелектуальна власність, створена ВО Курахівською міською радою, вважається колективною власністю замовників/громадян і тому охороняється.

**7.5.5. Збереження послуги**

У процесі надання послуги виконавчі органи міської ради гарантують, що всі документи, які стосуються послуги, визначаються в інформаційній карті до цієї послуги. Збереження справ замовників здійснюється у структурних підрозділах, які надають послуги виконавчого комітету. Порядок збереження регламентується Інструкцією з діловодства та вимогами діючого законодавства щодо архівної справи.

Архівне зберігання справ замовників здійснюється в архівному підрозділі виконавчого комітету міської ради відповідно до Правила роботи архівних підрозділів та затвердженої номенклатури справ на поточний період.

* 1. **Управління обладнанням для моніторингу і вимірів**

Курахівська міська рада визначила види діяльності щодо забезпечення моніторингу і вимірювань (див. п. 8.2.3), а також засоби моніторингу і вимірювальної техніки, необхідні для доведення відповідності продукції та послуг встановленим вимогам (див. 7.2.1).

Відділ з питань архітектури та житлово-комунального господарства контролює своєчасну розробку та виконання графіків перевірок контрольно-вимірювальних приладів обліку водопостачання, енергозабезпечення та інших, якими користуються комунальні підприємства та підрядники, здійснюючи обслуговування житлового фонду та комунального майна.

Здійснює моніторинг процедури реєстрації і оцінки правомочності попередніх вимірювань, якщо виявлено, що устаткування не відповідає вимогам.

Усі комп'ютерні програмні засоби, які використовуються для надання послуг або моніторингу процесів міської ради тестуються відповідальною особою до їх першого застосування і, у разі оновлення програмного забезпечення.

 Перелік діючих програмних засобів, результати моніторингу та будь-яких необхідних дій, передбачених за цими результатами (див. 4.2.4) заносяться у відповідний журнал реєстрації.

**8 ВИМІРЮВАННЯ, АНАЛІЗУВАННЯ ТА ПОЛІПШЕННЯ**

**8.1 Загальні положення**

Курахівська МР визначила засоби для здійснення аналізу, моніторингу, вимірювання своїх процесів, стосовно всього спектра наданих послуг і процесів СУЯ, охоплюючи сформовану політику та встановлені цілі, щоб:

1. продемонструвати, що надані ним послуги незмінно задовольняють по­треби споживачів;
2. забезпечити, що його СУЯ задовольняє всім відповідним вимогам;
3. постійно поліпшувати результативність системи керування якістю.

 Опрацьовані і впроваджені у ВО процеси моніторингу, аналізу і поліпшення СУЯ мають на меті визначення:

* відповідність послуг, які надаються ВО, вимогам законодавства України та замовника;
* відповідність СУЯ, яка впроваджується в ВО;
* шляхів постійного поліпшення результатів СУЯ.

 Методи, які застосовуються для цього, описані у відповідних розділах Настанови з якості. Діяльність з моніторингу, аналізу та поліпшування здійснюється згідно з п. 8.2.3.

**8.2 Моніторинг і вимірювання**

**8.2.1 Задоволеність замовника**

 Курахівська міська рада відстежує та оцінює інформацію стосовно сприйняття замовниками/громадою того, що стосується задоволення їх вимог, оскільки це є одним з показників функціонування СУЯ. Для вивчення очікувань замовників, думки громади та задоволення споживачів відповідно до вимог ДСТУ ISO 9001-2009 керівники виконавчих органів, які контролюють процеси надання послуг або причетні до діяльності по розробці регуляторних актів, вибирають відповідні механізми, як то:

- пряме анкетування;

- анкетування через друковані ЗМІ;

- опитування за допомогою Веб-сайту;

- обговорення питань на «круглих столах»;

- телефон довіри;

- та інші.

 Блок-схему процесу «Вивчення очікувань та задоволення споживачів» наведено на малюнку 4.

 Керівники виконавчих органів ради при складані річних і піврічних планів включають в ці плани питання з вивчення очікувань та задоволеності споживачів.

 Результати заходів з вивчення задоволеності споживача є вхідними даними для аналізу з боку керівництва (див. п. 5.6.2)

 Записи оформлюються у довільній формі і зберігаються у відповідності з вимогами п. 4.2.4.

**8.2.2 Внутрішній аудит**

 Курахівська МР здійснює внутрішні аудити у заплановані проміжки часу, встановлені залежно від відносної важливості різних послуг, процесів і функцій, а також будь-яких змін та інших питань, пов'язаних з процесами та дієвістю СУЯ для встановлення:

* чи відповідає СУЯ запланованим заходам (див. 7.1), вимогам ДСТУ ISO 9001:2009 і вимогам до СУЯ, установленим МР;
* чи результативно її запровадили та підтримують.

На початку кожного року розробляється та затверджується графік аудиту з метою проведення внутрішніх аудитів у заплановані проміжки часу.

 Програма конкретного аудиту планується з урахуванням статусу та важливості процесів і специфіки у структурних підрозділах, що підлягають аудиту, а також результатів попередніх аудитів. Програма аудиту визначає кри­терії аудиту, сферу аудиту, вибір аудиторів. При проведенні аудитів забезпечується об'єктивність і неупередженість процесу аудиту, оскільки аудитори не здійснюють перевірку своєї роботи.

Блок-схема діяльності «Внутрішній аудит» приведена на мал. 5.

 Дотримання принципів зазначених у ДСТУ ISO 19011 є передумовою для отримання надійних і об’єктивних висновків за результатами аудиту.

Процедури програми внутрішнього аудиту охоплюють наступне:

* планування та складання графіків ВА;
* забезпечення компетентності аудиторів, керівників груп з аудиту;
* вибір аудиторів та розподіл обов’язків і відповідальності;
* проведення повторних аудитів у разі необхідності;
* моніторинг виконання програми аудиту та її результативності;
* звіт керівництву про результати проведеного аудиту;
* Визначення міським головою застосування звіту аудиту, розповсюдженн даних по аудиту і подальших дій щодо них.

 Представник керівництва з якості назначає керівника групи з аудиту та внутрішніх аудиторів, які можуть бути визначені з числа посадових осіб виконавчих органів міської ради, що відповідають вимогам.

 Керівництво, відповідальне за ділянку, аудит якої проводять, повинне забезпечити невідкладні запровадження дій для усунення виявлених невідповідностей та їхніх причин.

 Діяльність з подальшого контролю повинна містити перевірку запроваджених дій і звітування про її результати (див. 8.5.2).

 Представник керівництва відстежує виконання програми ВА та з відповідною періодичністю аналізує з метою оцінки досягнення цілей і ідентифікації можливостей покращення діяльності. Ця інформація є вхідними даними для аналізу з боку керівництва (див. п. 5.6.2)

Процес управління програмою аудиту відображено на мал. 5.

Мал. 4. Блок-схема процесу “Вивчення очікувань та задоволення споживачів”Малюнок 5 Блок-схема діяльності «Внутрішній аудит»

ні

ні

Пропозиції ВО

Чи є збої при застуванні механізму?

**ПЕСР**

Плани ВО

1.Включення вивчення очікувань та задо­волення споживачів в план роботи ВО

2.Реалізація заходів планів ВО

3.Вибір механізмів вивчення очікувань та задоволення

Пряме анкетування

Визначення цільової аудиторії

Звіт про проведення вивчення очікувань та задоволення

6. Аналіз отриманих результатів та підготовка загального звіту

Звіт ВО

4. Обробка отриманої інформації

так

Процеси надання послуг

Процеси розробки регуляторних актів

Плани ВО

Розробка та розсилка анкет

Контроль надходження інформації

Анкетування через « »

Розробка анкет

Видання та поширення «-»

Контроль надходження інформації

Опитування за допомогою Веб-сайту

Підготовка запитань

Супроводження Веб-сайту

Контроль активно­сті та надходження інформації

Винесення на прес-конфере­нцію, „круглий стіл”

Підготовка мате­ріалів для засідань

Обговорення з протоколюванням

Контроль підсумків обговорення

5. Корегуючі дії

ПК, керівники ВО

8.Вибір механізму оприлюднення та інформування споживачів

7. Прийняття рішення щодо оприлюднення звіту

Звіти ВО

Аналіз з боку керівництва п. 5.6

Чи оприлюднювати звіт?

так

Протоколи

**Коррегувальні дії п. 8.5.2**

Чи є невідповідності?

Графік проведення ВА

Планування проведення ВА

Програма ВА

Управління програмою аудиту

(Блок-схема мал..6)

Попередня нарада

Проведення аудиту

Підсумковий звіт по результатам ВА

Розроблені та узгоджені коригувальні дії

Заключна нарада за підсумками ВА

нііі

так

**Аналіз з боку керівництва п.5.6**

Результати попередніх аудитів

Графік проведення ВА

Програма ВА

Програма ВА. Опитувальні листи

Протоколи реєстрації невідповідностей. Опитувальні листи

Протоколи реєстрації невідповідностей. Опитувальні листи

**Аналіз з боку керівництва п. 5.6**

Графік проведення ВА

**Розробка програми аудиту**

цілі та обсяг; відповідальні; ресурси; процедури

**Моніторинг та аналіз програми аудиту**

моніторинг та аналіз;

визначення необхідності коригувальних та запобіжних дій;

визначення можливостей для поліпшення

**Компетентність та оцінювання аудиторів**

**Діяльність «Внутрішній аудит» мал..4**

**Удосконалення програми аудиту**

**Виконання програми аудиту**

складання графіків аудиту;

оцінювання аудиторів;

визначення груп по аудиту;

управління проведенням аудиту;

ведення записів

Малюнок 6. Управління програмою аудиту

**8.2.3 Моніторинг і вимірювання процесів**

Курахівська МР застосовує належні методи моніторингу та ви­мірювання процесів СУЯ з цілю перевірки спроможності процесів досягати запланованих результатів, критерії моніторингу приведені в Додатку А «Матриця показників результатів процесів».

 Усі процеси оцінюються керівництвом міської ради під час перегляду СУЯ. Критеріями оцінки є:

* Результативність;
* Доступність;
* Своєчасність;
* Зручність;
* Чутливість;
* Відкритість;
* Рівність;
* Мінімальна (справедлива) вартість;
* Ефективність;
* Економічність.

Результати моніторингу та вимірування процесів реєструються та застосовуються для надання доказів того, що послуги досягли запланованих цілей. Якщо для процесу є контрольні значення, їх розглядають.

Курахівська міська рада чітко визначила методи, застосовані для вимірювання, аналізування результативності процесів для виконання дій щодо результативності.

Вимірювання також стосуються встановленої політики та цілей, а також будь-яких специфікацій і зобов'язань щодо послуг, програм Курахівської МР.

Перелік комісій Курахівської міської ради:

***Постійні депутатські комісії:***

1. З питань планування бюджету, податкової політики, фінансів і цін
2. З питань охорони навколишнього природного довкілля та регулювання земельних відносин
3. З питань комунального господарства, архітектури, будівництва, економічної політики, транспорту, розвитку малого і середнього бізнесу
4. З питань депутатської діяльності, етики, забезпечення законності і конституційних прав громадян та охорони правопорядку
5. З питань освіти, охорони здоров’я, культурно-масової роботи, роботи з молоддю та соціального захисту населення

***Перелік діючих комісії виконавчого комітету Курахівської міської ради*:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Назва комісії | Голова (ПІБ, посада) | Періодичність засідань |
| 1 | Комісія з питань ТЕБіНС | Падун Роман Олексійович - міський голова | за потреби, але не рідше 1 разу на рік |
| 2 | Конкурсна комісія на заміщення вакантних посад Курахівської міської ради | Пужайло Наталя Євгенівна - секретар ради | у разі проведення конконкурсу |
| 3 | Постійно діюча комісія з списання майна бюджетних установ Курахівської міської ради | Батрак Віталій Васильович - заступник міського голови з питань діяльності виконавчих органів | не менше 1 разу на місяць |
| 4 | Комісія із списання автотранспортних засобів, що перебувають на балансовому обліку Курахівської міської ради | Батрак Віталій Васильович - заступник міського голови з питань діяльності виконавчих органів | за необхідністю |
| 5 | Комісія з інвентаризації активів та зобов'язань, які знаходяться на балансовому обліку Курахівської міської ради | Батрак Віталій Васильович - заступник міського голови з питань діяльності виконавчих органів | не менше 1 разу на рік |
| 6 | Комісія присвоєння кваліфікаційного класу водіям виконавчого комітету Курахівської міської ради | Батрак Віталій Васильович - заступник міського голови з питань діяльності виконавчих органів | за необхідністю |
| 7 | Адміністративна комісія | Батрак Віталій Васильович - заступник міського голови з питань діяльності виконавчих органів | не менше 2 разів на місяць |
| 8 | Комісія з передачі в оренду комунального майна територіальної громади | Батрак Віталій Васильович - заступник міського голови з питань діяльності виконавчих органів | за заявою |
| 9 | Комісія по обстеженню виявленного нерухомого безхазяйного майна та відумерлої спадщини на території Курахівськоїї міської ради | Батрак Віталій Васильович - заступник міського голови з питань діяльності виконавчих органів | у разі виявлення майна |
| 10 | Робочий орган по регулюванню діяльності з розміщення зовнішньої реклами на території Курахівської міської ради | Батрак Віталій Васильович - заступник міського голови з питань діяльності виконавчих органів | за заявою |
| 11 | Постійно діюча комісія з питань поводження з безхазяйними відходами | Батрак Віталій Васильович - заступник міського голови з питань діяльності виконавчих органів | протягом року |
| 12 | Міжвідомча комісія з розгляду питань,пов’язаних з відключенням споживачів від мереж централізованого опалення ігарячого водопостачання | Батрак Віталій Васильович - заступник міського голови з питань діяльності виконавчих органів | за заявою |
| 13 | Комісія по обстеженню зелених насаджень в зв’зку з будівництвом та благоустроєм території м. Курахове | Батрак Віталій Васильович - заступник міського голови з питань діяльності виконавчих органів | за заявою |
| 14 | Постійна комісія з перевірки здійснених розрахунків економічно обґрунтованих витрат, які включаються до тарифів на комунальні послуги на території м. Курахове | Батрак Віталій Васильович - заступник міського голови з питань діяльності виконавчих органів | за заявою |
| 15 | Комісія з проведення конкурсу щодо розміщення тимчасово вільних коштів місцевого бюджету Курахівської міської ради в установах банку в 2018 році | Батрак Віталій Васильович - заступник міського голови з питань діяльності виконавчих органів | один раз на рік |
| 16 | Комітет з конкурсних торгів | Батрак Віталій Васильович заступник міського голови з питань діяльності виконавчих органів | протягом року |
| 17 | Надзвичайна протиепізоотична комісія при курахівській міскій раді | Романець Роман Миколайович - заступник міського голови з питань діяльності виконавчих органів | у разі необхідності |
| 18 | Громадська комісія з житлових питань | Романець Роман Миколайович - заступник міського голови з питань діяльності виконавчих органів | 1 раз на місяць |
| 19 | Постійна комісія з реалізації житлових питань мешканців гуртожитку | Романець Роман Миколайович - заступник міського голови з питань діяльності виконавчих органів | не менше 1 раз на місяць |
| 20 | Робоча група з попереднього погодження місця розташування тимчасових споруд | Романець Роман Миколайович - заступник міського голови з питань діяльності виконавчих органів | за заявою |
| 21 | Експертна комісія виконавчого комітету Курахівскої міської ради | Романець Роман Миколайович - заступник міського голови з питань діяльності виконавчих органів | 1 раз на квартал |
| 22 | Комісія з визначення та відшкодування Курахівській міській раді збитків, заподіяних внаслідок не оформлення документів, що посвідчують право користування земельними ділянками та недодержання плати за використання земельними ділянками | Романець Роман Миколайович - заступник міського голови з питань діяльності виконавчих органів | не рідше 1 разу на рік |
| 23 | Комісія по розгляду земельних спорів | Романець Роман Миколайович - заступник міського голови з питань діяльності виконавчих органів | за заявою |
| 24 | Комісія з контролю за використанням земель комунальної власності, які знаходяться в оренді | Романець Роман Миколайович - заступник міського голови з питань діяльності виконавчих органів | відповідно до графіку здійснення перевірок |
| 25 | Постійн одіюча комісія по контролю за дотриманням законодавства щодо захисту прав споживачів | Романець Роман Миколайович - заступник міського голови з питань діяльності виконавчих органів | у разі необхідності (звернення, скарга, вирішення спірних питань) |
| 26 | Комісія з нагородження Грамотою Курахівської міської ради та Подякою Курахівської міської ради | Романець Роман Миколайович - заступник міського голови з питань діяльності виконавчих органів | у разі необхідності (листи з характеристиками, клопотання) |
| 27 | Комісія з питань розміщення пересувних тимчасових споруд для провадження підриємницької діяльності під час проведення ярмарок, державних та місцевих святкових,урочистих масових заходів, гастрольно-розважальних заходів, сезонної торгівлі, надання послуг у сфері розваг на території міста Курахове | Романець Роман Миколайович - заступник міського голови з питань діяльності виконавчих органів | за заявою |
| 28 | Комісія по розгляду матеріалів з питання надання допомоги на поховання деяких категорій осіб виконавцю волевиявлення померлого або особи, яка зобов'язалась поховати померлого | Романець Роман Миколайович - заступник міського голови з питань діяльності виконавчих органів | за заявою |
| 29 | Комісія по розгляду матеріалів з питання надання одноразової матеріальної допомоги окремим категоріям населення, які перебувають у складних життєвих обставинах за рахунок коштів місцевого бюджету | Романець Роман Миколайович - заступник міського голови з питань діяльності виконавчих органів | за заявою |

 Відповідальна особа, визначена міським головою, здійснює контроль за виконанням розпоряджень міського голови та завдань, визначених в листах вищих органів влади, за термінами щодо звернень громадян.

Виконавчі органи МР здійснюють процеси моніторингу по наступних напрямах:

* Виконання планів роботи виконавчих органів ради - піврічний звіт
* Компетенція персоналу (щорічна оцінка посадових осіб місцевого самоврядування).
* Споживання енергоресурсів (контроль за показниками контрольно-вимірювальних приладів - щомісячно).
* Виконання заходів Програми соціального - економічного та культурного розвитку міста – річний та піврічний
* Облік відчуженого та орендованого комунального майна – постійно
* Технічний стан житлового фонду та об'єктів комунальної власності - постійно
* Рівень тарифів на комунальні послуги та заборгованість споживачів за отримані послуги - щомісячно
* Виробничий травматизм і аварії – щотижнево
* Трудові ресурси і трудові відносини - щорічно
* Облік надходжень до місцевого бюджету – щомісячно
* Цільове використання бюджетних коштів – щомісячно
* План річних закупівель - 1 раз на рік
* Підвищення кваліфікації працівників- протягом року

Інформація про моніторинг параметрів процесу, наведена в таблиці 8.1.

Таблиця 8.1

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Параметр*** | ***Відповідальний за вимір*** | ***Частота вимірів*** | ***Частота аналізування*** | ***Форма реєстрації*** | ***Рівень аналізу*** |
| *Рівень задоволеності замовників/ громади, бал* | *Керівники ВО* | *1 раз на рік* | *1 раз на рік* | *Звіт за результатами опитування* | *Сесія міської ради* |
| *Стан виконаних заходів Програми соціально – економічного та культурного розвитку за поточний період, %* | *Керівник ВО* | *Двічі на рік* | *2 раз на рік* | *Рішення*  | *Сесія міської ради* |
| *Коригувальні та запобіжні дії* | *Керівники ВО* | *Коли виникне потреба* | *Коли виникне потреба* | *Аналітична довідка* | *Курируючий напрямок діяльності заступник міського голови* |
| *Кількість скарг споживачів, за якими були розроблені коригувальні дії* | *Спеціаліст з розгляду громадян* | *Один раз на квартал* | *Один раз на квартал* | *Довідка* | *Виконавчий комітет* |
| *Контроль рішень, розпоряджень, доручень, виконаних у встановлений термін* | *Особа, на яку покладений контроль* | *Один раз на квартал* | *Один раз на квартал* | *Рішення про зняття з контролю* | *Сесія, виконком, міський голова* |
| *Кількість усунутих невідповідностей за результатами внутрішніх аудитів* | *Представник керівництва з якості* | *Один раз на рік* | *Один раз на рік* | *Звіт* | *Представник керівництва з якості* |
| *Кількість заходів, передбачених поточними планами* | *Відповідальна особа* | *Після проведення заходу* | *Після проведення заходу* | *Звіт про виконання заходу* | *Міський голова* |
| *Стан виконавської дисципліни в виконавчих органах* | *Відповідальна особа* | *щоквартально* | *Один раз на півріччя* | *Довідка про стан виконання*  | *Виконавчий комітет* |
| *Стан виконання бюджету, %* | *Відповідальна особа* | *4 рази на рік* | *4 раз на рік* | *Рішення* | *Сесія міської ради* |

У разі недосягнення запланованих результатів для забезпечення відповідності послуг (див 8.3) розробляються та виконуються виправлення та кори­гувальні дії (див 8.5.2), залежно від потреби.

**8.2.4 Моніторинг і вимірювання послуги**

Курахівська міська рада розробила та застосовує прийнятні методи, щоб здійснювати моніторинг наданих послуг та вимірювати їх для дотримання вимог замовника/громади.

Здійснюючи моніторинг для забезпечення відповідності вимогам, Курахівська міська рада:

* встановлює конкретні механізми для всіх послуг, що надає.
* здійснює контроль за дотриманням підприємствами, установами і організаціями комунальної власності законодавчих вимог та вимог замовників/громади.

Основним кількісним критерієм результативності роботи виконавчих органів є зменшення скарг на роботу комунальних служб міста та посадових осіб місцевого самоврядування.

Показником результативної роботи є досягнення в збільшені задоволення потреб замовників у послугах, а також довіра до місцевої влади.

Керівники виконавчих органів здійснюють моніторинг якості послуг, безпосередньо в процесі надання.

Докази відповідності критеріям надання послуг оформлюються документально та зберігаються і застосовуються для надання доказів того, що послуги досягли потрібних результатів. Загальна відповідальність за якість надання послуг покладається на міського голову.

**8.3 Управління невідповідною послугою**

 Невідповідність у наданих послугах означає, що одну чи декілька вимог не виконано. Ці вимоги уста­новлюють замовників/громада, статути чи регламенти або вони можуть бути визначеними самої Курахівської МР (див. 7.2.1).

 Курахівська МР визначила порядок роботи з невідповідною послугою, яка виявлена в результаті звернень громадян (порядок роботи зі зверненнями громадян більш детально наведено в Постановою КМУ від 14.04.1997 «Про затвердження Інструкції з діловодства за зверненням громадян в органах державної влади») та задокументувала методику проведення діяльності з управління невідповідними послугами, що зазначає:

* прийнятні механізми для виявляння невідповідної послуги;
* засоби ідентифікації невідповідної послуги;
* контрольні заходи для запобігання ненавмисному застосуванню чи надаванню невідповідної послуги (використання чинної нормативно-правової бази, актуалізованих інформаційних карт, підвищення кваліфікації посадових осіб);
* прийнятні дії для уникнення повторного надання невідповідної послуги.

 У разі невідповідності, що безпосередньо стосується замовника/громади, передбачено:

* перенесення потреб замовника/громади до інших програм;
* розробка планів, програм та дій щодо поліпшення на подальші бюджетні періоди;

 Інформація про невідповідність послуги може бути отримана з наступних джерел:

* результатів поточного аналізу діяльності з боку керівництва;
* результатів аудитів;
* інформації, яка надійшла від суб’єктів соціальної роботи;
* скарг замовника, звернень депутатів, громадян;
* інших джерел.

 Інформація про невідповідність послуги, що надійшла з будь-якого джерела, передається керівнику виконавчого органу, що відповідає за надання цієї послуги. У разі потреби він перевіряє достовірність цієї інформації, уточнює її параметри (матеріальні, фінансові затрати).

 Керівник структурного підрозділу заповнює першу частину Протоколу реєстрації невідповідності (форма Додаток В). Наводячи опис невідповідності, він максимально точно вказує її масштаб, на яких саме споживачів розповсюджена ця невідповідність. Після цього він визначає можливість оперативного усунення невідповідності і робить відповідну позначку в Протоколі реєстрації невідповідності.

 Якщо усунення невідповідності можливе, він заповнює розділ «Коригування» Протоколу реєстрації невідповідності, вказуючи дії з коригування, відповідальних виконавців та терміни виконання.

 У подальшому керівник структурного підрозділу контролює усунення невідповідності та робить відповідні позначки у Протоколі реєстрації невідповідності.

 Якщо невідповідність не може бути оперативно усунена в рамках повноважень керівника структурного підрозділу, відповідна інформація передається для прийняття рішення на рівень вище - курируючому заступнику міського голови, який приймає рішення та робить позначку у Протоколі.

Причини невідповідності та коригувальні дії в Протоколі заповнює особа, яка визначає можливість усунення невідповідності.

 Після прийняття рішення щодо усунення невідповідності відповідальна особа приймає рішення про необхідність інформування замовників та засоби такого інформування.

 Це може бути:

* інформування про факт невідповідності;
* пояснення причин та можливостей усунення;
* вибачення перед замовниками;
* запропоновані компенсаційні заходи, тощо.

 Якщо усунення невідповідності неможливе, інформування замовниками є обов’язковим. У подальшому курируючий заступник міського голови контролює інформування замовниками та робить відповідні позначки у Протоколі реєстрації невідповідності.

 Інформування може поширюватися як на конкретних споживачів, які отримали послугу з встановленими невідповідностями, так і на усі категорії замовниками послуг виконавчих органів.

**8.4 Аналізування даних**

Курахівська МР визначає та збирає дані стосовно дієвості СУЯ та своїх процесів, а також щодо послуг, які вона надає, з метою:

* доведення придатності та результативності СУЯ;
* оцінювання можливості здійснити поліпшування результативності СУЯ.

Дані отримуються від виконавчих органів Курахівської МР, які забезпечують інформацію про:

* задоволеність споживача (див. 8.2.1);
* відповідність вимогам до послуг (див. 7.2.1);
* характеристики й тенденції змін процесів і продукції, зокрема можливості запобіжних дій;
* інформація, отримана від адміністративного персоналу й замовника/громадянина;
* критичне аналізування вимог щодо послуг;
* дані дієвості послуг;
* оцінки постачальників (див. п. 7.4.1);
* ходу виконання Програми соціально - економічного та культурного розвитку міста;
* виконання бюджету;
* зміни в законодавстві і політиці;
* зміна демографічної ситуації.

Висновки, зроблені за результатами аналізування даних, допомагають контролювати результативність процесу, який є невід'ємною частиною СУЯ.

**8.5 Поліпшення**

**8.5.1 Постійне поліпшення**

Курахівська МР поліпшує результативність своєї СУЯ, за­стосовуючи політику у сфері якості та визначаючи цілі у сфері якості, використовуючи резуль­тати аудитів, розглядання будь-яких скарг замовників, аналізування даних, виконуючи коригувальні та запобіжні дії, а також аналізування з боку керівництва.

Процес безперервного вдосконалення відбувається також у наступних напрямах:

* здійснюється реконструкція систем теплопостачання, водопостачання та водовідведення у житловому фонді з застосуванням новітніх матеріалів, освітлення вулиць і суспільних місць міста.
* розвиток ситеми газопостачання
* розвиток соціальної інфраструктури
* створення рекреаційних зон та вдосконалення існуючих зон відпочинку
* затвердження генерального плану міста.
* претензійно-позовна робота.
* вдосконалення надання послуг мешканцям міста.

 Методи, застосовані для визначення потенційного поліпшення з використанням джерел інформації:

* Внутрішні оцінки того, як персонал міської ради розуміє політику в області якості;
* Досігнення цілей у сфері якості;
* Результати функціонування процесу;
* Вхідні данні від замовників/громадян і від інших зацікавлених сторін;
* Результати аналізування взаємодій з іншими органами влади та місцевого самоврядування

**8.5.2 Коригувальні дії**

Коригувальні дії та корекції можуть застосовуватись щодо діяльності Курахівської міської ради в цілому, щодо системи управління якості та процесів.

З цією цілю розроблена наступна документована методика з управління коригувальними діями, яка складається з наступних етапів:

1. аналізування невідповідностей (у тому числі скарги замовника);
2. визначення причин невідповідностей;
3. оцінювання потреби в діях для забезпечення впевненості у тому, що невідповідності не виникатимуть повторно;
4. визначення та виконання необхідних дій;
5. реєстрування результатів виконаних дій (див. 4.2.4);
6. перевірка результативності коригувальних дій.

Відповідальна особа: керівник структурного підрозділу аналізує причини виникнення невідповідності та визначає коригувальні дії, спрямовані на усунення цих причин.

Учасники заходу на основі повної інформації та проведення аналізу причин невідповідностей планують короткострокові та довгострокові коригувальні дії, що фіксується у відповідних протоколах. При цьому в Протоколі реєстрації невідповідності дається посилання на відповідні пункти протоколів цих нарад.

Відповідальні за виконання коригувальних дій доповідають про їхнє виконання в рамках відповідних заходів в установлені терміни.

Результативність коригувальних дій оцінюють при проведенні наступного внутрішнього аудиту, а також результативність оцінюють особи, відповідальні за процеси.

У випадку наявності систематичного повторення невідповідностей плануються запобіжні дії.

**8.5.3 Запобіжні дії**

 Курахівська МР визначила дії для усунення причин потенційних невідповідностей, щоб запобігти їх виникненню, відповідно до наслідків потенційних проблем. Розроблена документована методика.

 Управління запобіжними діями складається з наступних етапів:

* визначення потенційних невідповідностей та їх причин;
* оцінювання потреби в діях для запобігання виникненню невідповідностей;
* визначення та виконання необхідних дій;
* реєстрування результатів виконаних дій (див. 4.2.4);
* перевірка результативності запобіжних дій.

 Джерела інформації, перелічені у п.8.3 також можуть використовуватися для визначення потенційних невідповідностей і відповідних запобіжних дій.

 Керівник структурного підрозділу виконавчого органу виносить питання про потенційну невідповідність на один з планових заходів, або ініціює проведення позапланового заходу (табл. 5.1) для аналізу необхідності розробки запобіжних дій.

 По кожній потенційній невідповідності учасники заходу проводять аналіз можливих причин її виникнення.

 Причини розподіляються по ступені важливості і вибираються ті, котрі є найбільш вірогідними і можуть критично вплинути на якість процесу і/або послуги, а також визначаються можливі рішення з усунення цих причин.

 Прийняті запобіжні дії відображають у протоколі, при цьому вказується термін і відповідальні за їхнє виконання. Запобіжні дії належно доводяться до відома, щоб забезпечити їх результативне впроваджування.

 Систематично проводяться профілактичні заходи щодо наступних напрямів:

* Перевірки  структурних  підрозділів на  предмет організації  діловодства.
* Нормативно-правова  оцінка  рішень  виконкому і міської ради,  підготовлених  регуляторних  актів.
* Оцінка  впливу  регуляторного  акта  перед  його затвердженням.
* Процедура  закупівлі  товарів  і  послуг за  бюджетні  кошти.
* Підготовка об’єктів ЖКГ  до роботи в  осінньо-зимовий період.
* Заходи  оздоровлення  дітей  та  підлітків.
* Консультації з роз'яснення і тлумачення вимог НПА.
* Профілактичні антивірусні перевірки програмного забезпечення.

Запобіжні дії ведуть до постійних поліпшення СУЯ та процесів Курахівської МР.

Представник керівництва з якості,

керуючий справами виконавчого комітету І.В. Лебідь

РОЗРОБЛЕНО виконавчим комітетом Курахівської міської ради

НАДАНО ЧИННОСТІ рішенням сесії Курахівської міської ради від 14.02.2018 № VII/48-18

ВВОДИТЬСЯ В ДІЮ з моменту затвердження.

**Додаток А**

**Матриця показників результативності процесів та послуг**

Ступені досконалості показників функціонування

**Таблиця 1**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Ступінь досконалості** | **Ступінь показника** | **Пояснення** |
| 1 | Формальний підхід відсутній | Немає очевидного процесного підходу: механізмів планування, створення програм, оцінювання результатів, непрогнозовані результати, багато скарг споживачів |
| 2 | Реагувальний підхід | Системний підхід, в основу якого покладено усунення проблем чи коригування на базі звернень споживачів. Наявні плани та програми, мінімальні дані про результати їх оцінювання стосовно поліпшення. |
| 3 | Стабільний формальний системний підхід | Системний підхід, в основу якого покладено запобіжні процеси; початкова стадія систематичних поліпшень. Наявні дані про середньострокові стратегії, відповідність цілям та існування тенденцій до поліпшення. |
| 4 | Зосередженість на постійному поліпшенні | Застосовують процес поліпшення; добрі результати і сталі тенденції до поліпшення |
| 5 | Оптимальні показники | Активно інтегрований процес поліпшення; продемонстровані оптимальні результати за зіставним оцінюванням (бенчмаркінгом). |

Показники результативності процесів

**Таблиця 2**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п\п | Показники результативності процесів | Ступені досконалості показника |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **Управління системами та процесами** |
|  | керівництво застосовує процесний підхід для результативного функціонування процесів надання послуг та забезпечення поліпшення показників процесів МР |  |  |  |  |  |
|  | найвище керівництво демонструє своє лідерство, зобов’язання та залучення  |  |  |  |  |  |
|  | керівництво враховує потенційні переваги налагодження партнерських відносин із постачальниками |  |  |  |  |  |
| **Аналізування потреб и очікувань**  |
|  | керівництво визначає потреби та очікування замовників на постійній основі |  |  |  |  |  |
|  | керівництво визначає потребу посадових осіб у визнанні, задоволеності роботою, компетентності та індивідуальному професійному рості  |  |  |  |  |  |
|  | керівництво забезпечує врахування законодавчих та регламентувальних вимог |  |  |  |  |  |
| **Планування** |
|  | політика в сфері якості сформульована з погляду вимірюваних цілей та забезпечує розуміння потреб та очікувань замовників та інших зацікавлених сторін |  |  |  |  |  |
|  | Цілі в сфері якості конкретизовані і вимірні, розроблені критерії результативності |  |  |  |  |  |
|  | доведено до кожного рівня управління цілі для забезпечення персональної участі в їх досягненні |  |  |  |  |  |
| **Керування документацій ними та допоміжними процесами** |
|  | є документи та протоколи, використані для підтримки результативного функціонування процесів МР |  |  |  |  |  |
|  | забезпечено наявність ресурсів, необхідних для досягнення цілей |  |  |  |  |  |
|  | Забезпечено наявність фінансових ресурсів, необхідні для підтримання результативності СУЯ і для забезпечення досягнення цілей МР |  |  |  |  |  |
|  | забезпечено встановлення відповідальності та інформування про неї посадових осіб |  |  |  |  |  |
|  | залучено посадових осіб до діяльності з метою поліпшення результативності СУЯ |  |  |  |  |  |
|  | забезпечено відповідність компетентності посадових осіб поточним та майбутнім потребам |  |  |  |  |  |
|  | забезпечено інформування про вимоги, цілі та досягнення *у* сфері якості |  |  |  |  |  |
|  | забезпечено наявність належної інфраструктури для досягнення цілей |  |  |  |  |  |
|  | враховуються екологічні аспекти, пов’язані з інфраструктурою |  |  |  |  |  |
| **Аналізування , вимірювання та поліпшення** |
|  | найвище керівництво забезпечено достовірною вхідною інформацією для аналізування з боку керівництва |  |  |  |  |  |
|  | під час аналізування з боку керівництва оцінюють інформацію для поліпшення результативності СУЯ |  |  |  |  |  |
|  | забезпечено доступність належної інформації для вироблення рішень на підставі фактів |  |  |  |  |  |
|  | керівництво забезпечує збирання пов’язаних із замовниками даних для аналізування з метою одержання інформації для поліпшень |  |  |  |  |  |
|  | керівництво застосовує оцінювання СУЯ для поліпшення загальної результативності процесів та послуг  |  |  |  |  |  |
|  | керівництво управляє невідповідностями процесів\ продукції та аналізує невідповідності для одержання висновків і для поліпшення  |  |  |  |  |  |
|  | за допомогою коригувальних дій керівництво оцінює і усуває зареєстровані проблеми, які впливають на показники її діяльності |  |  |  |  |  |
|  | за допомогою запобіжних дій керівництво забезпечує запобігання втратам |  |  |  |  |  |
|  | аналізує дані з метою оцінювання своїх показників і визначення ділянок, що потребують поліпшення |  |  |  |  |  |
| **Управління процесами надання послуг** |
|  | наявні процеси проектування і розроблення, включаючи визначення вимог щодо проектування і розроблення і реалізацію запланованих виходів |  |  |  |  |  |
|  | процес проектування і розроблення включає аналізування проекту, перевірку, затвердження та управління змінами |  |  |  |  |  |
|  | забезпечено оцінка постачальників та підрядників; відповідністі закупленої продукції на всіх стадіях, починаючи від специфікації і закінчуючи прийманням |  |  |  |  |  |
|  | Наявність керування процесами надання послуг від входів до виходів |  |  |  |  |  |
|  | забезпечено перевірку та затвердження усіх процесів надання послуг |  |  |  |  |  |
|  | Забезпечено піклування власністю споживачів |  |  |  |  |  |
|  | Забезпечено управління обладнанням для моніторингу та вимірювальної техніки для забезпечення отримання і використання достовірних даних |  |  |  |  |  |

**Документування результатів оцінювання**

Один з можливих підходів оформлення оцінювання показників, зазначення оцінок досконалості і реєстрації можливих дій з поліпшення. подано в таблиці 3.

Приклад протоколювання результатів оцінювання

**Таблиця 3**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Номер питання** | **Спостереження щодо реальних показників** | **Оцінка** | **Дія з поліпшення** |
| 28 | Наш процес за цим пунктом є найкращим у світі | 5 | Жодної не потрібно |
| 30 | У нас цей пункт системою не охоплений | 1 | Для врахування цього потрібно побудувати процес – КИМ І В ЯКИЙ ТЕРМІН? |

**Додаток Б**

Вимоги до аудиторів

1. Вимоги до кваліфікації, досвіду і особистих якостей аудиторів

**1.1 Кваліфікація (знання):**

* - наявність вищої освіти;
* - знання основоположних нормативних документів, зокрема ДСТУ ISO 9001:2009, законодавчих вимог;
* - знання документації СУЯ;
* - знання принципів, методів і організації проведення перевірок по ДСТУ ISO 19011.

**1.2 Досвід:**

* - досвід роботи в виконавчих органах міської ради не менш 1 року;
* - уміння працювати з документами.

**1.3 Особисті якості:**

* - уміння слухати, комунікабельність;
* - об'єктивність і реалістичність;
* - аналітичне мислення;
* - цілеспрямованість;
* - уміння висловлювати свої думки;
* - тактовна і лояльна поведінка;
* - дотримання конфіденційності.

## 2. Обов’язки і повноваженняголовного аудитора, аудиторів і керівників виконавчих органів

**2.1 Обов’язки і повноваження головного аудитора**

Головний аудитор є керівником групи внутрішнього аудиту, призначається представником керівництва з якості, несе всю повноту відповідальності за проведення всіх етапів аудиту. Він має навички і досвід керівництва і має повноваження прийняття остаточного рішення відносно внутрішнього аудиту і зроблених під час нього спостережень.

В обов‘язки головного аудитора також входять:

* підготовка програми внутрішнього аудиту;
* організація роботи групи аудиторів;
* роз'яснення об'єкту і цілей перевірки керівництву ВО, що перевіряється;
* керівництво аудиторами в ході перевірки;
* дозвіл розбіжностей на своєму рівні і представлення невирішених супереч­ливих питань представникові керівництва з питань якості;
* складання «Підсумкового звіту» про результати внутрішньої перевірки;
* контроль впровадження корегувальних / запобіжних дій і перевірка їх результативності;
* проведення вступних і завершальних зборів за результатами перевірки;
* зберігання і ведення документації по перевірці до передачі в місто постійного збереження.

 **Повноваження:**

* отримувати всю необхідну інформацію при проведенні перевірки;
* ухвалювати рішення необхідні для здійснення перевірки;
* приймати рішення при оцінці результатів перевірки;
* контролювати впровадження корегувальних / запобіжних дій;
* проводити додаткову перевірку результативності упроваджених корегувальних / запобіжних дій.

**2.2 Відповідальність і обов’язки аудиторів**

**Внутрішні аудитори несуть відповідальність за:**

* дотримання вимог до проведення аудиту якості з наданням необхідних пояснень;
* результативне виконання розподілених обов‘язків;
* документування спостережень, складання «Протоколів реєстрації невідповідностей»;
* повідомлення про результати аудиту;
* перевірку результативності коригувальних дій, здійснених за результатами попереднього внутрішнього аудиту СУЯ;
* відповідне збереження документів, які стосуються внутрішнього аудиту;
* забезпечення конфіденційності під час роботи з документами;
* співпрацю з головним аудитором і надання йому необхідної допомоги.

**Внутрішні аудитори зобов’язані:**

* дотримуватись встановлених рамок проведення аудиту;
* бути об’єктивними;
* збирати та аналізувати докази, необхідні і достатні для формування висновків по відношенню до СУЯ, що перевіряється;
* не випускати з поля зору ніяких виявлених фактів, здатних вплинути на результати аудиту;
* в своїх діях завжди дотримуватись норм етики.

**2.3 Відповідальність і обов’язки керівників виконавчих органів та їх структурних підрозділів**

**Керівництво підрозділів зобов’язане:**

* повідомити учасникам про цілі і обсяги внутрішнього аудиту СУЯ;
* призначити відповідальних осіб для супроводу членів аудиторської групи;
* забезпечити аудиторську групу всіма засобами, необхідними для результативного проведення внутрішнього аудиту;
* на запит аудиторів надавати їм доступ до необхідної інфраструктури підрозділу і документів;
* співпрацювати з аудиторами, сприяти виконанню програми внутрішнього аудиту;
* розробити коригувальні та запобіжні дії на базі висновків аудиту і усунути зауваження.

**2.4 Реєстр внутрішніх аудиторів**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** **п/п** | **П.І.Б.** | **Посада** | **Підрозділ** | **Підстава** |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

**Додаток В**

Форми протоколів

## ГРАФІК ПРОВЕДЕННЯ ВНУТРІШНІХ АУДИТІВ

на період з \_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_року по \_\_\_\_\_ 20\_\_\_ року

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| місяцьВиконавчій орган/підрозділ | 01 | 02 | 03 | 04 | 05 | 06 | 07 | 08 | 09 | 10 | 11 | 12 |
| Загальний відділ виконкому |  |  |  |  |  |  |  |  |  | Х |  |  |
| Служба у справах дітей, молоді |  |  |  |  |  |  |  |  | ⊗ |  |  | Ο |

Х - планована перевірка

⊗ - відмітка про виконання

Ο - позапланова перевірка

*Примітка: Позапланові перевірки вносяться до вільних граф графіка з вказівкою дати і причини проведення в нижче приведеній таблиці:*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Дата перевірки | Підрозділ | Причина перевірки |

Розробив

Представник керівництва з питань якості \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ЗАТВЕРДЖУЮ

Представник керівництва з питань якості
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_.\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_ рік

 ПРОГРАМА ВНУТРІШНЬОГО АУДИТУ

|  |  |
| --- | --- |
| **Підстава перевірки : графік внутрішніх аудитів \_\_\_\_\_\_** **/ розпорядження від \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_№\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_****Виконавчій орган/структурний підрозділ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_****Ціль перевірки \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_****\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_****Критерії перевірки:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_****\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** **Дата перевірки \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | **Аудиторська група:****головний аудитор\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **аудитори:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** **(П.І.Б)** |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Дата/****час** | **Місце**  **проведення перевірки** | **Учасники:** |
| **аудитори** | **від відділу** |
| **посада** | **П.І.Б.** |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

ПІДСУМКОВИЙ ЗВІТ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Внутрішній Аудит  | **Підсумковий звіт** |  № **Звіту** |
| Дата Аудиту: | Аудитори: | Стандарт Аудиту: |
| Перевірені процеси \ підрозділи \ види діяльності |
| Попередня нарада | Присутні | Заключна нарада |
| **Підсумковий опис спостережень аудиту** |
| **Висновки /Зауваження**ціль перевірки досягнута ( не досягнута): \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_пояснення (при необхідності) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_діяльність підрозділу, що перевіряється, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. задовольняє (не задовольняє) корегувальні дії \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (лист реєстрації невідповідностей, протокол наради)Протоколи реєстрації невідповідностей №№\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_необхідність повторної перевірки так/ні  |
| Розсилка | Додатки | Підпис головного аудитора |

ОПИТУВАЛЬНИЙ ЛИСТ

|  |  |
| --- | --- |
| Опитувальний лист | Номер Посилання |
| Міська Рада м. Курахове | Підрозділ | Дата |
| Стандарт АудитуДСТУ ISO 9001: 2009 | Представник підрозділу, що перевіряється | Аудитор |
| Номер | Питання | Параграф Стандарту | Спостереження аудиту | Відмітки проневідповідності |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

ПРОТОКОЛ РЕЄСТРАЦІЇ НЕВІДПОВІДНОСТІ

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Протокол реєстрації невідповідності | Міська Рада м. Курахове | № Звіту |  |
| Аудитор: | Підпис Аудитора | Дата |  |
| Підрозділ | Представник підрозділу | Стандарт АудитуДСТУ ISO 9001: 2009 |
|  |  | Параграф Стандарту |  |
| Спостереження в ході аудиту  |
| Підпис керівника підрозділу, що перевіряється  | Дата |
| Корегувальні / запобіжні дії  |
| Підпис керівника підрозділу, що перевіряється  | Завершити до (дата): |
| Зроблені дії |
| Підпис керівника виконавчого органу, що перевіряється | Дата |
| Дія закрита (дата): |
| Підпис Аудитора | Дата |

# АНАЛІЗ ВИКОНАННЯ ПРОЦЕСУ

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ за \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_\_\_ р.

 *(найменування процесу) (звітний період)*

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Показник | План | Факт за попередній звітний період | Факт за даний звітний період | Відповідальний за виконання | Причини відхилення | Пропозиції, щодо усунення причин відхилення | Примітки |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**Відповідальний за процес *П.І.Б.***

**ПРОТОКОЛ РЕЄСТРАЦІЇ НЕВІДПОВІДНОЇ ПОСЛУГИ № \_\_\_\_\_**

**Дата \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

Виконавчій орган/Структурний підрозділ:

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

Послуга та критерій якості послуги (відповідно до інформаційній карти процесу):

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

**Джерело інформації:**

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

**Замовник:**

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

**Опис невідповідності:**

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

**Причини невідповідності:**

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

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

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

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

**Можливість оперативного виправлення:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|   | ТАК | НІ | Поза компетентністю |
| Керівник виконавчого органу |  |  |  |
| Заступник міського голови |  |  |  |
| Міський голова |  |  |  |

**Коригування:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Дія | Відповідальний | Термін виконання | Відмітка |
|  |  |  |  |

**Необхідність інформування замовників:**

|  |  |
| --- | --- |
| ТАК | НІ |

**Дії з інформування**:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Дія | Відповідальний | Термін виконання | Відмітка |
|  |  |  |  |

Коригувальні дії:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Нарада | Дата/№ протоколу | № пункту |
|  |  |  |

**Лист реєстрации змін**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № змін | Номера аркуша |  |
| змінених | нових | анульованих | Номер распорядження | Дата внесення відмітки | Підпис посадової особи  | Термін введення в дію змін  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |