

ВСТУП

Виконавчий комітет Довгинцівської районної ради є виконавчим органом Довгинцівської районної в місті ради, який утворюється радою на строк її повноважень, підзвітний і підконтрольний їй, а з питань здійснення ним делегованих повноважень органів виконавчої влади, підконтрольний виконкому Криворізької міської ради.

Повноваження виконавчого комітету закріплені Законом України “Про місцеве самоврядування в Україні” та розпорядженням голови районної в місті ради про розмежування повноважень між виконавчим комітетом, відділами, управліннями, іншими виконавчими органами ради та головою районної в місті ради в межах повноважень, наданих цим законом виконавчим органам районних у містах рад.

Очолює та здійснює керівництво виконавчим комітетом голова районної в місті ради, а в разі його відсутності чи неможливості здійснення ним цих функцій - заступник голови районної в місті ради

Утворені районною в місті радою управління, відділи, комітети, служби (надалі – структурні підрозділи виконкому) підпорядковані виконавчому комітету та голові ради (додаток А). Керівники та посадові особи структурних підрозділів призначаються на посаду і звільняються з неї головою ради одноособово.

Робота виконавчого комітету, його структурних підрозділів є відкритою і гласною, за винятком розгляду питань, які є державною таємницею або належать до конфіденційної інформації.

Структурні підрозділи виконкому у своїй діяльності керуються Конституцією України, законами України, постановами Верховної Ради України, указами Президента України, рішеннями міської ради та її виконавчого комітету, рішеннями районної в місті ради та її виконавчого комітету, розпорядженнями міського голови та голови районної в місті ради, та іншими законодавчими та підзаконними актами в межах делегованих повноважень, а також Положеннями про відділи, служби, управління та Регламентом виконкому районної в місті ради.

До складу виконкому входять підрозділи відповідно до Закону України "Про місцеве самоврядування в Україні", Регламенту районної в місті ради.

Основні завдання виконкому визначені відповідно до «Повноважень районних у місті рад та їх виконавчих органів» у сферах:

- соціально-економічного і культурного розвитку, планування та обліку;
- бюджету, фінансів ;
- управління комунальною власністю міста;
- вирішення питання державної регуляторної політики;

- житлово-комунального господарства, побутового, торговельного обслуговування, громадського харчування,
- будівництва, транспорту і зв'язку;
- освіти, охорони здоров'я, культури, фізкультури і спорту;
- соціального захисту населення;
- регулювання земельних відносин та охорони навколишнього природного середовища;
- оборонної роботи;
- забезпечення законності, правопорядку, охорони прав, свобод і законних інтересів громадян;
- щодо вирішення питань адміністративно-територіального устрою;
- інформатизації та комп'ютеризації.

Контактна інформація:

Адреса: Україна, 50086, м. Кривий Ріг, вул. Дніпропетровське шосе, 11

Телефон: 71-13-29

Факс: 71-11-36

1. СФЕРА ЗАСТОСУВАННЯ

1.1. Загальні положення

Настанова щодо якості виконавчого комітету Довгинцівської районної в місті ради розповсюджується на всі процеси, які виконуються в виконкомі. Вимоги Настанови щодо якості є обов'язковими для всього персоналу виконкому.

Настанова щодо якості виконкому встановлює вимоги до реалізації системи управління якістю виконкому Довгинцівської районної в місті ради та документально підтверджує політику і процедури, згідно з якими виконком провадить свою діяльність.

1.2. Застосування

Настанова щодо якості є документом системи управління якістю виконкому, який призначений для використання в цілях:

- інформування замовників (громадянина, суб'єкта господарської діяльності) про політику та процедури виконкому в сфері якості;
- управління при впровадженні та функціонуванні системи управління якістю виконкому, встановлення змісту, структури та правил функціонування системи управління якістю виконкому;
- управління при розробці і актуалізації документів системи управління якістю виконкому;
- вдосконалення та упорядкування діяльності управління із забезпечення якості робіт з надання своїх специфічних послуг;
- забезпечення необхідної інформації при проведенні перевірок системи управління якістю виконкому;
- забезпечення стабільного функціонування системи управління якістю виконкому, самооцінки і вдосконалення системи управління якістю;
- підготовки персоналу до виконання робіт відповідно до вимог системи управління якістю виконкому.

Настанова щодо якості виконкому розроблена у відповідності з вимогами ДСТУ ISO 9001:2009.

Виконкомом не проводиться проектування та розроблення своїх робіт, тому з Настанови щодо якості виключений опис розділу 7.3

«Проектування та розроблення» ДСТУ ISO 9001. Діяльність стосовно розроблення проектів регуляторних актів не відноситься до процесів проектування та розроблення послуг відповідно п. 7.3 ДСТУ ISO 9001.

Термін чинності Настанови щодо якості виконкому районної в місті ради необмежений. При необхідності, процедури, встановлені Настановою щодо якості, та її текст переглядаються та вдосконалюються. Перегляд Настанови здійснюється при проведенні планових внутрішніх аудитів, змінах нормативних документів, змінах організаційної структури виконкому та розподілу обов'язків, відповідальності та повноважень.

Настанова не може бути повністю або частково відтворена, тиражована без дозволу виконкому Довгинцівської районної в місті ради.

2. НОРМАТИВНІ ПОСИЛАННЯ

Настанова містить посилання на наступні нормативні документи:

- ДСТУ ISO 9000:2007 «Системи управління якістю. Основні положення і словник термінів»;
- ДСТУ ISO 9001:2009 «Система управління якістю. Вимоги»;
- ДСТУ IWA 4:2009 «Системи управління якістю. Настанови щодо застосовування ISO 9001:2008 в суб'єктах місцевого самоврядування»;
- «ДСТУ ISO/IEC 27001:2010 «Інформаційні технології. Методи захисту. Системи управління інформаційною безпекою. Вимоги»;
- Закон України «Про місцеве самоврядування в Україні» № 280/97-ВР від 21 травня 1997 року (зі змінами);
- Закон України «Про здійснення державних закупівель» від 10.04.2014 № 1197-VII (зі змінами);
- рішення виконкому Довгинцівської районної в місті ради від 18.03.2009 № 111 "Про Регламент виконкому районної в місті ради";
- рішення Довгинцівської районної в місті ради від 28.04.2011 № 49 «Про розмежування повноважень між виконавчим комітетом, структурними підрозділами та головою районної в місті ради»;
- розпорядження голови районної в місті ради від 05.05.2015 № 85-р «Про розподіл обов'язків між головою ради, заступниками голови ради, керуючим справами виконкому Довгинцівської районної в місті ради»;
- рішення Криворізької міської ради від 30.03.2011 № 259 «Про обсяги і межі повноважень районних у місті рад та їх виконавчих органів»;
- рішення виконкому міськради від 08.02.2012 № 71 «Про затвердження Інструкції з діловодства в органах місцевого самоврядування міста»;
- Постанова Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 № 348 "Про затвердження Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації»;

3. ТЕРМІНИ ТА ВИЗНАЧЕННЯ ПОНЯТЬ

Виконком - виконавчий комітет Довгинцівської районної в місті ради;

Настанова – Настанова щодо якості;

НД – нормативні документи;

ВК – Відділ з питань кадрової роботи виконкому Довгинцівської районної в місті ради;

Регламент – Регламент виконкому Довгинцівської районної в місті ради введений в дію рішенням виконкому районної в місті ради від 18.03.2009 № 111;

ГУ СУЯ – головний уповноважений з питань запровадження та забезпечення функціонування системи управління якістю;

СПД – суб'єкт підприємницької діяльності;

СУЯ – система управління якістю.

В Настанові застосовуються терміни та визначення, встановлені відповідно положень стандартів ДСТУ ISO 9001, ДСТУ IWA 4, ДСТУ ISO/IEC 27001.

4. СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ

4.1. Загальні вимоги

Виконком задокументував та впровадив вимоги стандарту ДСТУ ISO 9001 в свою діяльність, з урахуванням виду, галузі й обсягу виконуваних робіт та визначив:

- процеси, необхідні для СУЯ виконкому та для виконання своїх прямих обов'язків з визначенням послідовності та взаємодії між ними;
- необхідні ресурси для підтримання функціонування та моніторингу процесів;
- критерії та методи, необхідні для забезпечення результативності функціонування цих процесів та управління ними;
- заходи, необхідні для досягнення запланованих результатів та постійного поліпшення процесів.

Визначені основні процеси управління, які характеризуються наявністю:

- постачальника процесу;
- власника процесу;
- споживача процесу;
- вхідних та вихідних даних процесу;
- ресурсів, необхідних для виконання процесу;
- критеріїв моніторингу і контролю процесу;
- відповідальних за виконання процесу.

Діяльність виконкому орієнтована на максимально повне задоволення потреб і очікувань замовників. Функціонування СУЯ забезпечує постійну впевненість в тому, що результати діяльності виконкому незмінно відповідають встановленим вимогам.

Задокументована СУЯ виконкому є доступною та її вимоги обов'язкові для персоналу управлінь та відділів виконкому. В свою чергу персонал виконкому повинен забезпечувати ефективно виконання документованих процедур та інструкцій СУЯ.

4.2 Вимоги до документації

4.2.1. Загальні положення

Документація, яка застосовується у виконкомі, входить до

документації СУЯ виконкому, схема якої представлена в **Додатку Г**. Документація виконкому оформлена на паперовому носії та складається з зовнішніх та внутрішніх документів. Зовнішні документи:

- нормативно-правова документація, законодавчі акти.

Внутрішні документи:

- Настанова щодо якості виконавчого комітету Довгинцівської районної в місті ради;
- процедури системи управління якістю виконкому;
- організаційно-розпорядча та нормативна документація;
- протоколи, які є підтвердженням виконання своїх функцій виконкомом та вимог діючої СУЯ виконкому, та на підставі яких здійснюється управління якістю робіт, що виконуються структурними підрозділами виконкому;
- інші документи, на які є посилання в процедурах й інструкціях та вимоги яких необхідно виконувати персоналу управління.

Документація управління, яка відноситься до СУЯ виконкому, зберігається в структурних підрозділах та використовується персоналом виконкому для ефективного виконання встановлених вимог.

4.2.2. Настанова щодо якості

Настанова розроблена відповідно до вимог ДСТУ ISO 9001 і є власністю виконкому. Зареєстровані копії Настанови призначені для внутрішнього користування. Використовувати в роботі незареєстровані копії Настанови забороняється.

Настанова містить:

- сферу застосування СУЯ виконкому, у тому числі деталізацію та обґрунтування будь-яких вилучень;
- посилання на процедури якості та робочі інструкції виконкому;
- опис взаємодії процесів СУЯ.

Перегляд Настанови здійснюється при проведенні планових внутрішніх аудитів. Позачерговий перегляд Настанови здійснюється у випадку зміни функцій управлінь та відділів виконкому, його структури, законодавчих та нормативних документів чинних в Україні.

Якщо, на думку будь-якого співробітника, окремі положення Настанови або вона в цілому не відповідають в повній мірі вимогам щодо забезпечення належного рівня здійснення діяльності в виконкомі, співробітник має право звернутись до представника керівництва в сфері якості виконкому з пропозицією про проведення її коригування.

Рішення про перегляд та коригування Настанови приймає керівництво виконкому.

4.2.3. Контроль документів

Виконком здійснює контроль документів відповідно до Рішення виконкому районної в місті ради від 18.03.2009 № 111 "Про Регламент виконкому районної в місті ради" та Процедури ПР 002-01-2015 «Порядок управління документованою інформацією»

Для здійснення діловодства в межах окремих структурних підрозділів виконкому застосовуються інші нормативні та законодавчі

документи відповідно її Настанови щодо якості або інших регламентуючих документів (наприклад, Постанова Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 № 348 "Про затвердження Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації", Постанова Кабінету Міністрів України від 17.10.1997 № 1153 «Примірна інструкція з діловодства у міністерствах та інших центральних органах виконавчої влади, Раді міністрів Автономної Республіки Крим, місцевих органах виконавчої влади».

Враховану копію документа одержує керівник відділу, згідно розсилних документів, або уповноважений підрозділу. Керівник відповідає за збереження документа, на вимогу представляє документ для внесення змін.

Розробник документу має визначати рівень конфіденційності інформації, що подається в документі, та рівень доступу до документу. Керівник структурного підрозділу контролює, щоб рівень доступу до документу дотримувався відповідно до встановлених вимог.

Оригінали зберігаються у розробника документа. Оригінал електронного документа зберігається на жорсткому диску в персональному комп'ютері в окремому захищеному файлі із обмеженими правами доступу. Доступ до редагування документів має право лише розробник документа.

Контрольні екземпляри документів зберігаються в підрозділах – розробниках документів. Контрольні копії зберігають окремо від інших копій і персоналу не видають.

Кількість робочих екземплярів визначає керівник, вони передаються виконавцям для роботи, при цьому робиться запис про номер екземпляра і виконавець розписується про отримання в листку розсилки документа. Робочий екземпляр зберігається у виконавця.

Термін зберігання документів СУЯ та СУБ вважається необмеженим, окрім випадків коли термін зберігання документу регламентується чинним законодавчими, нормативно-правовими чи нормативними документами. Термін зберігання документу вказують в Номенклатурі справ.

Після введення документів в дію здійснюється валідація.

Розробник документів один раз в рік проводить перевірку наявності і стану документів.

При необхідності внесення змін повинно виконуватися:

- розробка змін виконується розробником документа в тому порядку, що і основний документ;
- внесення змін до всіх врахованих копій документа виконується розробником;
- ознайомлення персоналу із змінами здійснюється керівництвом підрозділу.

Утримувачі робочих екземплярів зобов'язані надати документи для внесення змін протягом 3-х днів після отримання усного сповіщення про зміну.

Журнал обліку змін служить для реєстрації незначних змін і поправок.

Істотні зміни оформляються новою редакцією документа.

Пропозиції про відміну дії документа надає розробник документу. Остаточне рішення про відміну дії документа приймає голова (виконком) районної у місті ради. Для відміни документа необхідно:

- визначити об'єм заходів щодо відміни (розробляється при необхідності);
- підготувати розпорядження голови (рішення виконкому) районної у місті ради;
- забезпечити і проконтролювати виконання заходів щодо відміни документа (при необхідності).

Для скасованого документа повинно бути виконано:

- вилучення і знищення копій документа;
- виключення з переліків діючих документів;
- ознайомлення персоналу, що раніше застосовував документ, про його відміну;
- вилучення з діючих документів посилань на скасований документ (внесення відповідних змін).

Оригінал скасованого документа повинен зберігатися в архіві постійно до ухвалення рішення про знищення. Для виключення його помилкового використання повинна використовуватися відповідне маркування скасованого документа.

Якщо оригінал скасованого документа знищується, то необхідно скласти акт.

4.2.4. Контроль протоколів

Для результативної реалізації функцій та вимог СУЯ виконкомом впроваджуються та ведуться протоколи якості, які підтверджують виконання запланованих заходів та діяльності. Порядок поводження з протоколами якості викладений у Процедури ПР 002-01-2015 «Порядок управління документованою інформацією».

Структурними підрозділами виконкому складено та періодично поновлюється перелік протоколів якості. Форма переліку протоколів якості регламентована Процедури ПР 002-01-2015 «Порядок управління документованою інформацією».

Управління протоколами здійснюється на етапах:

- внесення інформації по мірі її надходження;
- аналізу інформації, занесеної до протоколу;
- зберігання протоколу.

До протоколів якості відносять всі форми документування даних стосовно якості виконання робіт, результатів контролю та аналізу.

Усі протоколи якості повинні легко читатися та заповнюватися. Протоколи якості заповнюються безпосередньо виконавцями робіт. Всі графи, що передбачені типовими формами, повинні бути заповнені, формулювання в них виключають можливість неоднозначного розуміння. Всі виправлення та уточнення повинні вноситись з урахуванням прийнятих норм щодо внесення виправлень в документи,

з позначенням того, хто вносить правки, та підписом начальника структурного підрозділу.

Заповнені протоколи якості зберігаються в структурних підрозділах виконкому. Умови зберігання оригіналів документів повинні виключати можливість втрати або пошкодження документів, забезпечувати вільний доступ посадових осіб у відповідності з наданими повноваженнями та виключати випадки несанкціонованого доступу до протоколів якості.

Протоколи якості мають зберігатися таким чином, щоб забезпечувати простоту їхнього пошуку і вибірки з використанням засобів, умови експлуатації яких виключають ушкодження або затирання протоколів якості, а також їх втрату.

5. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ КЕРІВНИЦТВА

5.1. Зобов'язання керівництва

Очолює та здійснює керівництво виконавчим комітетом голова районної в місті ради, а в разі його відсутності чи неможливості здійснення ним цих функцій - заступник голови районної в місті ради

На голову районної в місті ради покладені повноваження відповідно Закону України "Про місцеве самоврядування в Україні" (ст. 42) в межах повноважень виконавчих органів районних рад. Окрім того на голову районної в місті ради покладені повноваження відповідно до рішення Довгинцівської районної в місті ради від 28.04.2011 № 49 «Про розмежування повноважень між виконавчим комітетом, структурними підрозділами та головою районної в місті ради» в сферах:

- соціально - економічного та культурного розвитку, планування та обліку;
- бюджету, фінансів і цін;
- запровадження державної регуляторної політики;
- управління комунальною власністю;
- будівництва;
- житлово-комунального господарства, побутового, торговельного обслуговування, громадського харчування, транспорту, зв'язку, у сфері освіти, охорони здоров'я, культури, фізкультури і спорту;
- регулювання земельних відносин та охорони навколишнього природного середовища;
- соціального захисту населення;
- оборонної роботи;
- забезпечення законності, правопорядку, охорони прав, свобод, законних інтересів громадян;

- вирішення кадрових питань.

А також здійснює інші повноваження місцевого самоврядування, визначені законами України, якщо вони не віднесені до виключних повноважень ради або не віднесені радою до відання її виконавчих органів

Голова районної в мсті ради, його заступники, керівники структурних підрозділів несуть персональну відповідальність за виконання покладених на них завдань, законність прийнятих ними рішень, визначають обов'язки підпорядкованим працівникам та контролюють їх виконання, забезпечують підвищення їх професійного рівня, надають пропозиції щодо заохочення, застосування стягнень, прийняття і звільнення працівників, присвоєння посадовим особам чергових рангів, встановлення розміру надбавок, формування кадрового резерву.

Голова районної в місті ради, його заступники, керівники структурних підрозділів здійснюють керівництво діяльністю структурних підрозділів і несуть відповідальність за забезпечення дотримання встановлених вимог СУЯ виконкому та виконання своїх обов'язків.

Керівний склад виконкому виконує свої зобов'язання відповідно посадових інструкцій. Стосовно СУЯ вони зобов'язані:

- забезпечити реалізацію Політики в сфері якості виконкому;
- інформувати підлеглий персонал про Політику, цілі та завдання в сфері якості виконкому, забезпечити їх своєчасне та ефективне виконання;
- доводити до структурних підрозділів виконкому районної в місті ради регламентованих вимог та забезпечувати їх виконання;
- розподіляти матеріальні та інші ресурси виконкому, що забезпечують досягнення якості робіт і ефективність функціонування СУЯ виконкому;
- здійснювати перспективне та оперативне планування розвитку структурних підрозділів виконкому;
- забезпечувати об'єктивність оцінки та постійний аналіз функціонування СУЯ виконкому на рівні структурних підрозділів;
- звітувати керівництву виконкому про діяльність структурних підрозділів, проведену роботу;
- контролювати виконання обов'язків персоналом виконкому, розподіляти обов'язки між працівниками, розробляти посадові інструкції;
- формувати кадровий резерв, контролювати проведення стажування працівників, які претендують на зайняття посад спеціалістів;
- здійснювати контроль за діловодством, забезпечувати архівне зберігання документів відповідно до визначених термінів.

5.2. Орієнтація на замовника

Керівний склад виконкому, в тому числі і голова райради, у межах своїх повноважень і наявних ресурсів визначають поточні та майбутні потреби й очікування громадян за для їх виконання і досягнення їх

задоволеності результатами роботи виконкому. На підставі такого аналізу складаються відповідні плани та програми роботи структурних підрозділів виконкому. Окрім вказаних програм та планів, керівний склад виконкому зобов'язаний забезпечити виконання заходів встановлених державою на визначений термін відповідно законодавчих та нормативних документів. Такі програми повинні містити конкретні цілі та показники дієвості. В заплановані проміжки часу керівники структурних підрозділів виконкому аналізують стан виконання встановлених програм та подають відповідну інформацію на розгляд голови районної в місті ради.

5.3. Політика у сфері якості

Головою райради визначена та задокументована Політика в сфері якості виконкому (**додаток В**). Вона передбачає в першу чергу виконання вимог громади району та орієнтована на визначення її потреб та очікувань. Політика в сфері якості виконкому проголошує виконання всіх застосованих законодавчих та нормативних вимог.

Політика в сфері якості задокументована та передана в усі структурні підрозділи виконкому. Керівники структурних підрозділів повинні ознайомлювати з Політикою виконкому всіх працівників та забезпечити її реалізацію. З Політикою обов'язково ознайомлюють всі зацікавлені сторони, та перш за все громадськість.

Пропозиції щодо внесення змін та доповнень в Політику в сфері якості виконкому подаються відповідальною особою за функціонування СУЯ в структурних підрозділах на розгляд представнику керівництва в сфері якості виконкому.

5.4. Планування

5.4.1. Цілі у сфері якості

Відповідно Політики в сфері якості керівний склад виконкому встановлює цілі, які направлені на постійне поліпшення результативності СУЯ виконкому і спрямовані на задоволення вимог до послуг, які надаються.

Керівники слідкують за тим щоб цілі в сфері якості були:

- спрямовані на задоволення поточних і (якщо можливо) майбутніх потреб та очікувань замовників/громадян;
- узгоджені із законодавчими та регламентованими вимогами;
- сформовані на основі політики у сфері якості виконкому;
- періодично та систематично переглянуті;
- доведені до відома підлеглого персоналу;
- вимірними та придатними для оцінювання,
- зосереджені на постійному поліпшенні діяльності виконкому та послуг, які надаються.

Цілі якості є відкритими та доступними для перегляду усіма бажаючими. Оригінал Цілей якості зберігається в загальному відділі виконкому в матеріалах розпоряджень голови районної в місті ради, їх копії, завірені належним чином, знаходяться у структурних підрозділах відповідно до реєстру розсилу. Електронна версія Цілей якості

розміщена на офіційному веб-сайті <http://dlgr.gov.ua/> виконкому Довгинцівської районної в місті ради.

Цілі якості підлягають перегляду не рідше одного разу на рік у рамках загального аналізу системи управління якістю. Зміни до Цілей якості вносяться у разі необхідності. Контроль за реалізацією та їх корегуванням здійснює ГУ СУЯ.

5.4.2. Планування системи управління якістю

Виконавчий комітет організує свою роботу відповідно до перспективних (річних) та поточних (квартальних) планів роботи, які затверджуються рішенням виконкому, а також щомісячних календарних планів, які затверджуються головою районної у місті ради. Планування роботи здійснюється відповідно до Регламенту виконкому. Плани робіт складаються на підставі пропозицій структурних підрозділів організаційним відділом. Контроль виконання планів виконує організаційний відділ.

Окремі працівники, працівники структурних підрозділів планують свою роботу індивідуально, під контролем своїх безпосередніх керівників, відповідно до посадових обов'язків.

Окрім перспективних та календарних планів, виконавчий комітет додатково може розробляти деякі тематичні (спеціальні) плани з найбільш важливих політичних та державних питань (підготовка до виборів, референдумів і таке інше, а також державних свят, знаменних громадсько-політичних подій).

Загальний контроль за виконанням перспективних і поточних планів здійснює керуючий справами виконкому, а в головних позиціях – організаційний відділ виконкому.

Вимоги стосовно вхідних та вихідних даних для планування роботи управління якістю містяться у Регламенті виконкому. В загальному випадку вхідними даними для планування якості є:

- законодавчі та нормативні вимоги;
- завдання, які визначаються поставленою метою розвитку;
- аналіз даних нагляду за виконанням процесів;
- інформація щодо ресурсів (персоналу, інфраструктури, виробничого середовища, матеріалів);
- виявлені можливості для вдосконалення.

Вихідними даними планування є документи спрямовані на:

- встановлення критеріїв та методів, необхідних для забезпечення правильного виконання робочих процедур і поточного контролю;
- вдосконалення діяльності структурного підрозділу;
- удосконалення розподілу повноважень та відповідальності;
- розвиток інфраструктури та ресурсної бази;
- удосконалення документації;
- економічні показники;
- плани перспективного розвитку;
- кадрові програми.

5.5.Відповідальність, повноваження та інформування.

5.5.1. Відповідальність та повноваження.

Кожен співробітник виконкому має посадову інструкцію, в якій обумовлені обов'язки, завдання та відповідальність відповідно займаній посаді. До посадових інструкцій включені обов'язки, відповідальність та повноваження у сфері забезпечення якості послуг, які надаються виконкомом, та в сфері забезпечення реалізації вимог СУЯ виконкому (виконання звітності по СУЯ, участь у проведенні внутрішніх аудитів тощо).

Організація ведення робіт у виконкомі забезпечує делегування повноважень і приймання рішень. При цьому усі види робіт мають виконувати посадовці, наділені відповідальністю та повноваженням робити це. Розподіл повноважень щодо керування СУЯ відображений у додатку Б.

5.5.2. Представник керівництва

У виконкомі призначений головний уповноважений з питань запровадження та забезпечення функціонування СУЯ - керуючий справами виконкому райради, який наділений обов'язками, відповідальністю та повноваженням в сфері забезпечення функціонування СУЯ виконкому. В структурних підрозділах виконкому призначені відповідальні з питань системи управління якістю, наділені обов'язками, відповідальністю та повноваженням в сфері забезпечення функціонування СУЯ виконкому на рівні підрозділу.

Уповноважені з якості при провадженні своїх обов'язків повинні керуватися відповідними розпорядженнями виконкому та несуть відповідальність за:

- а) забезпечення встановлення, запровадження та підтримування процесів СУЯ;
- б) звітування перед керівництвом про функціонування СУЯ та про потребу її поліпшення;
- в) забезпечення обізнаності з вимогами замовника послуг.

5.5.3. Внутрішнє інформування

Голова районної в місті ради та призначений персонал встановлює та забезпечує наявність результативних процесів обміну інформацією між персоналом структурних підрозділів та між підрозділами виконкому для спільного використання інформації, пов'язаної з діяльністю виконкому та результативністю СУЯ виконкому. У виконкомі використовуються наступні методи внутрішнього інформування:

- розміщення інформації на стендах;
- представлення інформації на нарадах у керівництва чи на зборах колективу;
- розповсюдження копій документів на паперових носіях;
- прийняття розпоряджень голови районної в місті ради.

5.6. Критичне аналізування з боку керівництва

5.6.1. Загальні положення

Аналіз СУЯ виконкому з боку керівництва проводиться у відповідності до процедури якості «Аналіз системи управління якістю з

боку керівництва». Аналіз з боку керівного складу виконкому проводиться шляхом аналізу даних спостережень за діяльністю підлеглих підрозділів. Результати аналізу виражаються в оперативних розпорядженнях, направлених на підвищення ефективності діяльності виконкому. Вхідними даними такого аналізу є: зведені дані аналізу протоколів якості, пропозиції співробітників.

Періодично відповідальними керівниками виконкому здійснюється аналізування діяльності структурних підрозділів та функціонування СУЯ на рівні структурних підрозділів з метою забезпечення її постійної придатності та ефективності у відповідності з вимогами стандарту ДСТУ ISO 9001, а також заявленої політики та встановлених цілей в сфері якості виконкому.

5.6.2. Вхідні дані критичного аналізування

Вхідні дані для аналізування надаються в доповіді головного уповноваженого з якості виконкому, а саме:

- нові законодавчі та регламентуючі вимоги;
- результати внутрішніх перевірок;
- відгуки і пропозиції замовників та персоналу управління;
- дані одержані при проведенні контролю за виконанням робіт та аналізу їх результатів;
- результати виконання коригувальних та запобіжних дій;
- результати впровадження заходів попереднього аналізу з боку керівництва;
- заплановані заходи по вдосконаленню;
- аналіз протоколів якості.

5.6.3. Результати критичного аналізування

Форма звіту встановлюється в усному порядку керівництвом виконкому. Звіти формуються на підставі попередніх звітів та запланованих заходів.

Вихідними даними аналізу є:

- заходи по вдосконаленню СУЯ;
- заходи по забезпеченню ресурсами;
- програми та плани перспективного розвитку.

6. КЕРУВАННЯ РЕСУРСАМИ

6.1. Забезпечення ресурсами

Голова райради визначає, які ресурси необхідні для виконання поставлених завдань і несе відповідальність за забезпечення ними.

До ресурсів належать:

- персонал виконкому;
- інфраструктура;
- фінанси.

Структурні підрозділи виконкому утримуються за рахунок коштів районного бюджету. Гранична чисельність, фонд оплати праці працівників та видатки на утримання структурних підрозділів затверджуються районною радою з урахуванням техногенних та екологічних особливостей території не нижче мінімальної чисельності

працівників структурного підрозділу.

Планування ресурсів здійснюється в рамках планування діяльності, розвитку та матеріально-технічного забезпечення виконкому.

Діяльність по забезпеченню ресурсами спрямована на поліпшення показників роботи виконкому. При цьому вирішуються питання:

- планування потреб у ресурсах;
- забезпечення необхідними матеріальними та нематеріальними (інтелектуальними) ресурсами;
- забезпечення персоналом, підтримка та підвищення його кваліфікації;
- розвиток інфраструктури.

6.2. Людські ресурси

6.2.1. Загальні положення

Реалізація проголошеної Політики в сфері якості та досягнення поставлених завдань розвитку здійснюється через залучення персоналу виконкому шляхом:

- визначення вимог до компетентності фахівців;
- забезпечення професійної підготовки фахівців;
- забезпечення постійної підтримки кваліфікації працівників;
- визначення обов'язків та повноважень;
- доведення до працівників поставлених завдань та оперативної інформації.

Виконком має постійний персонал, вільний від впливу тих осіб, в яких може бути зацікавленість у результатах послуг, що надаються, та системи якості. Підбір фахівців для роботи в виконкомі здійснюється на конкурсній основі згідно з їхньою компетентністю, освітою, кваліфікацією та досвідом роботи. Всі фахівці мають бути підготовлені для компетентного виконання обов'язків, закріплених за ними, а також мати здатність грамотно спілкуватися, як на письмі, так і усно державною мовою.

Прийом на роботу і звільнення працівників здійснюється відповідно до Закону України "Про службу в органах місцевого самоврядування" головою райради на конкурсній основі чи за іншою процедурою, передбаченою законодавством України.

6.2.2. Компетентність, підготовленість і обізнаність

Підвищення кваліфікації співробітників виконкому здійснюється через навчання у відповідних навчальних закладах, раз на п'ять років та шляхом використання таких форм навчання:

- у вищих закладах (друга вища освіта за спеціальністю);
- внутрішнє навчання в структурних підрозділах;
- участь у роботі семінарів та конференцій.

Вся інформація про професійну підготовку спеціалістів, набутий досвід роботи та використані види навчання містяться в персональних справах співробітників, які зберігаються у відділі з питань кадрової роботи виконкому.

Обов'язки та повноваження персоналу структурних підрозділів

виконкому визначені в посадових інструкціях та Положеннях про структурний підрозділ, які проходять актуалізацію при перерозподілі обов'язків, зміні штатного розкладу, назви структурного підрозділу.

6.3. Інфраструктура

Для функціонування структурних підрозділів виконкому застосовується та підтримується інфраструктура, яка включає:

- приміщення з відповідними комунікаціями;
- енергозабезпечення;
- зв'язок;
- транспорт;
- оргтехніку з програмним забезпеченням;
- кадрову службу;
- бухгалтерський облік та фінансову діяльність;
- послуги допоміжних служб.

Повноваження та відповідальність в сфері інфраструктури встановлені структурою та системою управління виконкому.

Функціонування СУЯ виконкому передбачає максимально можливе з урахуванням ресурсного забезпечення використання сучасних інформаційно-комунікаційних технологій для надання послуги в електронній формі, включаючи:

- надіслання запиту про надання послуги в електронній формі;
- одержання інформації, необхідної для одержання послуги, у тому числі про її стандарт, в електронній формі;
- одержання в електронній формі необхідної інформації від одержувача;
- одержання інформації про стан (етапи) надання послуги дистанційним способом;
- формування статистичних даних щодо наданих послуг;
- гарантії захисту особистих даних одержувача;
- можливість використовувати отримані документи для звернення за іншою послугою (в електронному чи паперовому форматі);
- створення мережі пунктів доступу до одержання послуги з використанням інформаційно-комунікаційних технологій.

Надання послуги з використанням інформаційно-комунікаційних технологій не повинне скорочувати можливості її одержання іншими способами.

Інформаційно-технічне забезпечення виконавчих органів районної ради здійснюється через впровадження новітніх інформаційних технологій та використання комп'ютерного обладнання на робочих місцях посадових осіб виконкому районної в місті ради.

Планування придбання комп'ютерного обладнання здійснюється на підставі заявок, поданих керівниками структурних підрозділів

виконкому районної в місті ради за два місяці до закінчення поточного року та відповідно до коштів, передбачених у бюджеті району на наступний рік. Заявки мають бути затверджені керуючим справами виконкому. Планування придбання комп'ютерного обладнання для виконавчих органів районної ради, що перебувають на самостійному фінансуванні, здійснюється керівниками цих органів.

Матеріально-технічне забезпечення діяльності виконавчих органів проводиться завідувачем господарства. Структурні підрозділи виконкому, що не входять до складу апарату виконавчого комітету, питання матеріально-технічного забезпечення вирішують самостійно. При здійсненні матеріально-технічного забезпечення враховується інфраструктура виконавчого комітету районної в місті ради.

Завідувач господарства здійснює заходи по утриманню в належному стані приміщень районної ради, проведенню їх ремонтів, придбання та ремонт меблів, оргтехніки, виготовленню друкованої продукції, забезпеченню працівників структурних підрозділів виконкому канцелярськими приладдями, папером, телефонним зв'язком.

Майно, що знаходиться в робочих кабінетах, закріплюється за працівниками, які в них працюють. Працівники апарату виконавчого комітету несуть відповідальність за збереження і користування закріпленим майном, при звільненні з роботи здають його завідувачу господарства.

Винесення майна з будинку, перенесення його з однієї кімнати в іншу проводиться лише з дозволу завідувача господарства. Паління в приміщеннях виконкому забороняється.

Транспортне обслуговування виконкому районної в місті ради здійснюється через послуги таксі та послуги з оренди пасажирських автомобілів з водієм (транспортних послуг).

Замовлення на користування автомобілем для поїздок з метою вирішення службових питань здійснюється за одну добу за погодженням із керуючим справами виконкому.

З метою покращення діяльності виконкому районної в місті ради та оперативного надання послуг формуються бази даних (накопичення відомостей про виконання відповідних функціональних обов'язків).

Посадові особи виконкому районної в місті ради несуть персональну відповідальність за:

- збереження та експлуатацію комп'ютерної техніки;
- збереження та наповнення відповідних баз даних;
- достовірність інформації, занесеної до комп'ютерної бази даних;
- систематичність і безперервність внесення змін та доповнень до комп'ютерних баз даних.

Посадові особи виконкому, що використовують у своїй діяльності комп'ютерні програми, зобов'язані дотримуватися законодавства з питань правової охорони комп'ютерних програм та виконувати умови їх використання. При цьому зазначені працівники не мають права:

- встановлювати комп'ютерні програми та використовувати їх без дозволу керівників виконавчих органів районної ради;
- відтворювати і розповсюджувати комп'ютерні програми, що використовуються для виконання службових обов'язків, та надавати доступ до них третім особам без дозволу керівників структурних підрозділів виконкому.

Відповідно до Закону України „Про місцеве самоврядування в Україні”, Указу Президента України від 31.07.2000 №928/2000 „Про заходи щодо розвитку Національної складової глобальної інформаційної мережі Інтернет та забезпечення широкого доступу до цієї мережі в Україні”, постанов Кабінету Міністрів України від 04.01.2002 №3 „Про порядок оприлюднення у мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади”, зі змінами, від 29.08.2002 №1302 „Про заходи щодо подальшого забезпечення відкритості у діяльності органів виконавчої влади”, зі змінами, діє офіційний веб-сайт <http://dlgr.gov.ua/> виконкому Довгинцівської районної в місті ради.

Обмін інформацією здійснюється через електронну пошту. Використання електронної пошти та порядок обміну інформаційними потоками контролюється керуючим справами виконкому.

Взаємодія структурних підрозділів виконкому районної в місті ради з центральними та місцевими органами державної виконавчої влади, органами самоорганізації населення, підприємствами, установами та організаціями всіх форм власності здійснюється відповідно до Закону України „Про місцеве самоврядування в Україні” та інших нормативно-правових актів України головою районної ради, заступником голови районної ради, заступником голови районної ради з питань діяльності виконавчих органів ради, керуючим справами виконкому, керівниками структурних підрозділів виконкому районної в місті ради на відповідних рівнях згідно з функціональними обов'язками шляхом визначення завдань, погодження планів, програм і дій, обміну оперативною, управлінською інформацією, проведення спільних нарад та інших заходів.

Голова районної ради представляє раду у відносинах з державними органами, іншими органами місцевого самоврядування, об'єднаннями громадян, трудовими колективами, адміністрацією підприємств, установ, організацій і громадянами, а також у зовнішніх відносинах відповідно до законодавства.

Контроль за виконанням виконкомом районної в місті ради делегованих повноважень здійснюється в порядку, встановленому законодавством України.

6.4. Робоче середовище

Керівництво створює належні умови для роботи працівників виконавчих органів. Відповідність умов визначається Законом України «Про охорону праці». Згідно законодавчо встановлених нормативів та по результатам технічного огляду проводиться капітальний ремонт будівлі. Кабінети працівників виконкому облаштовані необхідними

офісними меблями.

Згідно із графіками проводиться обстеження робочих місць на дотримання охорони праці, пожежної безпеки, при роботі з комп'ютерами та офісної техніки. Із метою дотримання Закону України «Щодо охорони праці» розроблені документи внутрішнього характеру в цій сфері.

У разі виникнення пожежі у виконавчому комітеті розроблені плани евакуації, які погоджені з пожежною службою та візуалізовані в приміщенні виконавчого комітету, та знаходяться обладнання для пожежегасіння. Згідно встановлених термінів проводиться перевірка їх придатності до використання.

7. НАДАННЯ ПОСЛУГ

7.1. Планування надання послуг

Послуги, які надаються виконавчим комітетом та його структурними підрозділами встановлені Законом України “Про місцеве самоврядування в Україні”, зафіксовані в Регламенті виконавчого комітету, Положеннях про його структурні підрозділи, визначені в посадових інструкціях посадових осіб виконкому та його структурних підрозділів.

Виконавчий комітет організовує свою роботу відповідно до перспективних (річних) та поточних (квартальних) планів роботи, які затверджуються рішенням виконкому, а також щомісячних календарних планів, які затверджуються головою районної у місті ради. Встановлені форми пропозицій та планів робіт структурних підрозділів. Планування робіт відбувається відповідно Регламенту.

У виконкомі складений перелік послуг, що надаються.

Виконком планує та розробляє процеси, які він потребує для надавання своїх послуг. Процеси охоплюють виявлення та аналізування потреб населення району, проектування та розробляння послуг для задоволення цих потреб, а також допоміжні види робіт. Треба забезпечувати належне контролювання будь-яких процесів, здійснюваних сторонніми організаціями.

Запроваджена система всеохоплюючого інформування з дорученням об'єктивних показників для перевіряння, затвердження, моніторингу, інспектування, апробування, пілотних випробувань і випробувань послуг, а також аналізування вихідних даних і реєстрування дієвості за попередній період.

У виконкомі визначені потенційні надзвичайні ситуації та потенційні аварії, які можуть мати вплив на місцеву спільноту, і як він реагуватиме на них.

7.2. Процеси, що стосуються замовників

7.2.1. Визначення вимог щодо послуг

Структурні підрозділи виконкому визначили вимоги до послуг, які надаються. Вимоги зазначені в методиках процесів, стандартах надання послуг, та в переліку послуг, що надаються під час здійснення делегованих повноважень

виконками районних в місті ради (нормативно-правова база).

Структурні підрозділи періодично отримують відомості щодо нових вимог до послуг із достовірних періодичних видань (Урядовий кур'єр) та офіційного сайті Ради України. Консультації щодо правових питань підрозділи отримують у відділі з правових питань.

Також виконком отримує вимоги щодо послуг шляхом аналізування скарг та звернень замовників послуг.

7.2.2. Критичне аналізування вимог щодо послуг

Після отримання інформації про вимоги до послуг керівництво виконкому спільно з виконавцями послуг аналізують можливості виконання послуг. Рішення про надання послуги приймається районною в місті радою або її виконкомом.

7.2.3. Інформаційний зв'язок з замовником

Відповідно до Закону України „Про порядок висвітлення діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування в Україні засобами масової інформації”, інших нормативних документів, з метою інформування територіальної громади про діяльність районної ради та її виконавчого комітету вдосконалення та прозорості роботи районної ради та її виконавчого комітету, рішення районної ради, її виконавчого комітету, розпорядження та доручення голови районної ради, що стосуються інтересів громади, виконком проводить інформування своїх замовників про послуги через ЗМІ, офіційний веб-сайті <http://dlgr.gov.ua/> виконкому Довгинцівської районної в місті ради, наочну інформацію в приміщенні виконкому.

У приміщенні виконкому на дошках оголошень розміщена важлива інформація щодо послуг, час прийому посадових осіб та час роботи відділів. Мешканці району мають можливість звернутися до виконкому та отримати необхідну інформацію стосовно роботи виконкому як особисто, так і по телефону (або через інші засоби зв'язку). Виконкомом запроваджений офіційний веб-сайт <http://dlgr.gov.ua/> виконкому Довгинцівської районної в місті ради яким мають можливість користуватися мешканці району а також будь хто із користувачів Інтернет ресурсу.

Для підготовки інформації про здійснення структурними підрозділами виконкому районної в місті ради делегованих повноважень керівники структурних підрозділів двічі на рік до 5 липня та 5 січня надають до організаційного відділу інформацію про здійснення делегованих повноважень.

З актуальних питань суспільно-політичного, соціально-економічного та культурного життя району та країни організуються брифінги, прес-конференції, засідання „круглих столів”, прямих телефонний зв'язок, виступи по телебаченню та на радіо у прямому ефірі чи в запису за участю голови районної ради, заступників голови районної ради, керуючого справами виконкому, керівників структурних підрозділів, членів виконавчого комітету, депутатів районної ради.

Керівники структурних підрозділів несуть персональну відповідальність за чітке, оперативне і об'єктивне висвітлення своєї діяльності.

Інформація про заплановані на наступний тиждень найважливіші події, явища та тенденції у суспільно-політичному, соціально-економічному та культурному житті району передається структурними підрозділами виконкому до організаційного відділу щочетверга до 17 години, матеріали для прес-релізів – за один день до проведення заходу.

Структурні підрозділи виконкому районної в місті ради готують матеріали для прес-релізів з метою донесення до населення району інформації чи звітів про виконану роботу за тиждень.

Інформація про очікувані наступного тижня найважливіші події суспільно-політичного, соціально-економічного та культурного життя району розміщується на офіційному веб-сайті районної ради щоп'ятниці. Інформація про заходи, що відбулися за участю голови районної ради, керівників структурних підрозділів виконкому районної в місті ради вчасно розміщується на веб-сайті районної ради.

„Прямий ефір” на обласних, міських телеканалах, в радіоефірі керівників виконкому районної в місті ради є однією із форм спілкування з населенням району. Основна мета – своєчасне вирішення проблем мешканців району, роз'яснення законодавства України та надання допомоги тим, хто її потребує. В проведенні ефіру беруть участь голова районної ради, заступники голови районної ради, керівники структурних підрозділів виконкому районної в місті ради інші посадові особи.

7.4. Закупівля

7.4.1. Процес закупівлі

З метою здійснення закупівель за державні кошти у виконкомі створено комітет з конкурсних торгів, який здійснює закупівлі на суму більше 100 тис. грн. (Закон України «Про здійснення державних закупівель» № 311-VIII від 09.04.2015).

З метою забезпечення ефективного використання коштів районного бюджету при здійсненні закупівель товарів, робіт, послуг без застосування тендерних процедур, здійснення внутрішнього контролю за використанням коштів районного бюджету створено робочу групу щодо здійснення закупівель товарів, робіт і послуг без застосування тендерних процедур.

У виконкомі встановлений порядок укладання угод. Угоду розробляє відділ бухгалтерського обліку. Від імені виконавчого комітету угоди заключає голова районної в місті ради.

7.5. Виробництво та обслуговування

7.5.1. Контроль виробництва та обслуговування

Виконком планує свою діяльність. Структурні підрозділи здійснюють свою діяльність на підставі затверджених планів виконкому та власних планів робіт

7.5.2. Затвердження процесів виробництва та обслуговування

Послуги, що надаються виконкомом, контролюються під час їх надання та після їх надання.

Виконком надає послуги у відповідності до затверджених схем та порядків. На підставі рішення виконкому послуги надаються р режимі «єдиного вікна».

Також у виконкомі розроблений Перелік послуг, що надаються під час здійснення делегованих повноважень виконкомом районних в місті ради. Перелік містить назву послуги, посилання на нормативно-правову базу, вартість послуги та перелік необхідних документів.

Внесення змін до порядків надання послуг затверджується керівництвом виконкому.

Загальна схема застосування СУЯ виконкому зображена у **додатку Д**. Опис вказаних процесів знаходиться у відповідних законодавчих та нормативних документах, інструкціях та положеннях структурних підрозділів виконкому, а також в цій Настанові.

Щодо діяльності виконкому вона складається з ряду взаємопов'язаних процесів:

- основних;
- підтримуючих;
- управління;
- моніторингу та контролю;
- вдосконалення.

При виконанні процесів використовуються ресурси:

- персонал відділу;
- матеріали;
- технічні засоби відділу;
- інфраструктура;
- фінанси.

Процес управління ресурсами полягає в забезпеченні структурних підрозділів необхідним персоналом, технічними та транспортними засобами, обслуговуванням зі сторони інших підрозділів виконкому, підтримці та підвищенні рівня цього забезпечення (кваліфікації, технічного стану, оперативності робіт і т.д.).

Процес контролю, аналізу та вдосконалення процесів полягає в одержанні, обробці, узагальненні інформації про хід виконання процесів та розробці необхідних заходів по удосконаленню, а також коригувальних та запобіжних дій.

Відповідальність керівництва – це процес управління, спрямований на визначення мети діяльності і стратегічних напрямків розвитку виконкому, досягнення поставлених цілей, реалізацію проголошеної політики в сфері якості виконкому, а також здійснення оперативного керування роботою персоналу. Він полягає в обробці, аналізі одержаної інформації, вхідних даних, розробці та застосуванні адекватних керівних дій.

7.5.3. Ідентифікація та простежуваність Виконком має чітко встановлені форми документів внутрішньої системи якості, які дають змогу ідентифікувати та простежити виконання конкретних завдань та запитів. Вимоги до форм документів встановлені Регламентом виконкому та іншими нормативними і законодавчими документами, розпорядженнями та наказами виконкому.

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

- присвоєння справі індивідуального номеру;
- надання справі символу управління чи відділу, де справа вирішується;

- збереження документів, що стосуються даної справи у відповідних папках, відповідно до Інструкції з діловодства у раді та її виконавчому комітеті, управліннях, відділах, службах ради та виконавчого комітету. Статус послуги, стосовно законодавчих вимог, ідентифікується згідно з наступними засадами:

- справи вирішуються письмово;
- рішення в даній справі прийняте відповідно до законодавства підписується особою, що відповідає за прийняття рішення та засвідчується печаткою;

- рішення, не позначені таким чином, не визнаються і не мають статусу відповідності з вимогами законодавства.

Всі послуги виконкому, що надаються, ідентифікуються та піддаються контролю. Кожний запит проходить реєстрацію в загальному відділі. Контроль за виконанням послуги здійснює загальний відділ. Замовники та керівництво виконкому мають змогу в будь-який момент встановити в якому стані та на якому етапі вирішення знаходиться запит.

7.5.4. Власність замовника

Керівники структурних підрозділів виконкому в межах своїх повноважень несуть відповідальність за додержанням персоналом виконкому та ними самими професійної таємниці щодо інформації, яку вони одержують в результаті виконаних робіт від суб'єктів господарювання, громадян.

Загальна потреба у забезпеченні вимог щодо конфіденційності доводиться до усього персоналу виконкому через відповідні регламентовані документи. Всі документи та інформація, що надійшли від суб'єкта господарювання, громадянина, не повинні передаватися третій стороні без письмової згоди замовника.

У разі, якщо чинне законодавство вимагає розголошення конфіденційної інформації, про це відразу необхідно сповістити замовника.

Також виконком несе відповідальність у відповідності до чинного законодавства України за належне збереження власності замовника. Він має дбати про будь-яку інформацію, документи, матеріали чи інші

предмети, надані замовником/громадянином для їх опрацювання (послуга, процес, перевіряння, затвердження тощо).

У ситуації, коли власність замовника в силу певних причин знищена, пошкоджена чи загублена, повну відповідальність за дану ситуацію несе виконавчий орган ради, який за свої кошти зобов'язаний поповнити документи замовника, яких не вистачає, або сам звертається до відповідних інституцій для надання цих документів.

7.5.5. Збереження продукції

Виконком забезпечує збереження документів, інформації та майна, що є результатом виконання послуг.

У процесі надання послуги виконком районної в місті ради гарантує, що всі документи, які стосуються послуги, визначаються в стандарті або методиці процесу до цієї послуги. Збереження справ замовників здійснюється у структурних підрозділах, які надають послуги, або у загальному відділі виконавчого комітету. Порядок збереження регламентується Інструкцією з діловодства. Архівне зберігання справ замовників здійснюється в структурних підрозділах виконкому відповідно до Переліку типових документів, що утворюється в діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування, інших установ, організацій і підприємств, із зазначенням термінів зберігання документів, затверджених наказом Головного архівного управління при Кабінеті Міністрів України від 31.03.1997 № 11а та Правилами організації діловодства та архівного зберігання документів у державних органах, органах місцевого самоврядування, на підприємствах, в установах і організаціях, затверджених наказом Міністерства юстиції України № 1000/5 від 18.06.2015.

7.6. Контроль засобів моніторингу та вимірювального устаткування

Виконкомом встановлені процеси моніторингу та вимірювання характеристик послуг, що надаються. Ці процеси описуються в Настанові щодо якості.

В якості засобів моніторингу та вимірювання послуг виконком використовує комп'ютери та програмне забезпечення. Відповідальність за належну роботу засобів несе господарча група.

8. ВИМІРЮВАННЯ, АНАЛІЗУВАННЯ ТА ПОЛІПШЕННЯ

8.1. Загальні положення

Виконкомом впроваджено та підтримуються процеси моніторингу, вимірювань, аналізування та поліпшення, спрямовані на:

- доведення відповідності надання адміністративних послуг;
- забезпечення відповідності СУЯ виконкому;
- постійного поліпшення результативності роботи та СУЯ.

Дані процеси полягають в одержанні, обробці та узагальненні інформації про хід процесів в структурних підрозділах виконкому, їх ефективності та розробці необхідних заходів щодо поліпшення включаючи коригувальні та запобіжні дії.

8.2. Моніторинг і вимірювання

8.2.1. Задоволеність замовника

Задоволеність замовника відстежується шляхом опитування.

Опитувальні анкети забираються відповідальною особою за функціонування СУЯ виконкому один раз на місяць, після чого підлягають обробці, визначенню та вивченню основних недоліків по наданню послуг та роботі із замовником. Відповідний аналіз за цією методикою виконується на рівні управління уповноваженим з якості.

8.2.2. Внутрішній аудит

Порядок проведення внутрішніх аудитів СУЯ виконкому регламентований Процедурою ПР 002-02-2015 «Порядок проведення внутрішніх аудитів».

Метою внутрішнього аудиту є здійснення підтримки відповідності СУЯ виконкому вимогам НД, своєчасне виявлення відхилень та недоліків і розробка заходів по їх усуненню.

При здійсненні планування необхідно розраховувати щоб внутрішнім аудитом були охоплені всі підрозділи виконкому і всі види діяльності по забезпеченню якості та вдосконаленню.

Внутрішні аудити СУЯ виконкому складаються з:

- постійних перевірок;
- періодичних перевірок за програмою внутрішніх аудитів;
- позапланових перевірок.

Мета перевірки – контроль функціонування СУЯ виконкому.

Під час перевірки здійснюють:

- оцінку реалізації Політики та цілей виконкому в сфері якості;
- оцінку рівня та повноти виконання завдань та обов'язків, покладених на персонал;
- перевірку ведення та зберігання документації;
- перевірку знань фахівцями управління законодавчих та нормативних документів щодо здійснення відповідних процедур;
- перевірку наявності стану та використання технічних засобів.

Позапланові перевірки проводяться за рішеннями міського голови, його заступників або керівників структурних підрозділів у випадках, пов'язаних з:

- порушенням встановлених правил і процедур;
- напередодні проведення позапланового інспекційного контролю.

Обсяг робіт при проведенні перевірки визначає уповноважений з якості виконкому.

За підсумками періодичних та позапланових внутрішніх перевірок складається звіт, який затверджується керівником групи з аудиту і подається для розгляду і прийняття рішення уповноваженому з якості виконкому.

Копії звітів про перевірки передаються керівникам структурних підрозділів, які перевірялися, та уповноваженому з якості. За результатами перевірок розробляються заходи щодо усунення зауважень, виявлених під час перевірок і проводяться коригувальні або запобіжні дії в залежності від встановлених зауважень. Виявлені

відхилення та невідповідності мають бути усунені в самий короткий термін.

8.2.3. Моніторинг і вимірювання процесів

Процеси надання послуг підлягають контролю на кожному етапі, що підтверджується візуванням відповідних документів відповідальними особами виконкому.

Контроль і перевірка виконання актів органів і посадових осіб місцевого самоврядування та законодавчої і виконавчої влади покладається на загальний і організаційний відділи відповідно до положень про ці відділи. Організація контролю здійснюється на підставі Інструкції з діловодства в органах місцевого самоврядування, бюджетних організаціях і установах та підприємствах комунальної власності міста, затвердженої рішенням виконкому міськради від 10.12.1997 № 547.

Моніторинг та контроль запланованих заходів виконується у терміни, що визначаються розробленими програмами робіт. Методи проведення моніторингу та контролю виконання процесів по наданню послуг регламентовані законодавчою та нормативною документацією, чинною в Україні.

Усі процеси оцінюються керівництвом під час перегляду системи управління якістю виконавчих органів. Критеріями оцінки є: результативність, доступність, своєчасність, зручність, чутливість, відкритість, рівність, мінімальна (справедлива) вартість, ефективність, економічність.

8.2.4. Моніторинг і вимірювання послуг

У виконкомі здійснюється контроль надання послуг виконкому. Контроль здійснюється з боку керівного складу виконкому та його структурних підрозділів відповідно положень про відділи та Регламенту виконкому.

Загальна відповідальність за якість надання послуг покладається на голову райради. Контроль за наданням послуг покладений на заступників голови відповідно до розподілу обов'язків керівників виконавчих органів.

Оцінка якості надання послуги проводиться за відповідними показниками (критеріями), які визначають рівень задоволення потреб та інтересів одержувачів послуг, професійність діяльності адміністративних органів. Застосовуються такі критерії:

1) Результативність

Результативність передбачає спрямованість діяльності виконкому на позитивне вирішення справи. Законна, обґрунтована та своєчасна відмова у наданні послуги не є підставою для негативної оцінки якості надання послуги.

2) Своєчасність

Своєчасність надання послуги передбачає дотримання встановленого законом строку надання послуги з орієнтацією на якнайшвидше вирішення справи. Критерій своєчасності в окремих випадках вимагає від виконкому врахування особливостей конкретної справи.

3) Доступність

Доступність передбачає фактичну можливість особи звернутися за отриманням послуги. Доступність включає:

- наявність достатньої (повної) та коректної інформації про виконком або його окремих структурний підрозділ; різноманітність джерел такої інформації, у тому числі ефективність спілкування телефоном;
- наявність громадського транспорту, вказівних знаків, під'їзних шляхів та місць паркування для приватного транспорту;
- можливість вільного (безперешкодного) доступу одержувача до приміщення виконкому;
- наявність та доступність (у тому числі безоплатність) бланків та інших формулярів, необхідних для звернення за послугою, можливість отримання таких бланків з офіційної веб-сторінки виконкому тощо.

4) Зручність

Зручність передбачає врахування інтересів та потреб одержувача в процесі надання послуги. Зручність включає:

- можливість вибору способу звернення за послугою, у тому числі забезпечення можливості звернення поштою, електронною поштою тощо;
- впровадження принципу "єдиного вікна", коли одержувач звертається до виконкому, який самостійно організовує подальше надання послуги без участі одержувача; мінімізацію кількості інстанцій, залучених до надання послуги; використання анкет та інших стандартизовано-допоміжних форм;
- зручність для одержувача режиму роботи виконкому, його дотримання; відсутність черг та організованість особистого прийому громадян, використання механізмів попереднього запису, прозорості (нумерованої) черги тощо;
- зручний порядок оплати за послугу (якщо послуга платна); плата повинна бути визначеною у фіксованому розмірі та відомою наперед і в разі можливості прийматися безпосередньо у приміщенні виконкому.

5) Відкритість

Відкритість – це наявність та доступність інформації, необхідної для отримання послуги про: процедуру надання послуги; перелік документів, які потрібно подати для отримання послуги, із зразками їх заповнення; розмір та порядок оплати послуги; посадових осіб, відповідальних за надання послуги.

Відкритість включає: наявність та якість довідкових ресурсів (інформаційних щитів, офіційної веб-сторінки тощо); можливість отримання інформації телефоном та в електронній формі; можливість отримання консультаційної допомоги.

6) Повага до одержувача

Повага до особи передбачає ввічливе (шанобливе) ставлення до особи, її честі та гідності. Критерій поваги до особи також включає: готовність працівників виконкому допомогти одержувачу в оформленні звернення тощо; дотримання принципу рівності громадян; наявність побутових зручностей у виконкомі (місць для сидіння тощо).

7) Професійність

Професійність передбачає наявність належного рівня кваліфікації працівників виконкому. Професійність визначається продемонстрованим рівнем знань та дотриманням процедури надання послуги, конкретністю та обґрунтованістю вимог, що ставляться до одержувача.

8.3. Контроль невідповідної послуги

При здійсненні своєї безпосередньої діяльності та діяльності по керуванню якістю послуг у виконкомі можуть виникати певні невідповідності. В свою чергу ці невідповідності можуть викликати незадоволення вимог замовника або вимог законодавчої, внутрішньої та зовнішньої нормативної документації. Для управління невідповідностями розроблені процедури якості «Порядок управління невідповідною послугою», Процедури ПР 002-03-2015 «Порядок планування, здійснення та контролю запобіжних та коригувальних дій».

Процедура якості «Порядок управління невідповідною послугою» передбачає наступне:

- прийнятні механізми для виявлення невідповідної послуги;
- засоби ідентифікації невідповідної послуги;
- контрольні заходи для запобігання ненавмисному застосуванню чи надаванню невідповідної послуги;
- прийнятні дії для уникнення повторного надання невідповідної послуги.

У разі невідповідностей, що безпосередньо стосуються замовника, в виконкомі передбачені:

- плани дій у надзвичайних ситуаціях;
- перенесення потреб замовника до інших програм;
- розроблення планів та програм дій щодо поліпшення на подальші бюджетні періоди;
- прийнятні стратегії керування конфліктами.

При виявленні невідповідностей Призначений персонал фіксує інформацію про їх наявність до Журналу реєстрації невідповідностей та повідомляє про це уповноваженого з якості підрозділу або безпосереднього керівника. Подальші дії стосовно невідповідностей регламентовані процедурами якості.

8.4 Аналізування даних

Аналізування даних здійснюється для доведення придатності та результативності СУЯ виконкому, а також для оцінювання СУЯ з погляду можливості постійного поліпшення її результативності.

Необхідні дані для аналізу:

- інформація від замовників;
- скарги;
- результати внутрішніх аудитів;
- інформація про виконання коригувальних та запобіжних дій;
- результати перегляду СУЯ;
- доповіді представника керівництва;
- інформація про виконання запланованих та затверджених планів робіт;

- попередні дані аналізування з боку керівництва;
- невідповідності щодо надання послуг.

Результатом аналізування є:

- оперативні розпорядження;
- заходи по впровадженню коригувальних та запобіжних дій;
- заходи щодо вдосконалення та розвитку.

8.5 Поліпшення

8.5.1 Постійне поліпшення

Виконком повинен постійно поліпшувати результативність своєї діяльності та СУЯ в цілому, застосовуючи політику та визначаючи цілі в сфері якості (п. 7.3), використовуючи результати аудитів у відповідності (п. 11.3), аналіз даних (п. 11.5), проводячи коригувальні та запобіжні дії (п. 11.7.2), а також аналізування з боку керівництва (п. 8.4).

8.5.2 Коригувальні дії

Проведення коригувальних та запобіжних дій по відношенню до потенційних або виявлених причин невідповідностей виконується відповідно Процедури ПР 002-03-2015 «Порядок планування, здійснення та контролю запобіжних та коригувальних дій».

У загальному випадку коригувальні дії розробляються для усунення причини:

- невідповідностей у ході проведення планових чи позачергових зовнішніх перевірок (аудитів), внутрішніх аудитів СУЯ;
- зауважень замовника;
- невиконання установлених вимог до процедур виконання робіт.

При виявленні невідповідностей у ході контролю діяльності виконкому, виконання встановлених процедур, функціонування процесу керівники підрозділів повинні здійснити:

- аналіз виявленої невідповідності;
- встановити причину;
- визначити коригувальні заходи, терміни і відповідальних за усунення причини невідповідності;
- оцінку потреби в заходах, які гарантують, що невідповідності не повторяться;
- контроль виконання запланованих коригувальних дій;
- документальну реєстрацію результатів виконаних коригувальних дій;

- аналіз ефективності виконаних коригувальних заходів.

Коригувальні дії повинні здійснюватись негайно та ефективно у всіх випадках, коли виявляється невідповідність пов'язана з послугами виконкому, матеріалами що використовуються та обладнанням або з функціонуванням СУЯ виконкому. Керівник підрозділу визначає коригувальні дії в залежності від наслідків виявлених невідповідностей.

8.5.3 Запобіжні дії

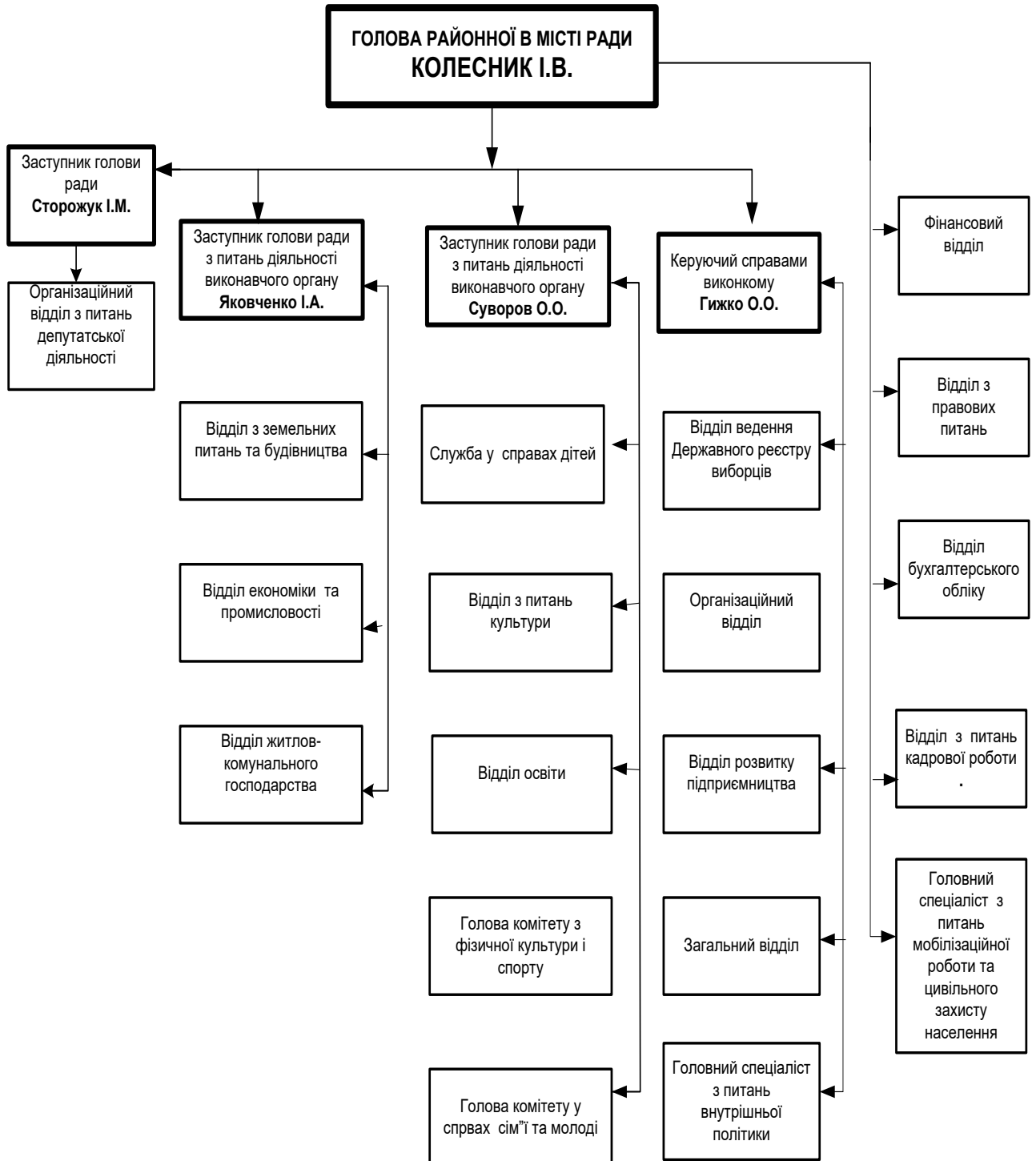
Запобіжні дії виконуються по відношенню до причин невідповідностей які можуть виникнути. Потрібно проводити вивчення доступної інформації для виявлення, аналізу та усунення потенційних причин невідповідностей. Керівник підрозділу повинен постійно аналізувати свою діяльність та планувати запобіжні дії. Персоналу виконкому рекомендовано визначати галузі, в яких можуть виникнути потенційні невідповідності та повідомляти про це керівників підрозділів.

У загальному випадку запобіжні дії розробляються і застосовуються у випадках виявлення потенційних невідповідностей у ході:

- аналізу діяльності виконкому;
- аналізу використання ресурсів (персонал, інфраструктура);
- аналізу задоволеності замовника;
- аналізу протоколів якості.

Додаток А

Розподіл обов'язків між головою ради, заступниками голови ради, керуючим справами виконкому Довгинцівської районної в місті ради



Продовження додатку А

РОЗПОДІЛ ОБОВ'ЯЗКІВ

*між головою ради, заступниками голови ради,
керуючим справами виконкому районної в місті ради*

Голова районної в місті ради

1. Здійснює повноваження відповідно до Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні».
2. Організовує виконання діючого законодавства України в межах та обсягах делегованих повноважень.
3. Здійснює контроль за дотриманням у виконкомі Довгинцівської районної в місті ради вимог Законів України «Про інформацію», «Про доступ до публічної інформації», «Про захист персональних даних», «Про засади запобігання і протидії корупції».
4. Забезпечує виконання Регламентів районної в місті ради та її виконавчого комітету.
5. Здійснює керівництво заступником голови ради та заступниками голови ради з питань діяльності виконавчого органу, керуючим справами виконкому районної в місті ради.
6. Забезпечує контроль за виконанням районною в місті радою та її виконавчим комітетом вимог чинного законодавства щодо захисту прав територіальної громади, попередження та протидії корупційним проявам серед депутатів районної в місті ради та посадових осіб виконкому.
7. Відповідає за забезпечення реалізації у виконкомі районної в місті ради проекту «Єдина електронна система інформаційного зв'язку "Криворізький ресурсний центр».
8. Визначає Політику у сфері системи управління якістю виконкому районної в місті ради та забезпечує:
 - 8.1 установа цілей у сфері системи управління якістю;
 - 8.2 постійне поліпшення системи управління якістю;
 - 8.3 наявність ресурсів і інформації, необхідних для підтримки функціонування системи управління якістю;
 - 8.4 здійснення моніторингу, вимірювання і аналізу;
 - 8.5 збереження цілісності системи управління якістю в процесі планування впровадження змін до неї, визначення її результативності;
 - 8.6 установа періодичності аналізу системи управління якістю для забезпечення її постійної придатності, адекватності і результативності.

Призначає представника із вищого керівництва виконкому районної в місті ради головним уповноваженим з якості.

9. Голова районної в місті ради спрямовує і контролює роботу:

9.1 фінансового відділу;

9.2 відділу з правових питань;

9.3 відділу з питань кадрової роботи;

9.4 відділу бухгалтерського обліку;

9.5 головного спеціаліста з питань мобілізаційної та оборонної роботи.

9.6 провідного спеціаліста з питань запобігання та виявлення корупції.

10. Голова районної в місті ради забезпечує взаємодію з:

10.1 районною прокуратурою;

10.2 районним судом;

10.3 Криворізькою Центральною об'єднаною державною податковою інспекцією;

10.4 управлінням Державної казначейської служби України у м. Кривому Розі Дніпропетровської області;

10.5 Державною фінансовою інспекцією Криворізької обласної Державної фінансової інспекції.

11. Голова районної в місті ради очолює:

11.1 комісію з координації дій щодо забезпечення податкових та інших надходжень до державного та місцевого бюджетів і погашення заборгованості із заробітної плати, пенсій та інших соціальних виплат;

11.2 комісію з питань захисту прав дитини;

11.3 робочу групу з питань забезпечення розрахунків за комунальні послуги та енергоносії населенням та підприємствами району.

Заступник голови ради

1. Організовує виконання діючого законодавства України в межах та обсягах делегованих повноважень з питань депутатської діяльності, соціально-трудових відносин, соціального захисту населення, торговельного та побутового обслуговування населення, розвитку підприємництва, державної регуляторної політики.

2. Організовує роботу щодо підготовки проекту програми соціально-економічного і культурного розвитку району та контролює хід її виконання.

3. Спрямовує і контролює разом з керуючим справами виконкому роботу з питань підготовки і проведення сесій, засідань постійних комісій ради, навчань депутатів, інших питань, пов'язаних з діяльністю ради, організаційно-технічним забезпеченням проведення сесій.

4. Здійснює контроль за виконанням рішень районної в місті ради.

5. Сприяє роботі постійних комісій ради.

6. Сприяє діяльності депутатських груп, фракцій та депутатів районної в місті ради у здійсненні ними своїх повноважень, в організації прийому громадян та звітуванні перед виборцями.

7. Організовує забезпечення депутатів необхідною інформацією, вживає заходів щодо реалізації пропозицій, зауважень та доручень

виборців, висловлених під час звітів, а також розгляд депутатських запитів, пропозицій і зауважень, внесених депутатами на сесіях тощо.

8. Координує роботу щодо виконання звернень депутатів районної в місті ради.

9. Забезпечує гласність роботи районної в місті ради, організовує обговорення громадянами важливих питань місцевого життя, вивчення громадської думки, оприлюднення рішень районної в місті ради, доведення їх до виконавців і населення.

10. Спрямовує та контролює діяльність відповідних структурних підрозділів виконкому районної в місті ради щодо дотримання ними вимог Законів України «Про інформацію», «Про доступ до публічної інформації», «Про захист персональних даних».

Є уповноваженою особою, яка організовує роботу та вирішує питання, пов'язані із захистом персональних даних, володільцем чи розпорядником (за наданим їм правом) яких є - районна в місті рада.

11. У межах своїх повноважень і наявних ресурсів визначає поточні та майбутні потреби й очікування громадян задля їх виконання і досягнення задоволеності результатами роботи виконкому районної в місті ради.

Здійснює контроль за своєчасним документальним оформленням процедур системи управління якістю, інших документів, необхідних для забезпечення результативного планування, функціонування процесів у підпорядкованих підрозділах виконкому.

12. Організовує навчання депутатів районної в місті ради, керівників органів самоорганізації населення району.

13. Забезпечує взаємодію з:

13.1 управлінням Пенсійного фонду України в Довгинцівському районі;

13.2 закладами охорони здоров'я;

13.3 Криворізьким лінійним відділом Дніпропетровського відокремленого підрозділу ДУ «Лабораторний центр на залізничному транспорті Держсанепідслужби України»;

13.4 Довгинцівською районною організацією ветеранів міста Кривого Рогу.

14. Заступник голови ради спрямовує і контролює роботу організаційного відділу (з питань забезпечення депутатської діяльності), відділу розвитку підприємництва, відділу з питань кадрової роботи з питань функціонування атестаційної та конкурсної комісії, управління праці та соціального захисту населення, комунальної установи «Територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг) у Довгинцівському районі».

15. Контролює організацію та проведення заходів, пов'язаних з відзначенням професійних свят у відповідних галузях згідно до розподілу обов'язків.

16. Заступник голови ради в разі відсутності голови ради або неможливості виконання ним своїх обов'язків з інших причин здійснює повноваження голови ради.

ЗАСТУПНИК ГОЛОВИ РАДИ З ПИТАНЬ діяльності виконавчого органу

1. Організовує виконання діючого законодавства України в межах та обсягах делегованих повноважень з питань житлово-комунального господарства, надзвичайних ситуацій та цивільного захисту населення, транспорту та зв'язку, економіки, будівництва, землекористування, благоустрою району.

2. У межах своїх повноважень і наявних ресурсів визначає поточні та майбутні потреби й очікування громадян задля їх виконання і досягнення задоволеності результатами роботи виконкому.

Здійснює контроль за своєчасним документальним оформленням процедур системи управління якістю, інших документів, необхідних для забезпечення результативного планування, функціонування процесів у підпорядкованих підрозділах виконкому.

3. Контролює та координує діяльність служб та підрозділів з питань:

3.1 житлово-комунального господарства району, водо-, газо-, електро-, теплозабезпечення району;

3.2 надзвичайних ситуацій та цивільного захисту населення;

3.3 дотримання вимог нормативно-правових актів щодо санітарного стану району;

3.4 благоустрою автошляхів, тротуарів, кладовищ, громадських туалетів, зупиночних павільйонів, пам'ятників, меморіалів, зелених насаджень;

3.5 поводження з безхазяйними відходами;

3.6 транспорту та зв'язку;

3.7 будівництва та землекористування.

4. Сприяє роботі житлово-будівельних, гаражних та садівничих об'єднань громадян, городніх кооперативів, об'єднань співвласників багатоквартирних будинків.

5. Забезпечує організацію роботи служб та підрозділів щодо виявлення, взяття на облік, збереження, використання безхазяйного та відумерлого нерухомого майна в районі.

6. Забезпечує взаємодію з:

6.1 промисловими, транспортними та будівельними підприємствами, розташованими на території району;

6.2 підприємствами комунальної галузі:

6.2.1 КП «Житлово-експлуатаційна організація № 45»;

6.2.2 КП «Сансервіс»;

6.2.3 КПТМ «Криворіжтепломережа»;

6.2.4 ДП «Криворізька теплоцентраль»;

6.2.5 КП «Міський тролейбус»;

6.2.6 Криворізьке міське відділення енергозбуту ПАТ «ДТЕК Дніпрообленерго»;

6.2.7 Криворізькі міські електричні мережі публічного акціонерного товариства «ДТЕК «Дніпрообленерго»;

6.2.8 Публічне акціонерне товариство «Криворіжгаз»;

6.2.9 ТОВ «Весташляхбуд»;

6.2.10 ТОВ «Екоспецтранс»;

6.2.11 КП «Кривбасводоканал»;

6.2.12 ТОВ «Дзержинське управління регіонального будівництва»

6.2.13 КП «Ритуал Сервіс Плюс»;

6.2.14 ТОВ «Криворіжелектромонтаж»

6.3 державною пожежною рятувальною частиною № 26.

7. Сприяє діяльності органів самоорганізації населення району (будинкових комітетів, комітетів мікрорайонів) з комунальних питань, благоустрою території, формування пропозицій до програм соціально-економічного і культурного розвитку району.

8. Сприяє роботі постійних комісій районної в місті ради.

9. Очолює штаб з підготовки житлового фонду, об'єктів соціальної сфери, тепловодопостачання району до роботи в осінньо-зимовий період;

10. Спрямовує та контролює діяльність відповідних структурних підрозділів виконкому районної в місті ради щодо дотриманням ними вимог Законів України «Про інформацію», «Про доступ до публічної інформації», «Про захист персональних даних», пов'язаною із дотриманням захисту персональних даних, аналізу та повноти надання відповідей на інформаційні запити.

11. Спрямовує і контролює роботу:

11.1 відділу економіки та промисловості;

11.2 відділу житлово-комунального господарства;

11.3 відділу з земельних питань та будівництва;

11.4 головного спеціаліста з питань надзвичайних ситуацій та цивільного захисту населення.

12. Контролює організацію та проведення заходів, пов'язаних з відзначенням професійних свят у відповідних галузях згідно з розподілом обов'язків.

ЗАСТУПНИК ГОЛОВИ РАДИ З ПИТАНЬ діяльності виконавчого органу

1. Організовує виконання діючого законодавства України в межах та обсягах делегованих повноважень з питань освіти, культури, фізкультури і спорту, сім'ї, захисту прав та інтересів дітей, молодіжної політики.

2. У межах своїх повноважень і наявних ресурсів визначає поточні та майбутні потреби й очікування громадян задля їх виконання і досягнення задоволеності результатами роботи виконкому.

Здійснює контроль за своєчасним документальним оформленням процедур системи управління якістю, інших документів, необхідних для

забезпечення результативного планування, функціонування процесів у підпорядкованих підрозділах виконкому.

3. Організовує роботу щодо подання до ради необхідних показників та внесення пропозицій до програм соціально-економічного і культурного розвитку району.

4. Сприяє роботі постійних комісій районної в місті ради з питань:
– освіти, культури, духовності та спорту (щодо питань освіти, культури, спорту);

– охорони здоров'я, сім'ї, молоді та дітей.

5. Спрямовує та контролює діяльність відповідних структурних підрозділів виконкому районної в місті ради щодо дотримання ними вимог Законів України «Про інформацію», «Про доступ до публічної інформації», «Про захист персональних даних», пов'язаною із дотриманням захисту персональних даних, аналізу та повноти надання відповідей на інформаційні запити.

6. Спрямовує і контролює роботу:

– відділу освіти;

– відділу з питань культури;

– служби у справах дітей;

– комітету з фізичної культури та спорту;

– комітету у справах сім'ї та молоді.

7. Забезпечує організацію та проведення загальнорайонних заходів, заходів, пов'язаних з державними та професійними святами у відповідних галузях, здійснює контроль за станом спортивних споруд та інших місць, відведених для проведення масових спортивних, культурно-видовищних заходів.

Керуючий справами виконкому

1. Організовує виконання діючого законодавства України в межах та обсягах делегованих повноважень з питань служби в органах місцевого самоврядування, права громадян на звернення, шефства над військовими частинами.

2. Спрямовує і контролює разом із заступником голови ради роботу з питань підготовки і проведення пленарних засідань, засідань постійних комісій ради, навчань депутатів, інших питань, пов'язаних з діяльністю ради, організаційно-технічним забезпеченням проведення сесій.

3. Керуючий справами виконкому забезпечує:

3.1 планування роботи виконкому та контроль за плануванням роботи у структурних підрозділах виконкому районної в місті ради;

3.2 дотримання вимог Регламентів районної в місті ради та її виконавчого комітету;

3.3 підготовку засідань виконкому районної в місті ради;

3.4 суворе дотримання вимог діючого законодавства в діяльності виконавчого комітету, відповідність законодавству рішень районної в місті ради її виконавчого комітету, розпоряджень голови ради;

3.5 дієвість системи внутрішнього контролю за відкритістю і прозорістю в роботі, усунення причин та умов, що сприяють вчиненню корупційних діянь та інших правопорушень пов'язаних з корупцією;

3.6 роботу комітету з конкурсних торгів;

3.7 відповідно до законодавства організаційну роботу виконкому з питань підготовки та проведення виборів і референдумів;

3.8 організацію діловодства, роботу зі зверненнями громадян, контроль за виконанням рішень районної в місті ради, її виконавчого комітету, розпорядчих документів та доручень державних органів, вирішення адміністративно-господарських питань діяльності виконавчого органу ради;

3.9 підготовку матеріалів до нагородження;

3.10 навчання посадових осіб структурних підрозділів виконкому районної в місті ради;

3.11 організацію навчання кадрового резерву;

3.12 роботу архіву.

4. Сприяє, відповідно до законодавства, проведенню на території району референдумів та виборів до органів державної влади та місцевого самоврядування.

5. Контролює виконавську дисципліну у виконкомі районної в місті ради.

6. Є головним уповноваженим з питань запровадження та забезпечення функціонування системи управління якістю у виконкомі районної в місті ради.

З метою забезпечення функціонування у виконкомі системи управління якістю визначає:

– процеси, необхідні для функціонування системи управління якістю, їх послідовність та взаємодію;

– відповідальність і повноваження, інформування про це в межах виконкому районної в місті ради.

Забезпечує:

– розробку заходів, необхідних для досягнення запланованих результатів і постійного поліпшення цих результатів;

– розробку програми проведення аудиту та підготовку інформації про результати аудитів;

– підготовку інформації про результати зворотного зв'язку із замовниками;

– поліпшення результативності системи управління якістю із застосуванням Політики і визначенням цілей у сфері якості, використанням результатів аудитів, аналізу даних, проведенням коригувальних і попереджувальних дій, а також аналізу з боку керівництва.

7. Сприяє роботі постійних комісій районної в місті ради з питань:

7.1 законності, правопорядку та депутатської етики;

7.2 соціального захисту населення, ветеранських організацій та воїнів-інтернаціоналістів;

7.3 освіти, культури, духовності та спорту (щодо питань духовності);

7.4 регуляторної політики та підприємництва.

8. Забезпечує контроль за додержанням законодавства щодо діяльності релігійних організацій, зареєстрованих на території району, роботи товариства «Червоного Хреста».

9. Забезпечує гласність роботи виконкому районної в місті ради, зв'язок із засобами масової інформації.

10. Забезпечує та контролює діяльність структурних підрозділів виконкому районної в місті ради щодо дотримання ними вимог Законів України «Про інформацію», «Про доступ до публічної інформації», «Про захист персональних даних», пов'язаною із дотриманням захисту персональних даних, аналізу та повноти надання відповідей на інформаційні запити.

11. Здійснює зв'язок з політичними партіями і рухами, об'єднаннями громадян, громадськими організаціями.

12. Вносить пропозиції голові ради щодо структури та штатного розпису апарату виконавчого комітету районної в місті ради та його структурних підрозділів.

13. Надає голові ради пропозиції щодо визначення потреби і пріоритетних напрямків підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації працівників виконавчого комітету.

14. Здійснює координацію роботи з питань запобігання та недопущення корупційних проявів у виконкомі районної в місті ради.

15. Забезпечує взаємодію з:

15.1 районним відділом КМУ ГУМВС України в Дніпропетровській області;

15.2 лінійним відділом на станції Кривий Ріг-Головний ГУМВС України на Придніпровській залізниці;

15.3 Дзержинсько-Довгинцівським об'єднаним районним військовим комісаріатом;

15.4 органами самоорганізації населення.

16. Керуючий справами виконкому спрямовує і контролює роботу:

16.1 організаційного відділу;

16.2 загального відділу;

16.3 відділу з питань кадрової роботи (з питань підготовки та перепідготовки кадрів);

16.4 відділу ведення Державного реєстру виборців;

16.5 головного спеціаліста з питань внутрішньої політики;

16.6 головного спеціаліста з питань інформаційних технологій та програмного забезпечення;

16.7 господарчої групи.

17. Засвідчує підпис керівників органів самоорганізації населення приватного сектору забудови на довідках про місце проживання, про склад сім'ї та на побутових характеристиках.

18. Забезпечує проведення загальнорайонних заходів, пов'язаних з державними та професійними святами у відповідних галузях.

Додаток Б
(довідковий)

**МАТРИЦЯ ВІДПОВІДАЛЬНОСТІ У СИСТЕМІ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ
ВИКОНАВЧОГО КОМІТЕТУ ДОВГИНЦІВСЬКОЇ РАЙОННОЇ В МІСТІ
РАДИ**

Види діяльності, процеси, які необхідно виконувати для підтвердження відповідності ДСТУ ISO 9001:2009	Пункт ДСТУ ISO 9001:2009	Відповідальний за діяльність, процес
Постійне поліпшення системи управління якістю	4.1, абзац 1	Голова ради, заступники голови, ГУ СУЯ
Визначення процесів, необхідних для забезпечення системи якості	4.1	ГУ СУЯ, Робоча група з питань розроблення та забезпечення функціонування СУЯ
Визначення послідовності і взаємодії цих процесів	4.1	ГУ СУЯ, Робоча група з питань розроблення та забезпечення функціонування СУЯ
Визначення критеріїв і методів, необхідних для забезпечення результативності функціонування цих процесів і управління ними	4.1	ГУ СУЯ, Робоча група з питань розроблення та забезпечення функціонування СУЯ
Забезпечення наявності ресурсів і інформації, необхідних для підтримки функціонування і моніторингу цих процесів	4.1	Голова ради
Здійснення моніторингу, вимірювання і аналізу	4.1	Голова ради
Розробка заходів, необхідних для досягнення запланованих результатів і постійного поліпшення цих процесів	4.1	ГУ СУЯ, керівники структурних підрозділів
Документальне оформлення Політики та цілей у сфері якості	4.2.1, 5.3, 5.4.1	ГУ СУЯ
Документальне оформлення Настанови з якості	4.2.1, 4.2.2	Відповідальні з питань впровадження СУЯ
Документальне оформлення процедур системи управління якістю	4.2.1, 4.2.3	Відповідальні з питань впровадження СУЯ
Документальне оформлення інших документів, необхідних для	4.2.1	Відповідальні з питань впровадження СУЯ

забезпечення результативного планування, функціонування і контролю процесів		
Документальне оформлення протоколів якості	4.2.1, 4.2.4	Призначений персонал, відповідальні з питань впровадження СУЯ
Забезпечення управління документацією системи управління якістю	4.2.3	Керівники та Відповідальні з питань впровадження СУЯ
Забезпечення управління протоколами системи управління якістю	4.2.4	Відповідальні з питань впровадження СУЯ
5 ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ КЕРІВНИЦТВА		
Доведення до всіх рівнів організації важливості задоволення вимог замовника, а також регламентуючих і законодавчих вимог	5.1	Голова ради
Формулювання Політики у сфері якості;	5.1	Голова ради
Забезпечення встановлення цілей у сфері якості	5.1	Голова ради
Критичне аналізування з боку керівництва	5.1	Голова ради
Забезпечення ресурсами	5.1	Голова ради
Забезпечення визначення і виконання вимог замовника	5.2, 7.2.1, 8.2.1	Голова ради
Забезпечення планування СУЯ	5.4.2, 4.1	Голова ради
Забезпечення визначення відповідальності і повноважень, інформування про це в межах організації	5.5.1	Голова ради
Призначення представника вищого керівництва з питань якості	5.5.2	Голова ради
Забезпечення встановлення, впровадження і підтримку процесів, необхідних для СУЯ	5.5.2	ГУ СУЯ
Звітування перед вищим керівництвом про функціонування СУЯ і про потребу її поліпшення	5.5.2	ГУ СУЯ
Забезпечення обізнаності з вимогами замовника в межах організації	5.5.2	ГУ СУЯ, керівники підрозділів

Забезпечення взаємодії з зовнішніми сторонами щодо питань, пов'язаних з СУЯ	5.5.2 Примітка	Призначений персонал
Забезпечення встановлення в організації належних процесів інформування і здійснення інформування про результативність СУЯ	5.5.3	Голова ради
Встановлення періодичності аналізу СУЯ для забезпечення її постійної придатності, адекватності і результативності	5.6.1, 5.6.2	Голова ради
Підготовка вхідних даних для критичного аналізування з боку керівництва: - підготовка інформації про результати аудитів;	5.6.2	ГУ СУЯ
- підготовка інформації про результати зворотнього зв'язку із замовниками;	5.6.2	ГУ СУЯ, керівники підрозділів та відповідальні з питань впровадження СУЯ
- підготовка інформації про функціонування процесів і відповідності послуг;	5.6.2	Керівники та відповідальні з питань впровадження СУЯ
- підготовка інформації про стан запобіжних та корегувальних дій;	5.6.2	Керівники підрозділів та відповідальні з питань впровадження СУЯ
- підготовка інформації про виконання заходів за результатами попереднього аналізу з боку керівництва;	5.6.2	ГУ СУЯ
- підготовка інформації про зміни, які можуть впливати на СУЯ;	5.6.2	ГУ СУЯ, керівники та відповідальні з питань впровадження СУЯ
- підготовка інформації про рекомендації щодо поліпшення	5.6.2	ГУ СУЯ, керівники та відповідальні з питань впровадження СУЯ
Початкові дані для аналізу з боку керівництва слід оформляти протоколами. Початкові дані повинні містити будь-які рішення і дії пов'язані з:	5.6.1, 5.6.3,8.4	ГУ СУЯ, Відповідальні з питань впровадження СУЯ
- поліпшенням результативності СУЯ і її процесів;	5.6.3	Уповноважений з якості підрозділу

- удосконаленням послуги згідно вимогам замовника;	5.6.3	Уповноважений з якості підрозділу
- потребами в ресурсах.	5.6.3	Уповноважений з якості підрозділу, керівник підрозділу
6 УПРАВЛІННЯ РЕСУРСАМИ		
Визначити і забезпечити наявність ресурсів необхідних для впровадження і актуалізації СУЯ і постійного поліпшення її результативності	6.1	Вище керівництво
Визначити і забезпечити наявність ресурсів необхідних для підвищення задоволеності замовників шляхом виконання їх вимог	6.1	Керівник підрозділу
Визначити необхідний рівень компетентності для персоналу, задіяного до робіт, які впливають на якість послуг	6.2.2	Відділ з питань кадрової роботи
Організувати підготовку або приймати інші заходи щодо забезпечення необхідного рівня компетентності	6.2.2	Відділ з питань кадрової роботи, керівники підрозділів
Оцінювати ефективності прийнятих заходів	6.2.2	Відділ з питань кадрової роботи
Реєструвати дані щодо освіти, професійної підготовки, кваліфікації і досвіду	6.2.2	Відділ з питань кадрової роботи
Визначання, створення і підтримувати інфраструктуру, необхідну для досягнення відповідності послуг вимогам, а саме:	6.3	Господарча група
- будівлі і виробничі приміщення;	6.3	Господарча група
- інженерно-технічні споруди;	6.3	Господарча група
- обладнання (з технічними і програмними засобами);	6.3	Господарча група
- транспорт та комунікації.		
Організація повинна визначити виробниче середовище, необхідне для досягнення відповідності вимог до послуг, і управляти ним	6.4	Господарча група, керівник підрозділу
7 НАДАВАННЯ ПОСЛУГ		
Розробити процеси необхідні для надавання послуг	7.1	Керівник підрозділу

Планування надавання послуг повинне бути узгодженим з вимогами до інших процесів СУЯ	7.1	Керівник підрозділу
Визначання для планування надавання послуг організація: - цілі у сфері якості і вимоги до послуг;	7.1	Керівник підрозділу
- потреби в розробці процесів і документів;	7.1	Керівник підрозділу
- потреби в забезпеченні ресурсами;	7.1	Керівник підрозділу
- необхідні перевірку, затвердження, моніторинг, перевірку специфічні для послуги, а також критерії оцінювання послуги;	7.1	Керівник підрозділу
- протоколи, необхідні для надання доказів того, що процес випуску і кінцева продукція задовольняють вимогам.	7.1	Керівник підрозділу
Організація повинна визначити: - вимоги, встановлені замовником;	7.2.1	Керівник підрозділу
- вимоги, не встановлені замовником, але необхідні для встановленого або передбаченого використання, якщо про такі відомо;	7.2.1	Керівник підрозділу
- законодавчі і регламентуючі вимоги щодо послуги;	7.2.1	Керівник підрозділу
- будь-які додаткові вимоги, визначені організацією.	7.2.1	Керівник підрозділу
Організація повинна проаналізувати вимоги щодо послуги до того, як візьме на себе зобов'язання щодо надавання її замовникові. Цей аналіз повинен забезпечити:	7.2.2	Керівник підрозділу
- визначення вимог щодо послуги;	7.2.2	Керівник підрозділу
- узгодження розбіжностей між вимогами договорів або замовлень і заздалегідь викладеними вимогами;	7.2.2	Керівник підрозділу
- здатність організації дотримуватися певних вимог.	7.2.2	Керівник підрозділу
Результати аналізу і заходи, які передбачені на їх основі, слід	7.2.2	Керівник підрозділу

оформляти протоколами		
Якщо представлені замовником вимоги документально не оформлені організація повинна їх встановити	7.2.2	Керівник підрозділу
Інформування щодо послуги	7.2.3	Призначений персонал
Обробка запитів, контрактів або замовлень і змін до них	7.2.3	Призначений персонал
Зворотній зв'язок із замовниками, зокрема реагування на їх скарги	7.2.3	Призначений персонал
Забезпечення відповідності продукції, яку купують, встановленим закупівельним вимогам	7.4.1	Керівник підрозділу
Оцінювання та здійснювання вибору постачальників	7.4.1	Керівник підрозділу
Забезпечення адекватність установлених закупівельних вимог	7.4.2	Керівник підрозділу
Визначання та запровадження перевірки або інших заходів, необхідні для забезпечення упевненості в тому, що закуплена продукція задовольняє встановленим закупівельним вимогам	7.4.3	Керівник підрозділу
Планування і здійснювання надання послуг за умов управління.	7.5.1	Керівник підрозділу
Забезпечення: - наявності інформації з описом характеристик послуги;	7.5.1	Керівник підрозділу
- наявності необхідних робочих інструкцій;	7.5.1	Керівник підрозділу
- застосування придатного устаткування;	7.5.1	Керівник підрозділу
- наявності і застосування засобів моніторингу та вимірювання;	7.5.1	Керівник підрозділу
- впровадження заходів, пов'язаних з моніторингом і вимірюваннями;	7.5.1	Керівник підрозділу
- впровадження заходів, пов'язаних з випуском, постачанням і наступним обслуговуванням.	7.5.1	Керівник підрозділу

Затвердження процесів надання послуг, виходи яких неможливо перевірити шляхом подальшого контролю або вимірювань	7.5.2	Керівник підрозділу
Визначення критеріїв аналізу і узгодження процесів	7.5.2	Керівник підрозділу
Перевірка обладнання і атестація персоналу	7.5.2	Керівник підрозділу
Ідентифікація послуг відповідними засобами на всіх етапах надання послуги	7.5.3	Керівник підрозділу
Ідентифікування статусу послуг щодо вимог до моніторингу і вимірювань	7.5.3	Керівник підрозділу
Контролювання і реєстрування специфічної ідентифікації послуги	7.5.3	Керівник підрозділу, виконавець послуг
Ідентифікація, перевірка, захист і охорона власності замовника, яку він надав для безпосереднього використання	7.5.4	Керівник підрозділу
Повідомлення замовника, складання протоколу в разі, якщо будь-яка власність замовника втрачена, пошкоджена або унаслідок інших причин визначена непридатною для використання	7.5.4	Керівник підрозділу, виконавець послуг
Зберігання відповідності результатів послуги під час здійснення внутрішніх операцій і передачі замовнику.	7.5.5	Керівник підрозділу, виконавець послуг
Визначання видів діяльності щодо забезпечення моніторингу і вимірювань, а також засобів моніторингу і вимірювань, необхідні для доведення відповідності послуги встановленим вимогам	7.6	Керівник підрозділу
Визначання процесів, необхідних для забезпечення упевненості в тому, що моніторинг і вимірювання можуть виконуватися і виконуються згідно з вимогам до них.	7.6	Керівник підрозділу
Забезпечення достовірних результатів вимірювання:	7.6	Керівник підрозділу

- перевіряння у встановлені інтервали часу або перед використанням;		
- налаштування;	7.6	Керівник підрозділу
- контроль налаштування;	7.6	Керівник підрозділу
- захист від пошкоджень і виходу з ладу під час користування, технічного обслуговування і зберігання	7.6	Керівник підрозділу
8 ВИМІРЮВАННЯ, АНАЛІЗ І ПОЛІПШЕННЯ		
Планування і запровадження процесів моніторингу, вимірювань, аналізу і поліпшення	8.1	ГУ СУЯ
Організація повинна відстежувати інформацію стосовно сприйняття замовником рівня задоволення організацією його вимог. Повинні бути визначені методи отримання і використання інформації	8.2.1	Керівники та відповідальні з питань впровадження СУЯ
Проведення внутрішніх аудитів в заплановані інтервали часу	8.2.2	ГУ СУЯ, група з аудиту
Розробка програми аудиту	8.2.2	ГУ СУЯ
Відповідальність і вимоги щодо планування і проведення аудитів, звіт про результати і ведення протоколів повинні бути визначені в задокументованій методиці	8.2.2	ГУ СУЯ, керівники та відповідальні з питань впровадження СУЯ
Застосовування належних методів моніторингу, здійснювання вимірювання процесів СУЯ	8.2.3	ГУ СУЯ, Відповідальні з питань впровадження СУЯ
Здійснювання моніторингу і вимірювання характеристик послуги для перевірки того, чи відповідає послуга визначеним вимогам	8.2.4	Керівник підрозділу
Документальне оформлення і зберігання доказів відповідності критеріям прийому	8.2.4	Призначений персонал
Забезпечення ідентифікації послуги, яка не відповідає встановленим до неї вимогам, і управління нею з метою запобігання непередбачуваному застосуванню результатів надання послуги на різних етапах	8.3	Керівник підрозділу

Вживання заходів по усуненню виявленої невідповідності послуги	8.3	Призначений персонал
Вживання заходів по недопущенню використанню або застосуванню результатів надання послуги на різних етапах	8.3	Призначений персонал
Реєстрування невідповідностей послуги	8.3	Призначений персонал
Визначання і аналізування відповідних даних щодо придатності і результативності СУЯ	8.4	ГУ СУЯ, керівники та відповідальні з питань впровадження СУЯ
Надавання інформації про: - задоволеність замовника;	8.4	ГУ СУЯ, керівники та відповідальні з питань впровадження СУЯ
- відповідність вимогам послуги;	8.4	ГУ СУЯ, керівники та відповідальні з питань впровадження СУЯ
- характеристики і тенденції відхилень процесів і послуг, зокрема можливості попереджувальних дій;	8.4	ГУ СУЯ, керівники та відповідальні з питань впровадження СУЯ
- постачальників.	8.4	Керівники підрозділів
Покращування результативності СУЯ	8.5.1	ГУ СУЯ
Усунення причин невідповідностей	8.5.2	Призначений персонал
Реєстрація результатів виконаних коригувальних дій	8.5.2	Призначений персонал
Визначання дії, які дають можливість усувати причини потенційних невідповідностей	8.5.3	Керівник підрозділу, уповноважений з якості, персонал підрозділу
Реєстрація результатів виконаних дій щодо запобіжних дій	8.5.3	Призначений персонал

ПОЛІТИКА У СФЕРІ ЯКОСТІ

виконкому Довгинцівської районної в місті ради

Мета діяльності:

- постійне задоволення потреб громади району, а саме забезпечення зростання якості життя, праці, освіти, охорони здоров'я, бізнесу, відпочинку і покращення добробуту мешканців району за рахунок постійного розвитку наявної інфраструктури в районі;
- підтримка розвитку місцевого самоврядування через вирішення частини публічних справ, постійне задоволення потреб громади району у межах діючого законодавства України та інтересах місцевого населення;
- підвищення професійного ставлення до роботи посадових осіб виконкому районної в місті ради, встановлення ефективної взаємодії з громадськістю

Пріоритети діяльності:

- виконання вимог всіх законодавчих та нормативно-правових документів;
- підвищення якості надання муніципальних та соціальних послуг;
- забезпечення реалізації спільних інтересів територіальної громади району;
- удосконалення механізмів управління об'єктами спільної власності територіальних громад району;
- підвищення ефективності діяльності посадових осіб виконкому Довгинцівської районної в місті ради.

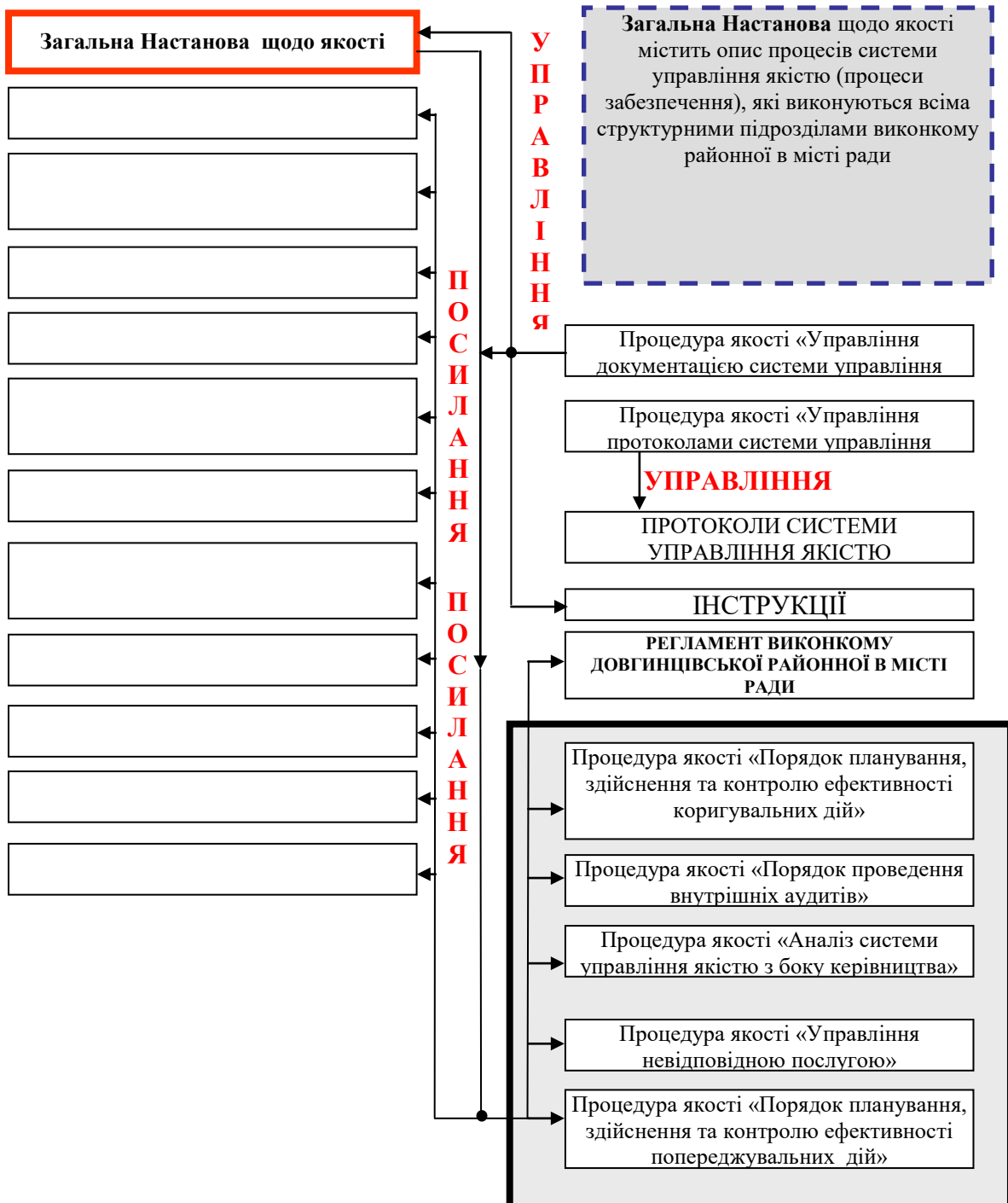
При реалізації своїх пріоритетів виконком районної в місті ради дотримується таких принципів діяльності:

- служіння територіальній громаді;
- верховенства права, демократизму та законності;
- використання процесного та системного підходу при наданні муніципальних та соціальних послуг;
- використання провідного досвіду у сфері послуг;
- професіоналізм, компетентність, ініціативність, чесність відданість справі;
- поєднання місцевих і управлінських інтересів, гласність;
- дотримання прав місцевого самоврядування;
- налагодження конструктивного діалогу з громадськістю.

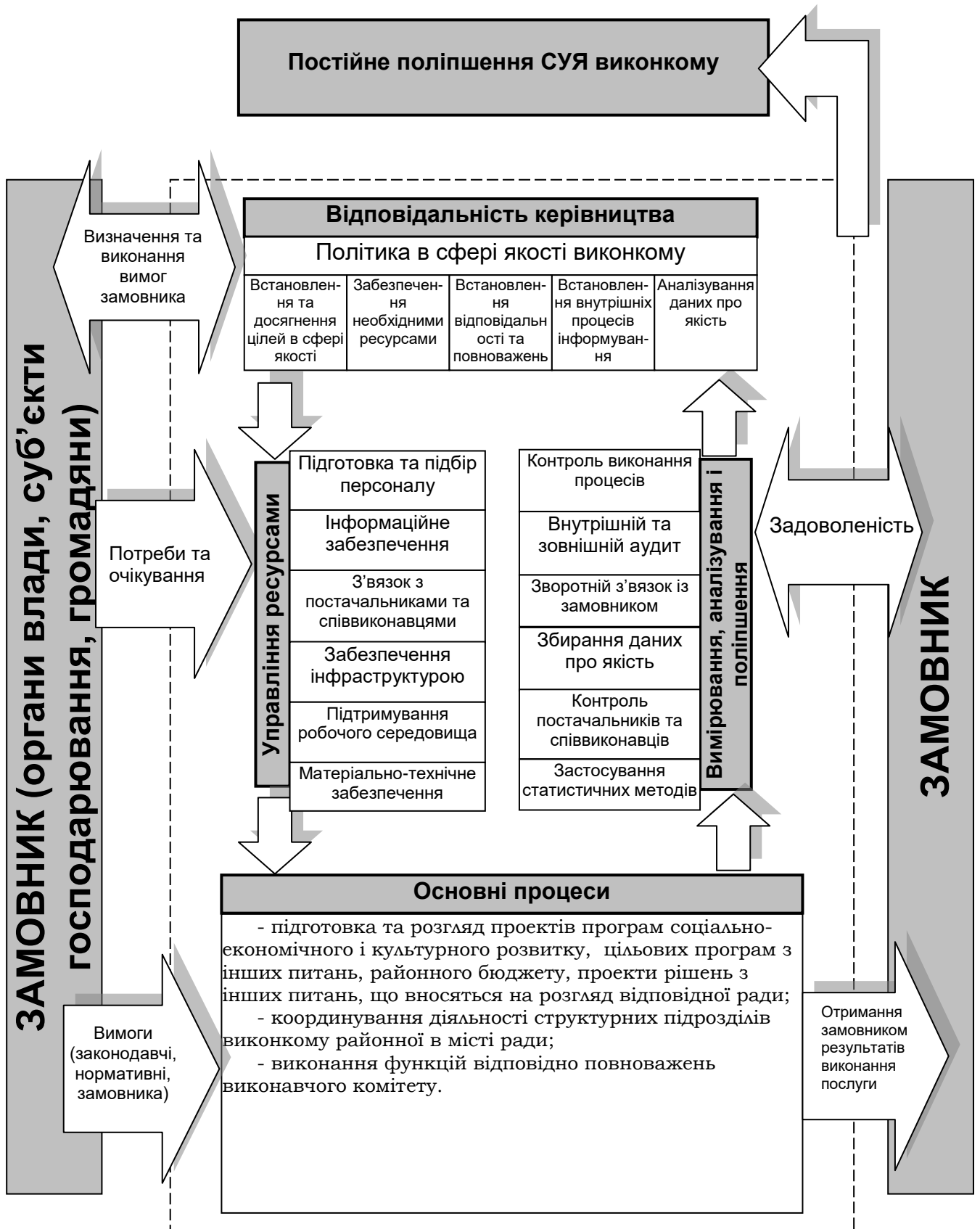
Реалізація пріоритетів досягається через:

- виконання законів України, актів Президента України, постанов Верховної Ради України, Кабінету Міністрів України, органів місцевого самоврядування вищого рівня;
- аналіз виконання програм соціально-економічного та культурного розвитку, підтримки розвитку місцевого самоврядування, інших регіональних програм;
- постійне удосконалення системи управління якістю згідно з вимогами ДСТУ ISO 9001-2009 «Системи управління якістю. Вимоги» і приведення її у відповідність до визначених міжнародних стандартів;
- організаційне забезпечення надання муніципальних та соціальних послуг;
- поліпшення системи планування та аналізу діяльності;
- підвищення професіоналізму, компетенції, мотивації установи;
- розроблення та підтримання відповідної системи управління документацією;
- забезпечення всіх процесів інфраструктурою та відповідним робочим середовищем та підтримання їх у стані, що сприятиме діяльності посадових осіб виконкому Довгинцівської районної в місті ради.

**СТРУКТУРА ДОКУМЕНТАЦІЇ
СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ
ВИКОНАВЧОГО КОМІТЕТУ ДОВГИНЦІВСЬКОЇ
РАЙОННОЇ В МІСТІ РАДИ**

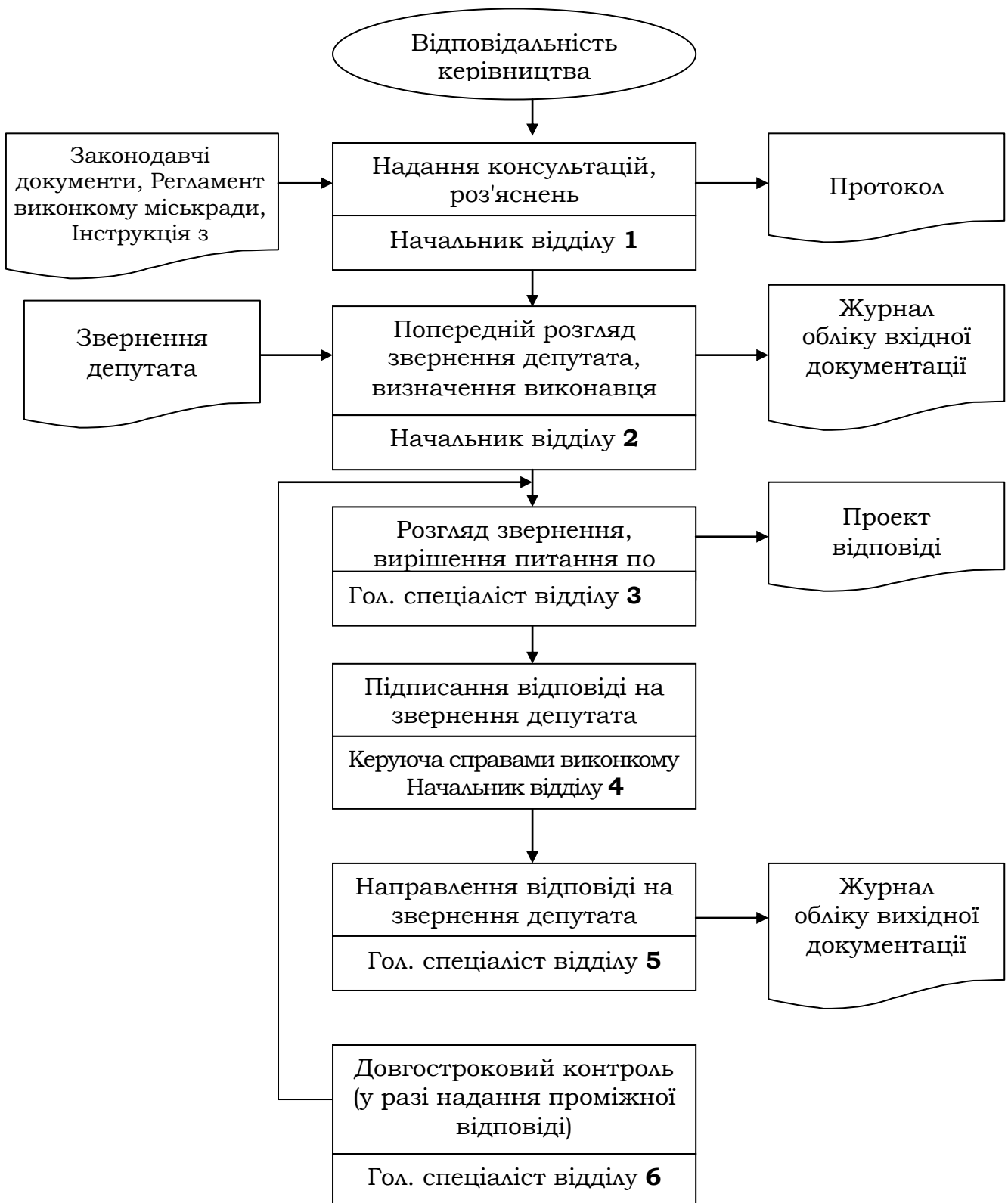


**СХЕМА ВЗАЄМОЗВ'ЯЗКУ ПРОЦЕСІВ
СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ВИКОНКОМУ**

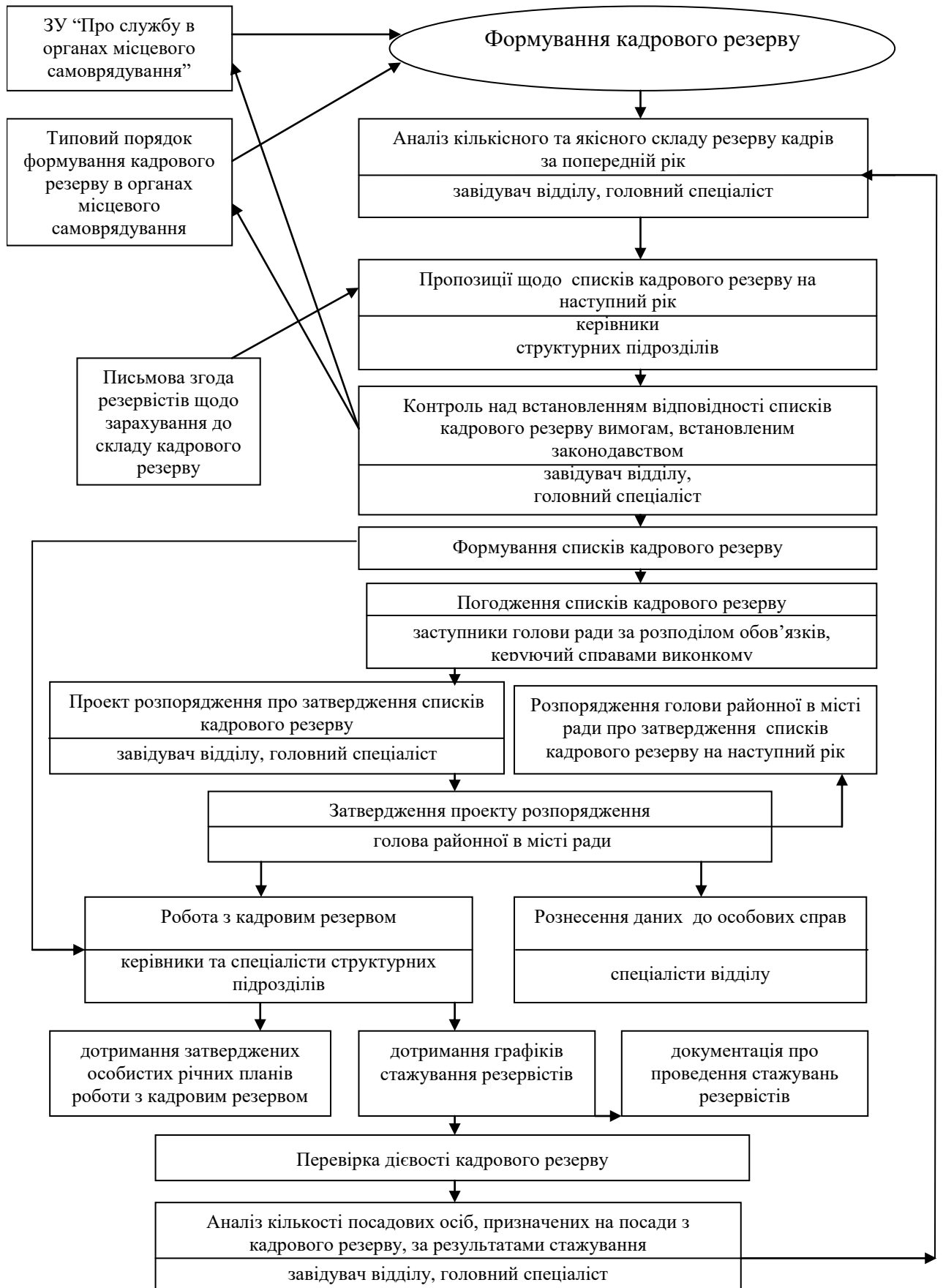


**БЛОК-СХЕМИ ПРОЦЕСІВ ОРГАНІЗАЦІЙНОГО ВІДДІЛУ ВИКОНКОМУ
ДОВГИНЦІВСЬКОЇ РАЙОННОЇ В МІСТІ РАДИ**

Розгляд звернень депутатів

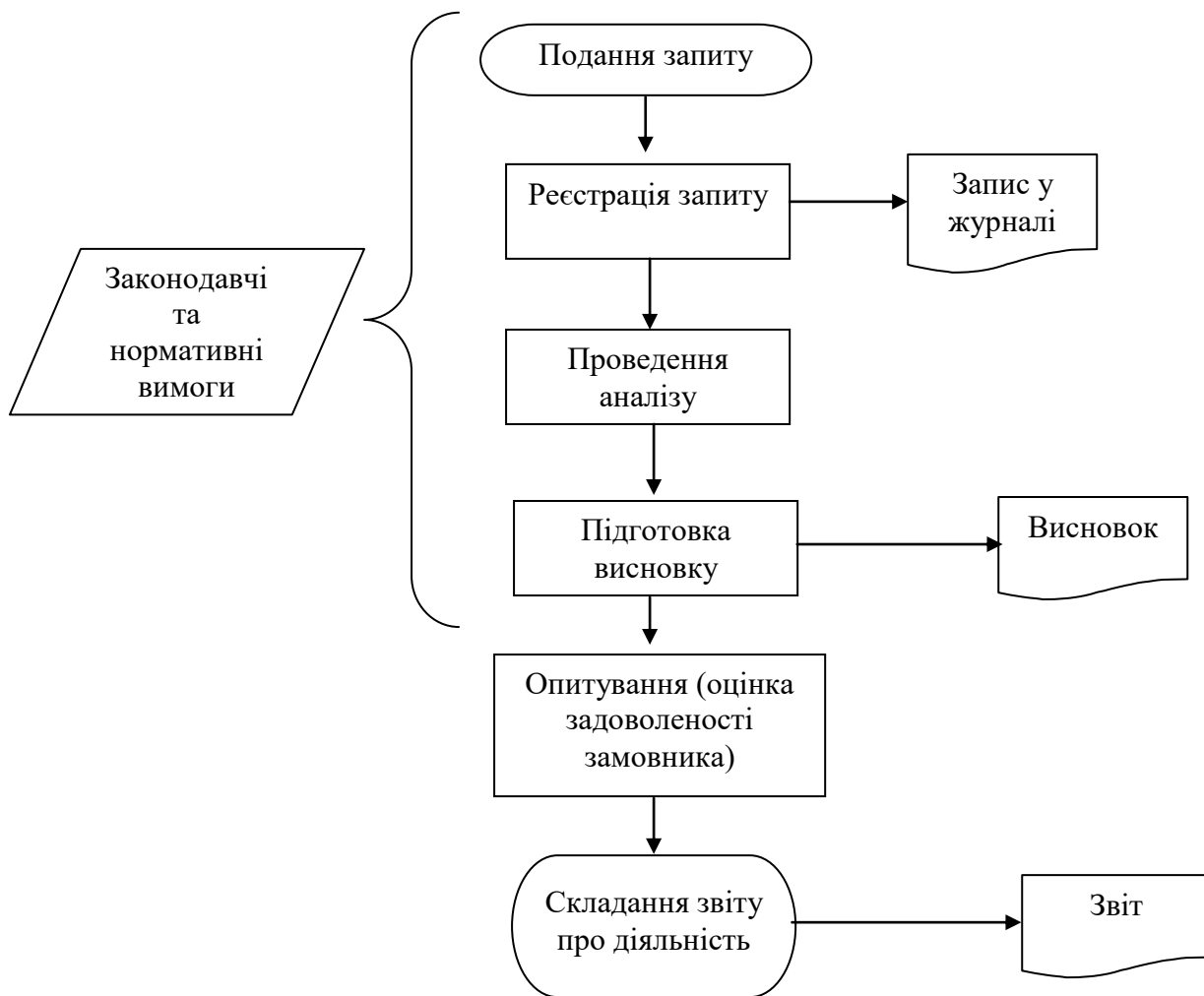


**БЛОК-СХЕМИ ПРОЦЕСІВ ВІДДІЛУ З ПИТАНЬ КАДРОВОЇ РОБОТИ ВИКОНКОМУ
ДОВГІНЦІВСЬКОЇ РАЙОННОЇ В МІСТІ РАДИ
формування кадрового резерву**



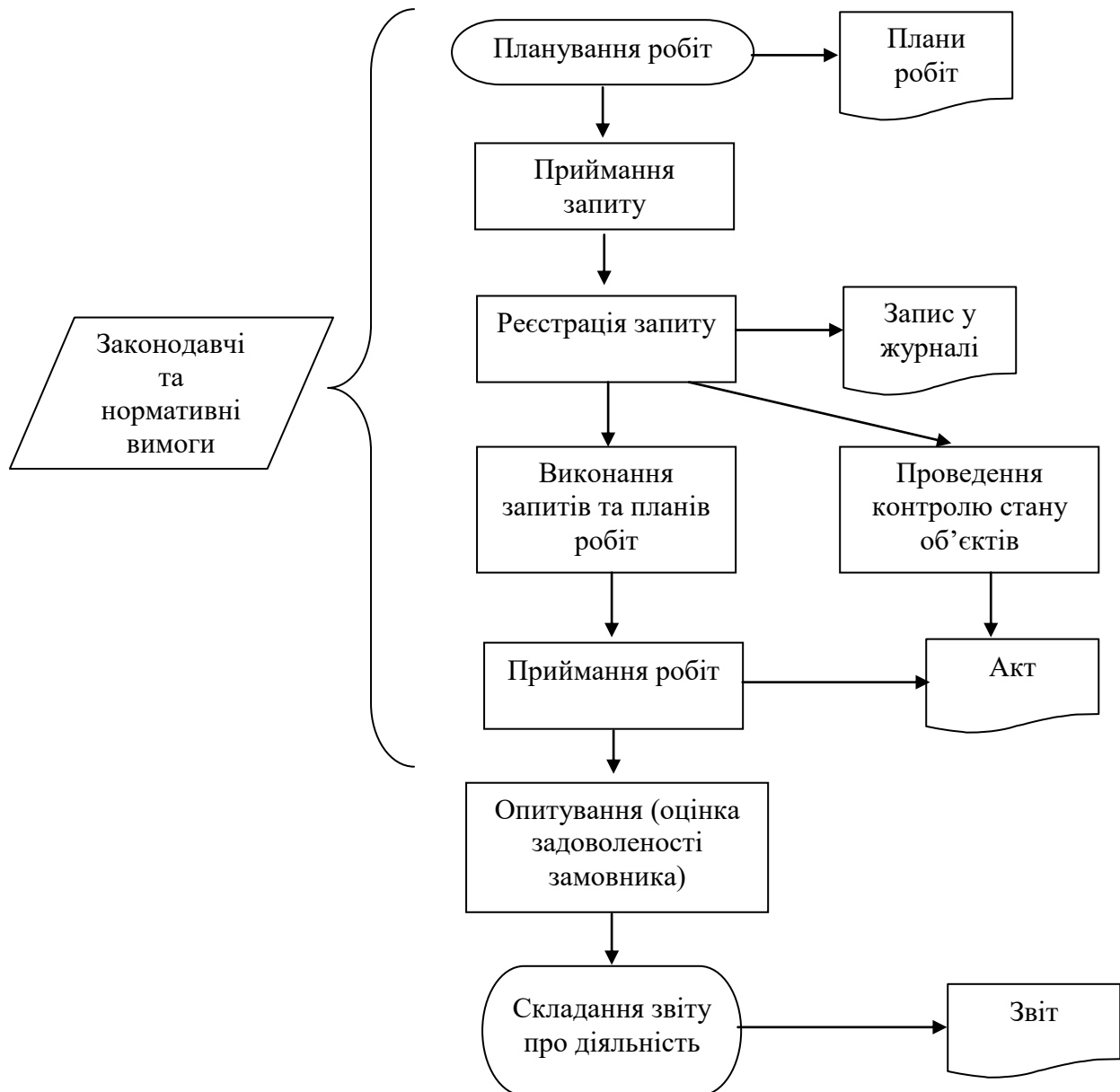
**БЛОК-СХЕМИ ПРОЦЕСІВ ВІДДІЛУ З ПРАВОВИХ ПИТАНЬ
ВИКОНАВЧОГО КОМІТЕТУ ДОВГИНЦІВСЬКОЇ
РАЙОННОЇ В МІСТІ РАДИ**

Розгляд письмових звернень по наданню юридичних консультацій



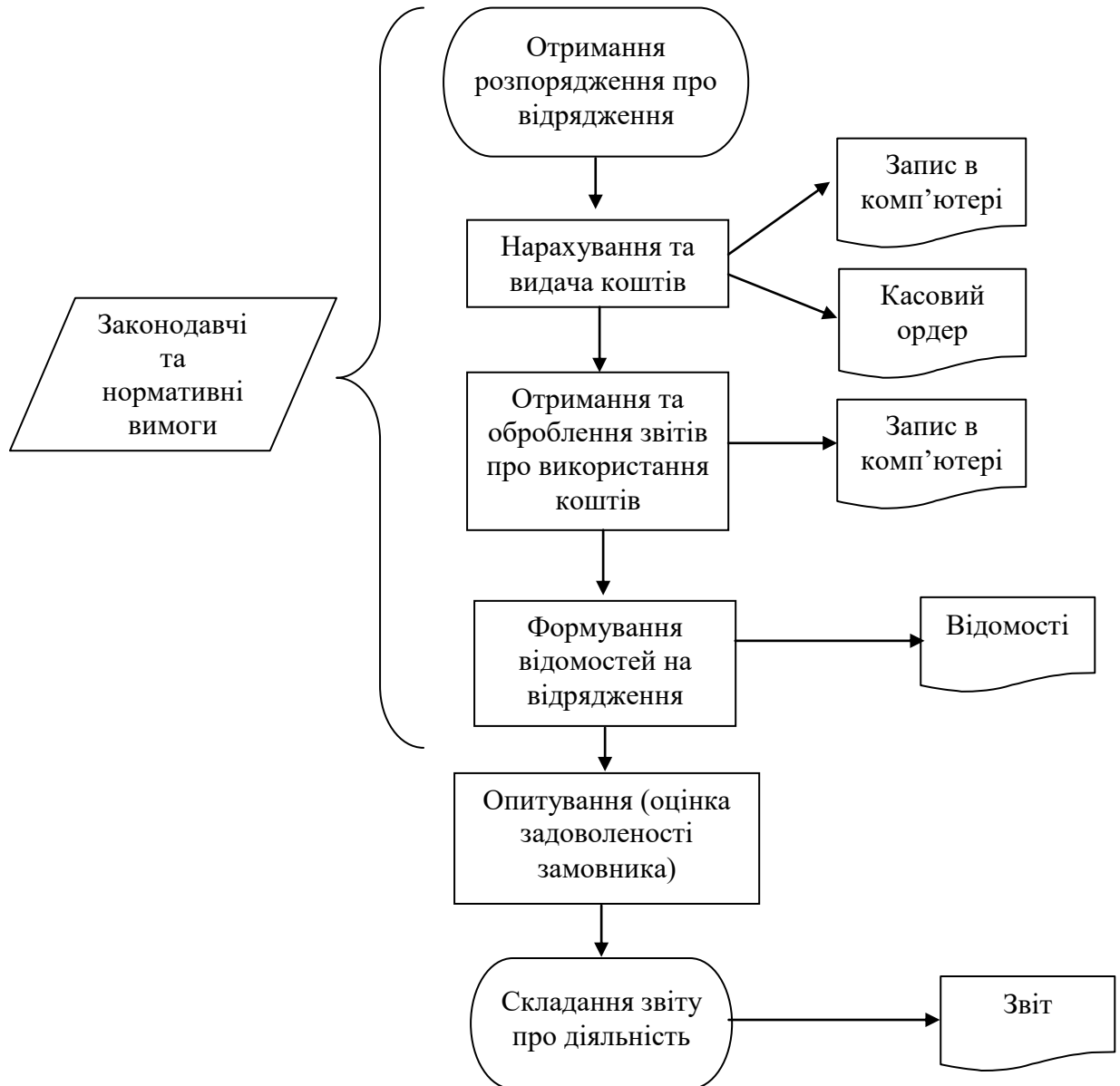
БЛОК-СХЕМИ ПРОЦЕСІВ ГОСПОДАРЧОГО ВІДДІЛУ ВИКОНКОМУ ДОВГИНЦІВСЬКОЇ РАЙОННОЇ В МІСТІ РАДИ

Забезпечення належної експлуатації будівель виконкому міськради та їх інженерного обладнання



БЛОК-СХЕМИ ПРОЦЕСІВ ВІДДІЛУ БУХГАЛТЕРСЬКОГО ОБЛІКУ ВИКОНКОМУ ДОВГИНЦІВСЬКОЇ РАЙОННОЇ В МІСТІ РАДИ

Оформлення відрядження



Лист реєстрації змін

Зміна	Номер листа				Всього листів в документі	№ документа, його короткий зміст	Вхідний номер супровідного документа	Підпис	Дата
	зміненого	заміненого	нового	анульованого					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10