

*Додаток 1
до розпорядження голови
районної в місті ради
від 13.09.2018 № 185-р*

***Настанова щодо якості
виконкому Довгинцівської районної в місті ради***

НЯ 001-01-2018

1 СФЕРА ЗАСТОСУВАННЯ

1.1 Загальні положення

Виконавчий комітет Довгинцівської районної в місті 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 виконавчого органу районної в місті ради входять підрозділи відповідно до Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», Регламенту виконавчого комітету районної в місті ради.

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

- державної регуляторної політики;
- соціально - економічного та культурного розвитку, планування та обліку;
- бюджету, фінансів;
- управління комунальною власністю;
- будівництва;
- житлово-комунального господарства, торговельного обслуговування, ресторанного господарства, транспорту й зв'язку, у сфері послуг;
- освіти, охорони здоров'я, культури, фізкультури і спорту;
- регулювання земельних відносин та охорони навколишнього природного середовища;
- соціального захисту населення;
- зовнішньоекономічної діяльності;
- оборонної роботи;
- забезпечення законності, правопорядку, охорони прав, свобод і законних інтересів громадян;
- інформатизації та комп'ютеризації;
- вирішення питань адміністративно-територіального устрою.

1.2 Призначення

Настанова щодо якості виконкому Довгинцівської районної в місті ради розповсюджується на всі процеси, які виконуються у 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.

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 районної в місті ради розроблена у відповідності з вимогами ДСТУ ISO 9001.

Виконкомом не проводиться проектування та розроблення своїх робіт, тому з Настанови щодо якості виключений опис розділу 8.3 «Проектування та розроблення» ДСТУ ISO 9001. Діяльність стосовно розроблення проектів регуляторних актів не відноситься до процесів проектування та розроблення послуг відповідно п. 8.3 ДСТУ ISO 9001.

Термін чинності Настанови щодо якості виконкому районної в місті ради необмежений. При необхідності, процедури, встановлені Наставою 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 9000:2015 «Системи управління якістю. Основні положення і словник термінів»;
- ДСТУ ISO 9001:2015 «Система управління якістю. Вимоги»;
- ДСТУ ISO/IEC 27001:2015 «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 публічні закупівлі», № 922-VIII від 25.12.2015 (зі змінами);
- Закон України «Про охорону праці», № 2695-XII від 14.10.1992 (зі змінами);
- Указ 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»;
- Постанова Кабінету Міністрів України від 04.01.2002 №3 «Про порядок оприлюднення у мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади» зі змінами;
- Постанова Кабінету Міністрів України від 29.08.2002 №1302 «Про заходи щодо подальшого забезпечення відкритості у діяльності органів виконавчої влади» зі змінами;
- 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» зі змінами;
- рішення Криворізької міської ради від 31.03.2016 № 381 «Про обсяги і межі повноважень районних у місті рад та їх виконавчих органів» зі змінами;

– рішенням Криворізької міської ради від 27.06.2018 № 2794 «Про затвердження Переліку адміністративних, інших публічних послуг, що надаються через Центр адміністративних послуг «Віза», у новій редакції»;

– Положення про виконавчий комітет Довгинцівської районної в місті ради, затверджене рішенням V сесії районної в місті ради V скликання від 28.11.2006 № 33;

– рішення виконкому Криворізької міської ради від 08.02.2012 № 71 «Про затвердження Інструкції з діловодства в органах місцевого самоврядування міста» зі змінами;

– рішення виконкому Довгинцівської районної в місті ради від 15.06.2016 № 204 «Про затвердження Регламенту виконкому районної в місті ради» зі змінами;

– розпорядження голови районної в місті ради від 15.02.2018 № 34-р «Про розподіл обов’язків між головою ради, заступником голови ради, заступниками голови з питань діяльності виконавчого органу, керуючим справами виконкому Довгинцівської районної в місті ради».

3 ТЕРМІНИ, ВИЗНАЧЕННЯ ПОНЯТЬ І СКОРОЧЕННЯ

3.1 Терміни, визначення понять

В Настанові застосовуються терміни та визначення, встановлені відповідно положень стандартів ДСТУ ISO 9000, ДСТУ ISO/IEC 27001.

3.2 Скорочення

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;

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

СПД – суб’єкт підприємницької діяльності;

СУЯ – система управління якістю.

4 СЕРЕДОВИЩЕ ОРГАНІЗАЦІЇ

4.1 Розуміння установи та її середовища

У виконкомі визначають контекст, розглядаючи внутрішні й зовнішні чинники, які можуть вплинути на підхід організації до розробки та досягнення своїх цілей, у тому числі на СУЯ (внутрішній і зовнішній контекст).

У виконкомі встановлюють область застосування СУЯ з урахуванням її контексту.

Зовнішній контекст - це зовнішнє оточення, у якому організація прагне досягти своїх цілей. Поняттями зовнішнього контексту є питання, пов’язані з законодавством, технологічними аспектами, конкуренцією, ринком, культурою, соціальними аспектами та економічними умовами.

Оцінка зовнішнього контексту включає, але не обмежується таким:

- соціальне і культурне, політичне та економічне, технологічне, законодавче, нормативне, фінансове, екологічне, етичне і конкурентне середовище;

- взаємини із зовнішніми зацікавленими сторонами, а також їх очікування і потреби;

- основні рушійні важелі і тенденції, які можуть впливати на цілі організації.

Внутрішній контекст - це внутрішнє оточення, у якому організація прагне досягти своїх цілей. Поняттями внутрішнього контексту є питання, пов'язані з цінностями, культурою, знаннями, а також з продуктивністю. Оцінка внутрішнього контексту включає в тому числі:

- підхід до управління, організаційну структуру, обов'язки та повноваження;

- політику, цілі та стратегії виконкому;

- ресурси та знання (капітал, час, людські ресурси, процеси, інформаційні системи, канали, процеси прийняття рішень в організації (формальні та неформальні);

- корпоративну культуру, цінності, принципи організації;

- внутрішні регламенти організації;

- взаємини з внутрішніми зацікавленими сторонами;

- контрактні відносини з замовниками.

Зібрані дані необхідно документувати.

У виконкомі опис його контексту документується в цій Настанові та Політиці у сфері якості, документах діяльності виконкому.

Інформація, зібрана під час визначення контексту, використовується для виявлення ризиків і можливостей для поліпшення. У виконкомі необхідно підтримувати таку інформацію в актуальному стані за допомогою регулярного моніторингу та аналізу.

4.2 Розуміння потреб і очікувань зацікавлених сторін

Зацікавлені сторони - це замовник або споживач, які отримують послуги виконкому, і на якого послуги можуть вплинути, або це сторони, які зацікавлені в діяльності виконкому, зокрема органи влади.

Для кожної зацікавленої сторони необхідно визначати предмет співробітництва та предмет інтересу. Цей предмет інтересу може відображати прямий інтерес (наприклад, споживачі, які стурбовані якістю послуг) або непрямий інтерес. Указуються предмети інтересів, які можуть впливати на зацікавлену сторону, або можуть виходити від цієї зацікавленої сторони та впливати на діяльність виконкому.

Інтереси можуть бути як внутрішні, так і зовнішні. Це залежить від того, якою є ця зацікавлена сторона: зовнішня чи внутрішня. Більш того, певний тип зацікавленої сторони може мати як внутрішні, так і зовнішні інтереси.

При визначенні внутрішніх інтересів враховують інтереси технологій, інтереси персоналу і т.д.

При визначенні зовнішніх інтересів необхідно урахувати інтереси конкурентів, суспільства, культурні, трудові, державні, законодавчі, логістичні, економічні інтереси і т.д.

Виконком визначає для себе наступні зацікавлені сторони:

Зацікавлені сторони	Запити та очікування
Споживачі (замовники і кінцеві користувачі)	Якість послуг Ціна послуг
Органи влади	Звітність Пропозиції
Персонал (наймані робітники)	Зростання заробітної плати Просування по службі Делегування повноважень Задоволеність роботою Соціальні гарантії зайнятості
Постачальники і партнери	Взаємовигідні стосунки
Суспільство в цілому	Вирішення соціальних, культурних та економічних проблем

4.3 Визначення сфери застосування системи управління якістю

Дія СУЯ розповсюджується на всі структурні підрозділи виконкому щодо надання адміністративних, соціальних та інших публічних послуг для територіальної громади району.

Керівники структурних підрозділів визначають необхідність розширення або звуження сфери застосування СУЯ за погодженням з головою районної ради. Зміну сфери необхідно задокументувати за допомогою внесення зміни до Настанови з якості.

4.4 Система управління якістю та її процеси

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 ефективне виконання документованих процедур та інструкцій СУЯ.

5 ЛІДЕРСТВО

5.1 Лідерство та зобов'язання

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. 55) в межах повноважень виконавчих органів районних рад. Окрім того на голову районної в місті ради покладені повноваження відповідно до рішення Криворізької міської ради від 31.03.2016 № 381 «Про обсяг і межі повноважень районних у місті рад та їх виконавчих органів» зі змінами у сферах:

- державної регуляторної політики;
- соціально - економічного та культурного розвитку, планування та обліку;
- бюджету, фінансів;
- управління комунальною власністю;
- будівництва;
- житлово-комунального господарства, торговельного обслуговування, ресторанного господарства, транспорту й зв'язку, у сфері послуг;
- освіти, охорони здоров'я, культури, фізкультури і спорту;
- регулювання земельних відносин та охорони навколишнього природного середовища;
- соціального захисту населення;
- зовнішньоекономічної діяльності;
- оборонної роботи;
- забезпечення законності, правопорядку, охорони прав, свобод і законних інтересів громадян;
- інформатизації та комп'ютеризації;
- вирішення питань адміністративно-територіального устрою.

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 місті 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 до 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 регламентовані вимоги 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 Політика

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.

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 застосовних 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.

5.3 Функції, обов'язки 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.

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.

6 ПЛАНУВАННЯ

6.1 Дії стосовно ризиків і можливостей

Планування у виконкомі провадиться із застосуванням ризик-менеджменту та шляхом, який орієнтований на реалізацію можливостей.

Структурні підрозділи мають виконувати положення задокументованої процедури ПР 002-06-2018 «Управління ризиками у сфері якості». Процедура

ставить за мету забезпечення процесу планування в СУЯ обґрунтованими рішеннями, які приймаються на підставі оцінки ризиків.

Управління ризиками відбувається у декілька етапів:

- 1) взаємодія і консультування;
- 2) визначення контексту ризик-менеджменту;
- 3) ідентифікація ризиків;
- 4) аналіз ризиків;
- 5) оцінка ризиків;
- 6) прийняття та реалізація рішення по ризику;
- 7) моніторинг та аналіз.

Перелік ризиків повинен бути задокументований та періодично перевірятися на актуальність та змінюватися за необхідністю.

До визначених ризиків застосовуються наступні заходи:

- уникання ризику (відмова від проекту, передача активу);
- передача ризику (страхування, аутсорсінг);
- утримання ризику (усвідомлення, прийняття, самострахування);
- зниження ризику (диверсифікація, установка лімітів, моніторинг).

Заходи з управління ризиками повинні плануватися та затверджуватися головою районної в місті ради та доводитися до всіх працівників виконкому.

6.2 Цілі у сфері якості та планування дій для їх досягнення

Відповідно до 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 у сфері 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.

6.3 Планування змін

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 в місті ради. Планування роботи здійснюється відповідно до Регламенту виконкому. Плани робіт складаються організаційним відділом на підставі пропозицій структурних підрозділів виконкому. 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.

7 ПІДТРИМАННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ

7.1 Ресурси

Голова районної в місті ради 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.

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 письмово, 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.

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 прокат транспортних засобів (послуги щодо оренди легкових автомобілів з водієм - транспортні послуги) відповідно до Закону України «Про публічні закупівлі».

Замовлення на користування автомобілем для поїздок з метою вирішення службових питань здійснюється 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 в місті ради, заступником голови районної в місті ради, заступниками 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 в місті 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.

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 офісною технікою. Із метою дотримання Закону України «Про охорону 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 знаходиться обладнання для пожежегасіння. Згідно встановлених термінів проводиться перевірка їх придатності до використання.

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.

7.2 Компетентність

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 структурні підрозділи, які проходять актуалізацію при перерозподілі обов'язків, зміні штатного розкладу, назви структурного підрозділу.

7.3 Обізнаність

У виконкомі проводиться контроль обізнаності персоналу із:

- політикою у сфері якості;
- цілями в сфері якості;
- своїм внеском у результативність СУЯ, з вигодами від поліпшення показників діяльності;
- наслідками невиконання вимог СУЯ.

Для цього кожен керівник доводить до підконтрольного персоналу відповідну інформацію на апаратних нарадах керівництва чи на зборах колективу. Також інформація розміщується на офіційних електронних ресурсах та безпосередньо на території виконкому.

7.4 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.

Зовнішнє комунікування базується на принципах етичності та регламентовано процедурами надання послуг і відповідною законодавчою документацією.

Виконком проводить зовнішнє інформування про:

- послуги;
- роботу виконкому;
- заплановані заходи, які проводяться в районі;
- надзвичайні події;
- зміни у законодавстві;
- публічну інформацію.

7.5 Задokumentована інформація

Документація, яка застосовується у виконкомі, входить до документ-

тації 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.

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.

Виконком здійснює контроль документів відповідно до Рішення виконкому районної в місті ради від 15.06.2016 № 204 «Про затвердження Регламенту виконкому районної в місті ради» зі змінами та Процедури ПР 002-01-2018 «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» зі змінами, Постанова Кабінету Міністрів України від 30.11.2011 № 1242 «Про затвердження Типової інструкції з діловодства у центральних органах виконавчої влади, Раді міністрів Автономної Республіки Крим, місцевих органах влади»).

Враховану копію документа одержує керівник відділу, згідно розсильних 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 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 СУІБ 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.

Істотні зміни оформляються новою редакцією документа.

Пропозиції про відміну дії документа надає розробник документу.

Остаточне рішення про відміну дії документа приймає голова (виконком) районної в місті ради. Для відміни документа необхідно:

- визначити об'єм заходів щодо відміни (розробляється при необхідності);
- підготувати розпорядження голови (рішення виконкому) районної в 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.

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 Процедурі ПР 002-01-2018 «Порядок управління документованою інформацією».

Структурними підрозділами виконкому складено та періодично поновлюється перелік протоколів якості. Форма переліку протоколів якості регламентована Процедури ПР 002-01-2018 «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.

8 НАДАННЯ ПОСЛУГ

8.1 Оперативне планування та контроль

Послуги, які надаються виконкомом районної в місті ради та його структурними підрозділами встановлені Законом України «Про місцеве самоврядування в Україні», зафіксовані в рішенні Криворізької міської ради від 31.03.2016 № 381 «Про обсяги і межі повноважень районних у місті рад та їх виконавчих органів» зі змінами, Положеннях про структурні підрозділи виконкому районної в місті ради, визначені в посадових інструкціях посадових осіб виконкому та його структурних підрозділів.

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 в місті ради. Встановлені форми пропозицій та планів робіт структурних підрозділів. Планування робіт відбувається відповідно Регламенту.

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.

8.2 Вимоги 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 виконкомом районних в місті рад (нормативно-правова база).

Структурні підрозділи періодично отримують відомості щодо нових вимог до послуг із достовірних періодичних видань (Урядовий кур'єр) та офіційного сайту Верховної 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.

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.

Відповідно до Закону України «Про порядок висвітлення діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування в Україні засобами масової інформації» зі змінами, інших нормативних документів, з метою інформування територіальної громади про діяльність районної в місті ради та її виконавчого комітету вдосконалення та прозорості роботи районної в місті ради та її виконавчого комітету, рішення районної в місті ради, її виконавчого комітету, розпорядження та доручення голови районної в місті ради, що стосуються інтересів громади, виконком проводить інформування своїх замовників про послуги через ЗМІ, офіційний веб-сайт <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.

З актуальних питань суспільно-політичного, соціально-економічного та культурного життя району та країни організуються брифінги, прес-конференції, засідання «круглих столів», прямий телефонний зв'язок, виступи по телебаченню та на радіо у прямому ефірі чи в запису за участю голови районної в місті ради, заступників голови районної в місті 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.

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 найважливіші події суспільно-політичного, соціально-економічного та культурного життя району розміщується на офіційному веб-сайті виконкому районної в місті ради. Інформація про заходи, що відбулися за участю голови районної в місті ради, його заступників, керівників структурних підрозділів виконкому районної в місті ради також розміщується на веб-сайті виконкому.

«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 в місті ради, заступники голови районної в місті ради, керівники структурних підрозділів виконкому районної в місті ради та інші посадові особи.

8.3 Проектування та розроблення послуг

Стосовно виконкому, проектування та розробка - це процес, який перетворює потреби та сподівання замовників/громадян та/або законодавчі вимоги на характеристики послуг, які надаються.

Кожного разу, коли виконком проектує та розробляє продукцію (чи це матеріальна продукція, наприклад, нова спортивна споруда, чи це нова послуга), він має визначити механізми планування та контролювання, які відповідають чинному законодавству чи регламентам. Проектування та розробка послуг має бути на користь замовників/громадян.

Інфраструктурні проекти треба планувати з урахуванням терміну експлуатування, який зазвичай очікують щодо такої продукції.

У рамках планування, проектування та розроблення, виконком має визначити стадії, план-графік робіт, загальні цілі, відповідальність та ресурси, узгоджені з запланованими цілями, графік надавання послуг і чинники стосовно процесів, пов'язаних з іншими рівнями влади.

Під час планування проектування та розробки послуг виконком має встановити механізми переглядання, перевіряння та затвердження на попередньо визначених стадіях, пов'язуючи їх з правовими процедурами місцевого контролюючого суб'єкта, випуском звітів та забезпеченням прозорості надаваної інформації.

Протягом процесу планування проектування та розробки треба визначити необхідний термін для запровадження та аналізування результатів відповідно до термінів, передбачених нормативно-правовою базою.

8.4 Контроль надаваних із зовні процесів, продукції та послуг

Процес закупівлі виконком повинен здійснювати відповідно до чинного законодавства.

Запрошення стати постачальником суб'єкта місцевого самоврядування повинно бути відкритим, доступним, широко оприлюдненим і містити необхідну закупівельну інформацію.

Виконком повинен чітко визначати свої вимоги щодо товарів і послуг, які закуповуються, чітко розуміти, що його постачальники мають відповідати встановленим вимогам і що їх відповідальність залежить від специфікацій та умов попередньо встановлених у контрактах або угодах. Для нових постачальників може бути доречним передбачити випробний період або пілотну схему перед остаточним їх затвердженням.

Виконком повинен:

- визначити вид та обсяг контролю, який буде застосовуватися до постачальників та їх товарів (послуг);

- установити мінімальні вимоги надійності (у тому числі, якщо необхідно, вимоги щодо системи управління якістю постачальника), які повинні задовольняти постачальники для забезпечення якості послуги, яка надається;

- оновлювати інформацію про постачальників, оцінених на їх здатність задовольняти закупівельні вимоги, як з погляду відповідності товарів та послуг, так і здійснення поставки. Цей перелік може служити основою для відбору постачальників.

Процес закупівлі полягає у взаємодії з відповідним структурним підрозділом виконкому, який проводить тендери із закупівлі технічного обладнання та необхідного програмного забезпечення. Діяльність зазначеного підрозділу визначається до вимог чинного законодавства. Взаємодія з підрозділом здійснюється на підставі поданої структурним підрозділом заяви із зазначенням його потреб.

8.5 Надання послуг

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

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

Виконком надає послуги через територіальний підрозділ Центру адміністративних послуг «Віза», громадську приймальню управління праці та соціального захисту населення, відділ реєстрації місця проживання громадян та службу у справах дітей виконкому районної в місті ради.

Перелік послуг, суб'єктом надання яких є виконком районної в місті ради, затверджено рішенням Криворізької міської ради від 27.06.2018 № 2794 «Про затвердження Переліку адміністративних, інших публічних послуг, що надаються через Центр адміністративних послуг «Віза», у новій редакції».

Послуги надаються відповідно до затверджених схем (технологічних карток). Інформація про перелік документів, необхідних для надання послуг, режим роботи, нормативно-правові акти, умови та терміни надання послуг міститься в інформаційних картках. Інформаційні та технологічні картки послуг, суб'єктом надання яких є виконком, затверджено відповідним рішенням виконкому районної в місті ради. Перелік послуг, інформаційні та технологічні картки, зразки заяв розміщено на офіційному веб-сайт <http://dlgr.gov.ua/> виконкому Довгинцівської районної в місті ради.

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.

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 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 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 відповідальна 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.

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 комітет, який за свої кошти зобов'язаний поновити документи замовника, яких не вистачає, або сам звертається до відповідних інституцій для надання цих документів.

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 Міністерства юстиції України від 12.04.2012 № 578/5 «Про затвердження Переліку типових документів, що створюються під час діяльності державних органів та органів місцевого самоврядування, інших установ, підприємств та організацій, із зазначенням строків зберігання документів» 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.

8.6 Випуск послуг

У виконкомі здійснюється контроль надання послуг. Контроль здійснюється з боку керівного складу виконкому та його структурних підрозділів відповідно до 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.

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 (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.

8.7 Контроль невідповідних виходів

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 ПР 002-05-2018 «Порядок управління невідповідною послугою», ПР 002-03-2018 «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;
- розробляння планів та програм дій щодо поліпшування 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 або безпосереднього керівника підрозділу. Подальші дії стосовно невідповідностей регламентовані процедурами якості.

9 ОЦІНЮВАННЯ ДІЄВОСТІ

9.1 Моніторинг, вимірювання, аналізування та оцінювання

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

- доведення відповідності надання 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.

Задоволеність замовника відстежується шляхом опитування.

Опитувальні анкети 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.

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, яка затверджена рішенням виконкому Криворізької міської ради від 08.02.2012 № 71 зі змінами.

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.

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.

9.2 Внутрішній аудит

Порядок проведення внутрішніх аудитів СУЯ виконкому регламентований Процедурою ПР 002-02-2018 «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 законодавчих та нормативних документів фахівцями управління щодо здійснення відповідних процедур;
- перевірку наявності стану та використання технічних засобів.

Позапланові перевірки проводяться за рішеннями голови районної в місті ради, 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.

9.3 Аналізування системи управління

Аналіз СУЯ виконкому з боку керівництва проводиться у відповідності до процедури якості ПР 002-04-2018 «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.

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;
- 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.

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.

10 ПОЛІПШУВАННЯ

10.1 Загальні положення

Виконком повинен постійно поліпшувати результативність своєї діяльності та СУЯ в цілому, застосовуючи політику та визначаючи цілі в сфері якості (п. 6.2), використовуючи результати аудитів у відповідності (п. 9.2), аналіз даних (п. 9.1), проводячи коригувальні та запобіжні дії (п. 10.2), а також

аналізування з боку керівництва (п. 9.3).

10.2 Невідповідність і коригувальні дії

Проведення коригувальних та запобіжних дій по відношенню до потенційних або виявлених причин невідповідностей виконується відповідно Процедури ПР 002-03-2018 «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.

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.

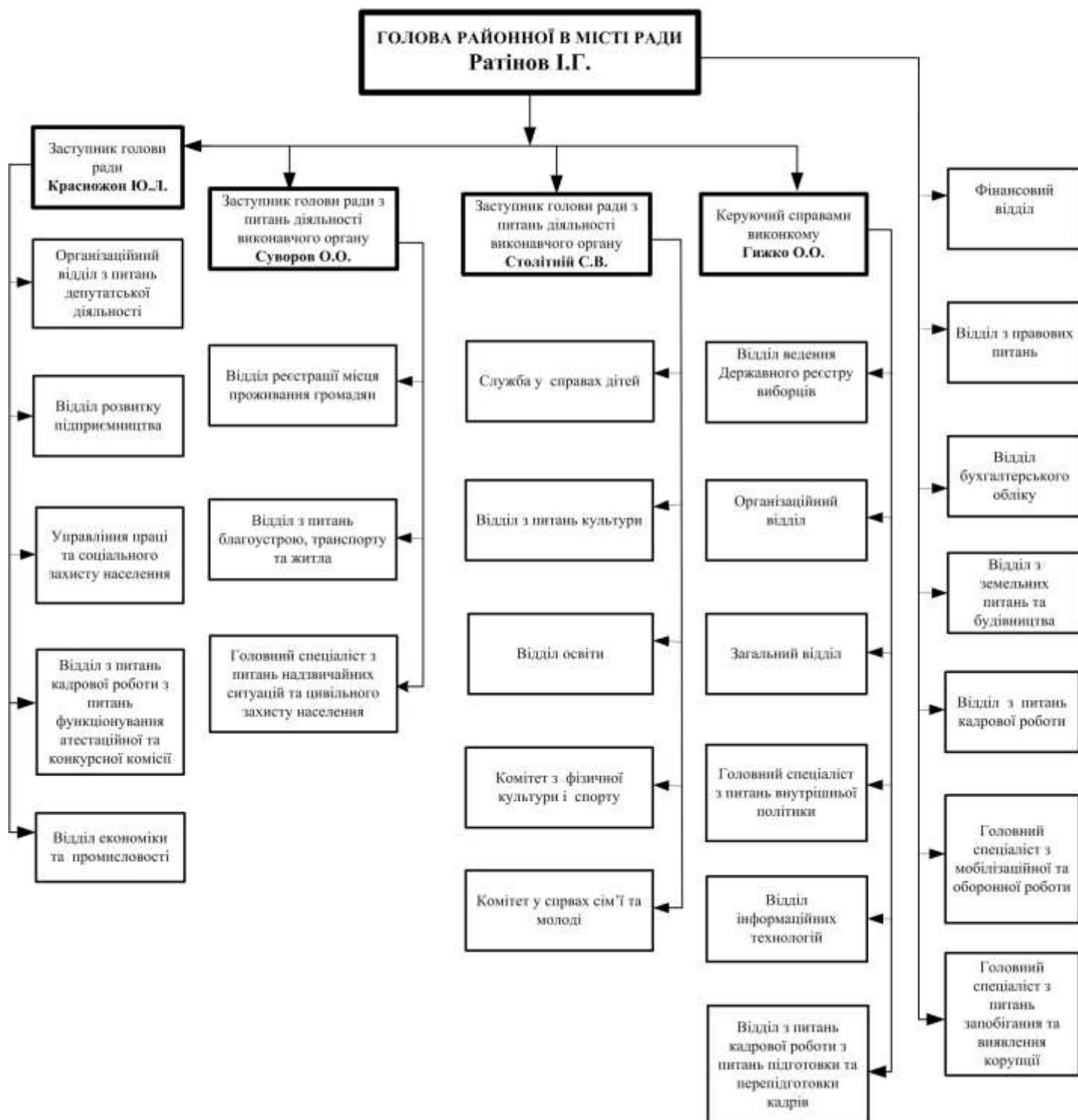
10.3 Постійне поліпшення

У виконкомі закладені механізми постійного поліпшення адекватності, результативності СУЯ:

- рішення приймаються на підставі фактичних даних;
- планування базується на оцінці ризиків;
- переглядається Політика та цілі в сфері якості;
- проводиться внутрішній аудит СУЯ;
- при встановленні невідповідностей проводиться робота з усунення причин невідповідностей;
- проводиться широкий аналіз процесів СУЯ;
- оцінюється задоволеність замовників.

Додаток А

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



РОЗПОДІЛ ОБОВ'ЯЗКІВ

між головою районної в місті ради, заступником голови ради, заступниками голови ради з питань діяльності виконавчого органу, керуючим справами виконкому районної в місті ради

Голова районної в місті ради

Ратінов І.Г.

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 вимог Законів України «Про інформацію», «Про доступ до публічної інформації», «Про захист персональних даних», «Про засади запобігання і протидії корупції» у районній в місті ради та виконавчому комітеті районної в місті ради.

4. Забезпечує виконання Регламентів районної в місті ради та її виконавчого комітету.

5. 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.

6. Відповідає за забезпечення реалізації у виконкомі районної в місті ради проекту «Єдина електронна система інформаційного зв'язку «Криворізький ресурсний центр».

7. Визначає Політику у сфері системи управління якістю виконкому районної в місті ради та забезпечує:

7.1 установлення цілей у сфері системи управління якістю;

7.2 постійне вдосконалення системи управління якістю;

7.3 наявність ресурсів і інформації, необхідних для підтримки функціонування системи управління якістю;

7.4 здійснення моніторингу, вимірювання і аналізу;

7.5 збереження цілісності системи управління якістю в процесі планування впровадження змін до неї, визначення її результативності;

7.6 установлення періодичності аналізу системи управління якістю для забезпечення її постійної придатності, адекватності і результативності.

Призначає головного уповноваженого виконкому районної в місті ради з питань якості.

8. Спрямовує і контролює роботу:

8.1 фінансового відділу;

8.2 відділу з правових питань;

8.3 відділу з питань кадрової роботи;

8.4 відділу бухгалтерського обліку;

- 8.5 відділу з земельних питань та будівництва;
- 8.6 головного спеціаліста з питань мобілізаційної та оборонної роботи;
- 8.7 головного спеціаліста з питань запобігання та виявлення корупції.
- 9. Забезпечує взаємодію з:
 - 9.1 Довгинцівським районним судом м. Кривого Рогу;
 - 9.2 Криворізькою місцевою прокуратурою №1 Дніпропетровської області;
 - 9.3 Довгинцівським відділенням поліції Криворізького відділу поліції Головного управління Національної поліції в Дніпропетровській області;
 - 9.4 управлінням Державної казначейської служби України у м. Кривому Розі Дніпропетровської області;
 - 9.5 Державною фіскальною службою України Криворізької центральної об'єднаної державної податкової інспекції Головного управління ДФС у Дніпропетровській області;
- 10. Очолює:
 - 10.1 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;
 - 10.2 комісію з питань захисту прав дитини;
 - 10.3 комісію з питань забудови, землеустрою та вирішення земельних спорів щодо меж земельних ділянок індивідуальної забудови;
 - 10.4 комісію з упорядкування розміщення тимчасових об'єктів для здійснення підприємницької діяльності;
 - 10.5 комісію з питань техногенно-екологічної безпеки та надзвичайних ситуацій;
 - 10.6 комісію щодо розгляду заяв членів сімей загиблих військово-службовців та інвалідів про виплату грошової компенсації;
 - 10.7 спеціальну комісію з ліквідації надзвичайних ситуацій техногенного та природного характеру.

***Заступник голови районної в місті ради
Красножон Ю.Л.***

1. В своїй роботі керується Конституцією України, Законом України «Про місцеве самоврядування в Україні», організовує виконання законів України, постанов Верховної Ради України та Кабінету Міністрів України, указів і розпоряджень Президента, розпоряджень голови Дніпропетровської облдержадміністрації, обласної ради, Криворізької міської ради та її виконкому за напрямком діяльності, Регламентами роботи районної в місті ради та її виконкому.

2. У разі відсутності голови районної в місті ради здійснює повноваження голови районної в місті ради.

3. Організовує роботу та вирішує питання, пов'язані із захистом персональних даних, володільцем чи розпорядником яких є районна в місті рада.

4. Організовує підготовку матеріалів на сесію районної в місті ради. Надає пропозиції щодо організаційно-технічного забезпечення пленарних засідань ради.

5. Координує роботу постійних комісій районної в місті ради, дає їм доручення, сприяє організації виконання їх рекомендацій. Забезпечує депутатів необхідною інформацією про роботу виконкому, його відділів, вживає заходи щодо реалізації зауважень, внесених депутатами на сесіях, семінарах тощо.

6. Забезпечує депутатів необхідною інформацією про роботу виконкому, його відділів, вживає заходів щодо реалізації зауважень, внесених депутатами на сесіях, семінарах тощо.

7. Забезпечує гласність роботи районної в місті ради, організовує обговорення громадянами важливих для мешканців району питань, вивчення громадської думки, ознайомлення депутатів та громадян з проектами рішень районної в місті ради, оприлюднення рішень районної в місті ради.

8. Організовує навчання депутатів, керівників органів самоорганізації населення.

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

10. Забезпечує взаємодію з:

10.1 Довгинцівським відділом обслуговування громадян (сервісний центр) управління обслуговування громадян головного управління Пенсійного фонду України в Дніпропетровській області;

10.2 закладами охорони здоров'я, розташованими на території району;

10.3 промисловими та будівельними підприємствами району;

10.4 банківськими установами району;

10.5 суб'єктами господарювання малого та середнього бізнесу;

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

10.7 Довгинцівською районною організацією ветеранів міста Кривого Рогу.

11. Спрямовує і контролює роботу:

11.1 відділу розвитку підприємництва;

11.2 відділу економіки та промисловості;

11.3 управління праці та соціального захисту населення;

11.4 організаційного відділу (з питань забезпечення депутатської діяльності);

11.5 комунальної установи «Територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг) у Довгинцівському районі».

12. Очолює:

12.1 комісію з питань поновлення прав реабілітованих;

12.2 комісію з питань надання одноразової грошової допомоги мешканцям району за рахунок бюджетних коштів;

12.3 комісію по сприянню визначенню статусу осіб, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи;

12.4 комісію для розгляду питань, пов'язаних із встановлення статусу учасника війни;

12.5 комісію з розгляду питань щодо звільнення громадян від плати за соціальне обслуговування (надання соціальних послуг) КУ «Територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг) у Довгинцівському районі»;

12.6 комітет із забезпечення доступності осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення до об'єктів соціальної та інженерно-транспортної інфраструктури;

12.7 комісію з вирішення питань, пов'язаних з наданням населенню пільг, субсидій на житлово-комунальні послуги та державної соціальної допомоги малозабезпеченим сім'ям;

12.8 районну раду з питань безпечної життєдіяльності населення;

12.9 районну раду опіки та піклування;

12.10 робочу групу по попередньому розгляду особових справ громадян, які направляються до комунальних установ «Будинок милосердя» та «Затишок»;

12.11 районну тимчасову робочу комісію з розгляду питань надання грошової допомоги постраждалим та внутрішньо переміщеним особам;

12.12 районну галузеву раду підприємців;

12.13 робочу групу з питань підприємництва;

12.14 робочу групу з питання забезпечення своєчасних розрахунків споживачів району за житлово-комунальні послуги та енергоносії;

12.15 комісію з питань погодження зміни спеціалізації об'єктів приватизації, розташованих на території Довгинцівського району;

12.16 експертну комісію з питань підготовки проектів регуляторних актів;

12.17 атестаційну комісію;

12.18 робочу групу з моніторингу соціально-трудових відносин в об'єктах малого та середнього бізнесу району;

12.19 комісію з питань призначення (відновлення) соціальних виплат внутрішньо переміщеним особам.

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

***Заступник голови ради
з питань діяльності виконавчого органу
Суворов О.О.***

1. В своїй роботі керується Конституцією України, Законом України «Про місцеве самоврядування в Україні», організовує виконання законів України, постанов Верховної Ради України та Кабінету Міністрів України, указів і

розпоряджень Президента, розпоряджень голови Дніпропетровської облдержадміністрації, обласної ради, Криворізької міської ради та її виконкому за напрямком діяльності, Регламентами роботи районної в місті ради та її виконкому.

2. 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, благоустрою району.

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

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

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

4.2 надзвичайних ситуацій та цивільного захисту населення;

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

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

4.5 поведіння з безхазяйними відходами;

4.6 транспорту та зв'язку.

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

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

7. Забезпечує взаємодію з:

7.1 підприємствами-надавачами послуг мешканцям району;

7.2 підприємствами транспорту та зв'язку;

7.3 державною пожежно-рятувальною частиною № 26.

8. 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.

9. Сприяє роботі постійної комісії районної в місті ради з питань забудови, земельних відносин, комунального господарства, транспорту та зв'язку.

10. Очолює штаб з підготовки житлового фонду, об'єктів соціальної сфери, тепловодопостачання, електротранспорту, дорожньо-мостового господарства району до роботи в осінньо-зимовий період.

11. Спрямовує та контролює діяльність підпорядкованих 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'язану із дотриманням захисту персональних даних, аналізу та повноти надання відповідей на інформаційні запити.

12. Спрямовує і контролює роботу:

12.1 відділу з питань благоустрою, транспорту та житла;

12.2 відділу реєстрації місця проживання громадян;

12.3 головного спеціаліста з питань надзвичайних ситуацій та цивільного захисту населення;

13. Очолює:

13.1 адміністративну комісію;

13.2 громадську житлову комісію;

13.3 комісію щодо визнання житлових будинків (квартир) і гуртожитків непридатними для проживання;

13.4 комісію з визначення виду та обсягу робіт з безоплатного капітального ремонту власних житлових будинків і квартир осіб, що мають право на таку пільгу;

13.5 комісію з питань поводження з безхазяйними відходами;

13.6 комісію з проведення інвентаризації гуртожитків;

13.7 комісію з питань переведення житлових будинків і приміщень (квартир) у нежитлові;

13.8 комісію з обстеження житлових приміщень з метою визначення їх відповідності технічним і санітарним нормам;

13.9 комісію із забезпечення реалізації житлових прав мешканців гуртожитків;

14. 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
Столітній С.В.***

1. В своїй роботі керується Конституцією України, Законом України «Про місцеве самоврядування в Україні», організовує виконання законів України, постанов Верховної Ради України та Кабінету Міністрів України, указів і розпоряджень Президента, розпоряджень голови Дніпропетровської облдержадміністрації, обласної ради, Криворізької міської ради та її виконкому за напрямком діяльності, Регламентами роботи районної в місті ради та її виконкому.

2. 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.

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

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

5. Сприяє роботі постійної комісії районної в місті ради з питань:

- освіти, культури, духовності, сімейної та молодіжної політики, спорту;
- охорони здоров'я, соціального захисту населення, підтримки ветеранських організацій та учасників бойових дій.

6. Спрямовує та контролює діяльність підпорядкованих 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'язану із дотриманням захисту персональних даних, аналізу та повноти надання відповідей на інформаційні запити.

7. В межах наданих повноважень:

7.1 Забезпечує реалізацію програм молодіжної та сімейної політики, у галузях культури, фізичної культури і спорту;

7.2 координує роботу з молоддю на підприємствах, установах, організаціях району;

7.3 координує організацію та проведення культурно-масових, спортивних, розважальних, мистецьких заходів, спрямованих на підвищення культурно-освітнього, фізичного та патріотичного рівня виховання мешканців району;

7.4 координує роботу з питань забезпечення захисту прав і інтересів дітей;

7.5 сприяє роботі зі створення прийомних сімей, дитячих будинків сімейного типу;

7.6 сприяє діяльності громадських організацій фізкультурно-спортивної спрямованості у здійсненні ними фізкультурно-оздоровчої і спортивної роботи серед учнів та студентів.

8. 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.

9. Очолює:

9.1 комісію з питань впорядкування обігу продукції сексуального чи еротичного характеру;

9.2 координаційну раду з питань сімейної та гендерної політики, попередження насильства в сім'ї, протидії торгівлі людьми;

9.3 конкурсну комісію;

9.4 комісію з охорони пам'яток історії та культури;

9.5 районну призовну комісію.

10. 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
Гижко О.О.*

1. В своїй роботі керується Конституцією України, Законом України «Про місцеве самоврядування в Україні», організовує виконання законів України, постанов Верховної Ради України та Кабінету Міністрів України, указів і розпоряджень Президента, розпоряджень голови Дніпропетровської облдержадміністрації, обласної ради, Криворізької міської ради та її виконкому за напрямком діяльності в межах та обсягах делегованих повноважень, Регламентами роботи районної в місті ради та її виконкому.

2. Спрямовує і контролює разом із заступником голови районної в місті 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. 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 районної в місті ради;

3.5 дієвість системи внутрівідомчого 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 тендерного комітету виконкому районної в місті ради;

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 регламенту, законності, правопорядку, депутатської діяльності та етики;

7.2 планування, бюджету, соціально-економічного розвитку, 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. Організовує роботу та вирішує питання, пов'язані із захистом персональних даних, володільцем чи розпорядником яких є виконком районної в місті ради.

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

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

13. Надає голові районної в місті 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 Металургійно-Довгинцівським об'єднаним районним військовим комісаріатом;

15.2 органами самоорганізації населення району.

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 відділу інформаційних технологій;
- 16.6 головного спеціаліста з питань внутрішньої політики;
- 16.7 господарчої групи.
- 17. Очолює:
 - 17.1 спостережну комісію;
 - 17.2 експертну комісію;
 - 17.3 комісію сприяння додержанню законодавства про свободу совісті та релігійні організації;
 - 17.4 районну комісію з питань евакуації;
 - 17.5 тендерний комітет;
 - 17.6 робочу групу з питань забезпечення функціонування системи управління якістю;
 - 17.7 робочу групу щодо посилення внутрівідомчого контролю за відкритістю і прозорістю в роботі, усунення причин та умов, що сприяють вчиненню корупційних діянь та інших правопорушень, пов'язаних з корупцією;
 - 17.8 комісію з питань роботи зі службовою інформацією.
- 18. Засвідчує підпис керівників органів самоорганізації населення приватного сектору забудови на довідках про місце проживання, про склад сім'ї та на побутових характеристиках.
- 19. Забезпечує проведення загальнорайонних заходів, пов'язаних з державними та професійними святами у відповідних галузях.

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

Види діяльності, процеси, які необхідно виконувати для підтвердження відповідності ДСТУ ISO 9001:2015		Відповідальний за діяльність, процес
4. Середовище організацій		
4.1.	Розуміння організації та її середовища	Головний уповноважений з якості
4.2.	Розуміння потреб і очікувань зацікавлених сторін	Головний уповноважений з якості
4.3.	Визначення сфери застосування системи управління якістю	Головний уповноважений з якості
4.4.	Система управління якістю та її процеси	Головний уповноважений з якості
5. Лідерство		
5.1.	Лідерство та зобов'язання	Вище керівництво
5.1.1.	Загальні положення	Вище керівництво
5.1.2.	Орієнтація на споживача	Головний уповноважений з якості
5.2.	Політика	Вище керівництво
5.3.	Функції, обов'язки та повноваження в межах організації	Вище керівництво
6. Планування		
6.1.	Дії стосовно ризиків і можливостей	Уповноважені з якості структурних підрозділів
6.2.	Цілі у сфері якості та планування дій для їх досягнення	Головний уповноважений з якості
6.3.	Планування змін	Головний уповноважений з якості, керівники структурних підрозділів
7. Підтримання системи управління		
7.1.	Ресурси	Вище керівництво
7.1.1.	Загальні положення	Вище керівництво
7.1.2.	Людські ресурси	Відділ з питань кадрової роботи та служби в органах місцевого самоврядування
7.1.3.	Інфраструктура	Вище керівництво
7.1.4.	Середовище для функціонування процесів	Господарча група
7.1.5.	Ресурси для моніторингу та вимірювання	Керівники структурних підрозділів
7.1.6.	Знання організації	Керівники структурних підрозділів
7.2.	Компетентність	Відділ з питань кадрової роботи
7.3.	Обізнаність	Керівники структурних підрозділів
7.4.	Інформування	Керівники структурних підрозділів
7.5.	Задokumentована інформація	Керівники структурних підрозділів
8. Виробництво		
8.1.	Оперативне планування та контроль	Керівники структурних підрозділів
8.2.	Вимоги щодо продукції та послуг	Керівники структурних підрозділів
8.3.	Проектування та розробка продукції та послуг	Керівники структурних підрозділів

Види діяльності, процеси, які необхідно виконувати для підтвердження відповідності ДСТУ ISO 9001:2015		Відповідальний за діяльність, процес
8.4.	Контроль наданих із зовні процесів, продукції та послуг	Відділ бухгалтерського обліку
8.5.	Виготовлення продукції та надання послуг	Керівники структурних підрозділів
8.5.1.	Контроль виготовлення продукції та надання послуг	Керівники структурних підрозділів
8.5.2.	Ідентифікація та простежуваність	Керівники структурних підрозділів
8.5.3.	Власність замовників або зовнішніх постачальників	Керівники структурних підрозділів
8.5.4.	Збереження	Керівники структурних підрозділів
8.5.5.	Діяльність після постачання	Керівники структурних підрозділів
8.5.6.	Контроль змін	Керівники структурних підрозділів
8.6.	Випуск продукції та послуг	Керівники структурних підрозділів
8.7.	Контроль невідповідних виходів	Керівники структурних підрозділів
9.Оцінювання дієвості		
9.1.	Моніторинг, вимірювання, аналізування та оцінювання	Керівники структурних підрозділів
9.1.1.	Загальні положення	Керівники структурних підрозділів
9.1.2.	Задоволеність замовника	Керівники структурних підрозділів
9.1.3.	Аналізування та оцінювання	Керівники структурних підрозділів
9.2.	Внутрішній аудит	Група з аудиту
9.3.	Аналізування системи управління	Керівники структурних підрозділів
9.3.1.	Загальні положення	Керівники структурних підрозділів
9.3.2.	Вхідні дані для аналізування системи управління	Головний уповноважений з якості, керівники структурних підрозділів
9.3.3.	Вихідні дані для аналізування системи управління	Вище керівництво, головний уповноважений з якості,
10.Поліпшення		
10.1.	Загальні положення	Керівники структурних підрозділів
10.2.	Невідповідність і коригувальні дії	Керівники структурних підрозділів
10.3.	Постійне поліпшування	Керівники структурних підрозділів

**Політика у сфері якості
виконкому Довгинцівської районної в місті ради****Місія виконкому районної в місті ради:**

- сприяння економічному та соціальному добробуту мешканців району шляхом задоволення їх потреб і очікувань, 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, прийняття управлінських рішень виключно на основі права;
- підвищення якості надання адміністративних, соціальних та інших публічних послуг через удосконалення процесів управління, ефективне використання системи менеджменту якості;
- створення сприятливого середовища для взаємовигідних партнерських стосунків виконкому, територіальної громади та бізнесу;
- упровадження технологічних інновацій у сфері менеджменту при управлінні районом та наданні послуг;
- запобігання проявам корупції;
- удосконалення механізмів управління об'єктами спільної власності територіальних громад району;
- підвищення зовнішнього іміджу та авторитету 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 адміністративних, соціальних та інших публічних послуг;
- використання провідного досвіду у сфері надання 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 9001:2015 «Системи управління якістю. Вимоги» і приведення її у відповідність до визначених міжнародних стандартів;
- удосконалення механізмів публічного менеджменту, орієнтованого на підвищення якості надання адміністративних, соціальних та інших публічних послуг послуг;
- поліпшення системи планування та аналізу діяльності;
- забезпечення підвищення компетентності посадових осіб згідно з затвердженими планами шляхом участі в зовнішньому та внутрішньому навчанні, проходження стажування, навчання на курсах підвищення кваліфікації, обміну досвідом, самопідготовки;
- 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 районної в місті ради.

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

ПОЛІТИКА У СФЕРІ ЯКОСТІ



ЦІЛІ В СФЕРІ ЯКОСТІ, ПРОГРАМИ, ПЛАНИ



ПОЛОЖЕННЯ ПРО ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ РАЙОННОЇ В МІСТІ РАДИ



НАСТАНОВА З ЯКОСТІ



ПРОЦЕДУРИ ЯКОСТІ

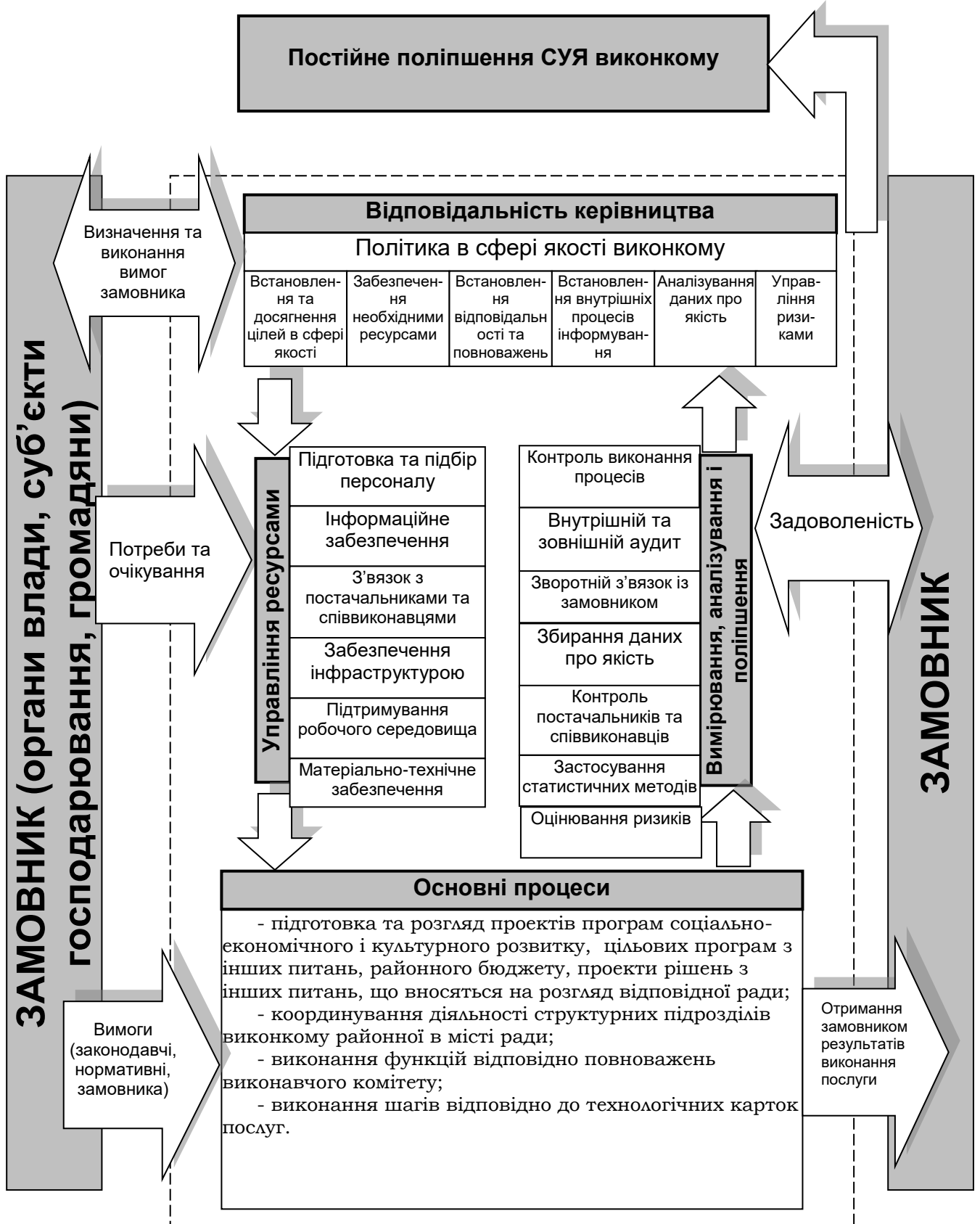


ІНСТРУКЦІЇ, ТЕХНОЛОГІЧНІ КАРТКИ, ІНФОРМАЦІЙНІ КАРТКИ



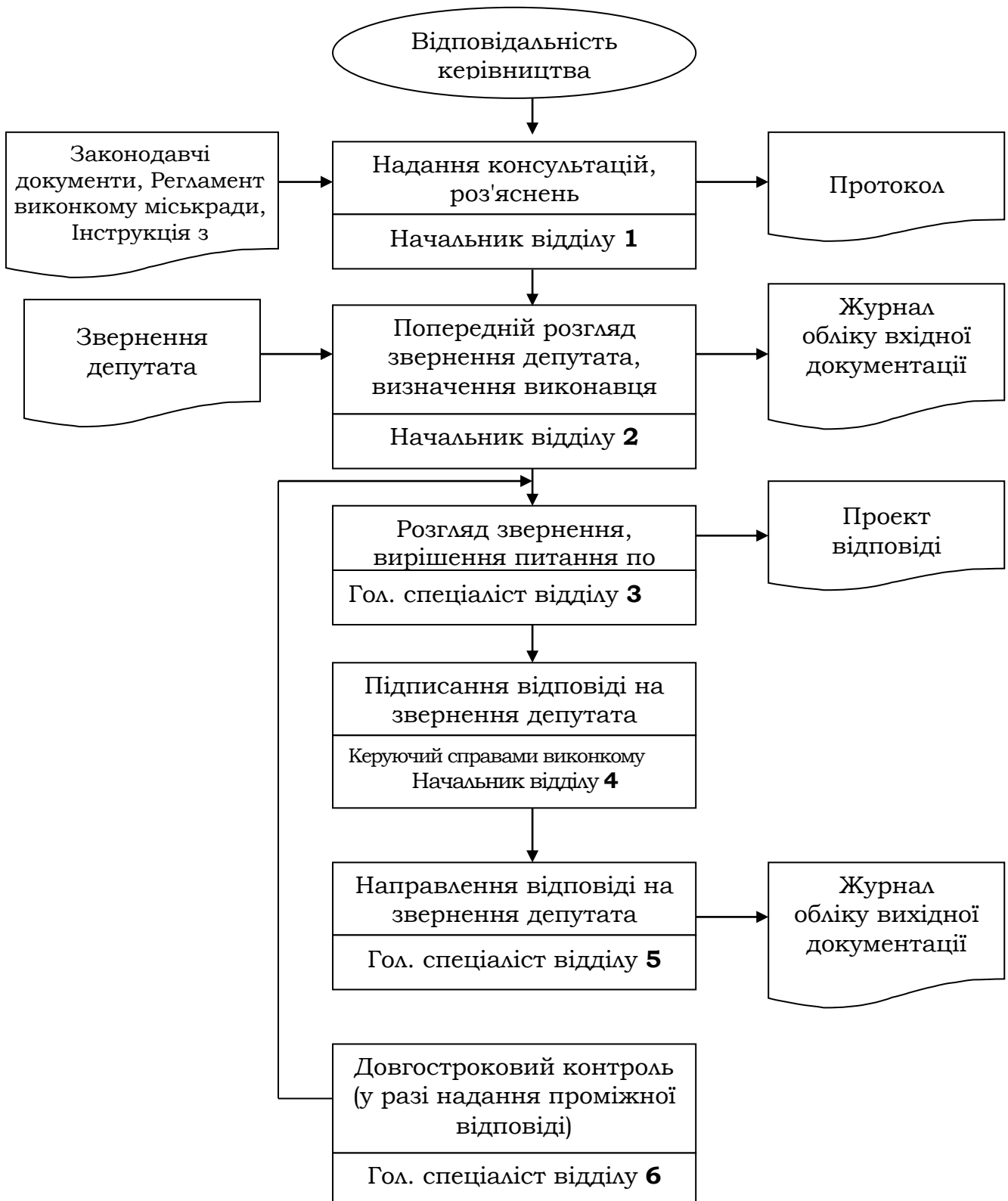
ПРОТОКОЛИ (ЗАПИСИ)

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

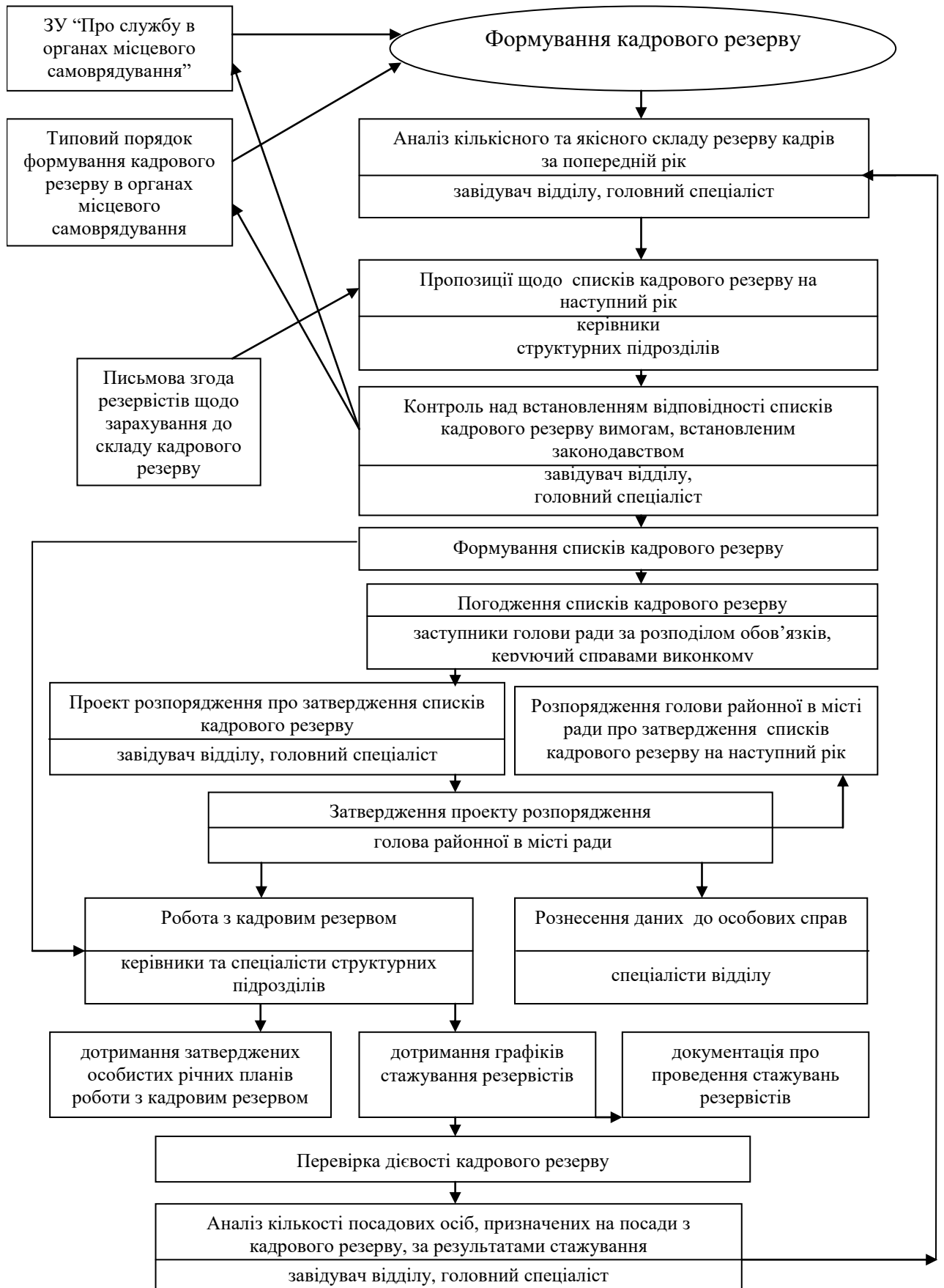


БЛОК-СХЕМИ ПРОЦЕСІВ ОРГАНІЗАЦІЙНОГО ВІДДІЛУ ВИКОНКОМУ ДОВГІНЦІВСЬКОЇ РАЙОННОЇ В МІСТІ РАДИ

Розгляд звернень депутатів

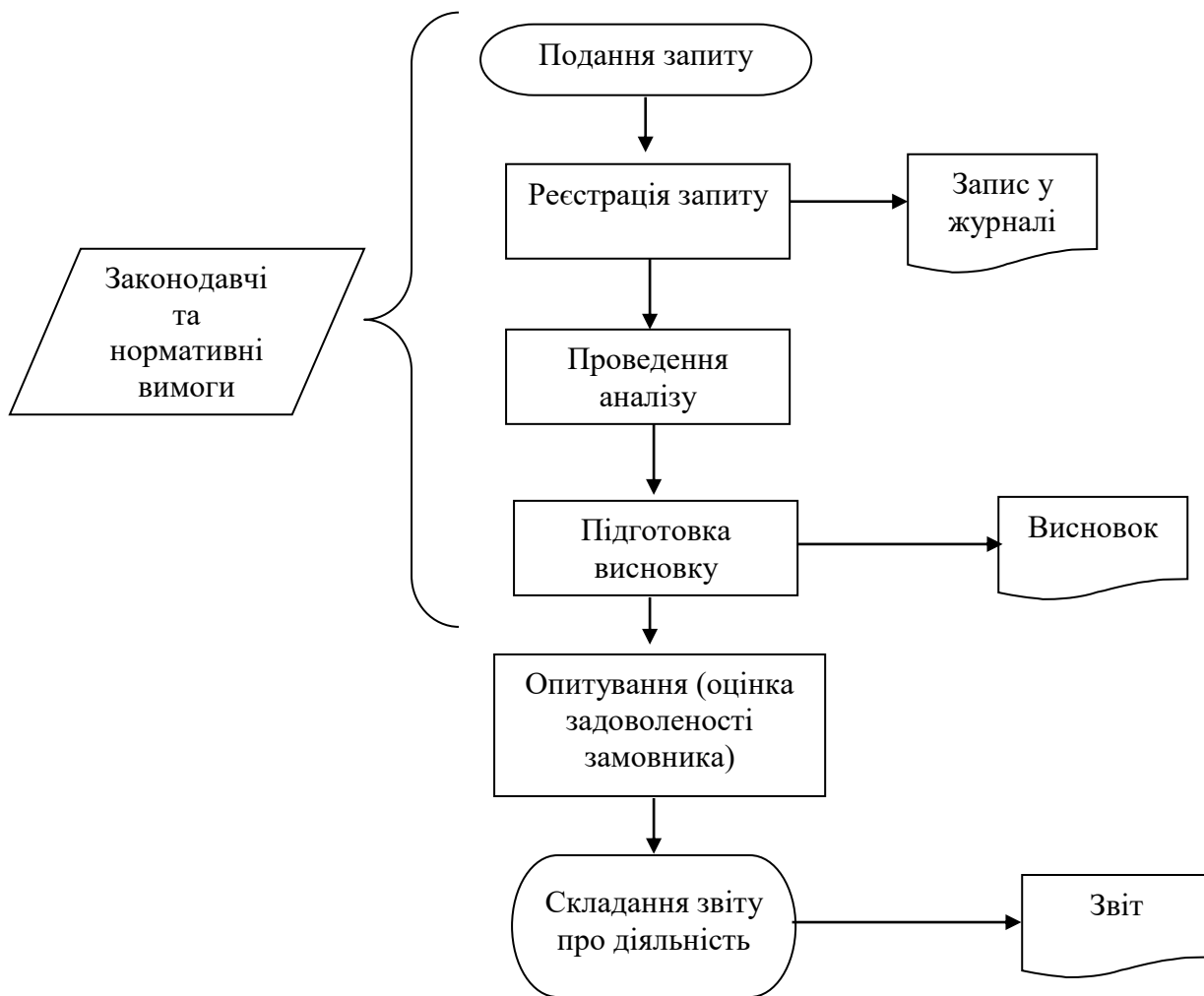


**БЛОК-СХЕМИ ПРОЦЕСІВ ВІДДІЛУ З ПИТАНЬ КАДРОВОЇ РОБОТИ ВИКОНКОМУ
ДОВГІНЦІВСЬКОЇ РАЙОННОЇ В МІСТІ РАДИ
формування кадрового резерву**



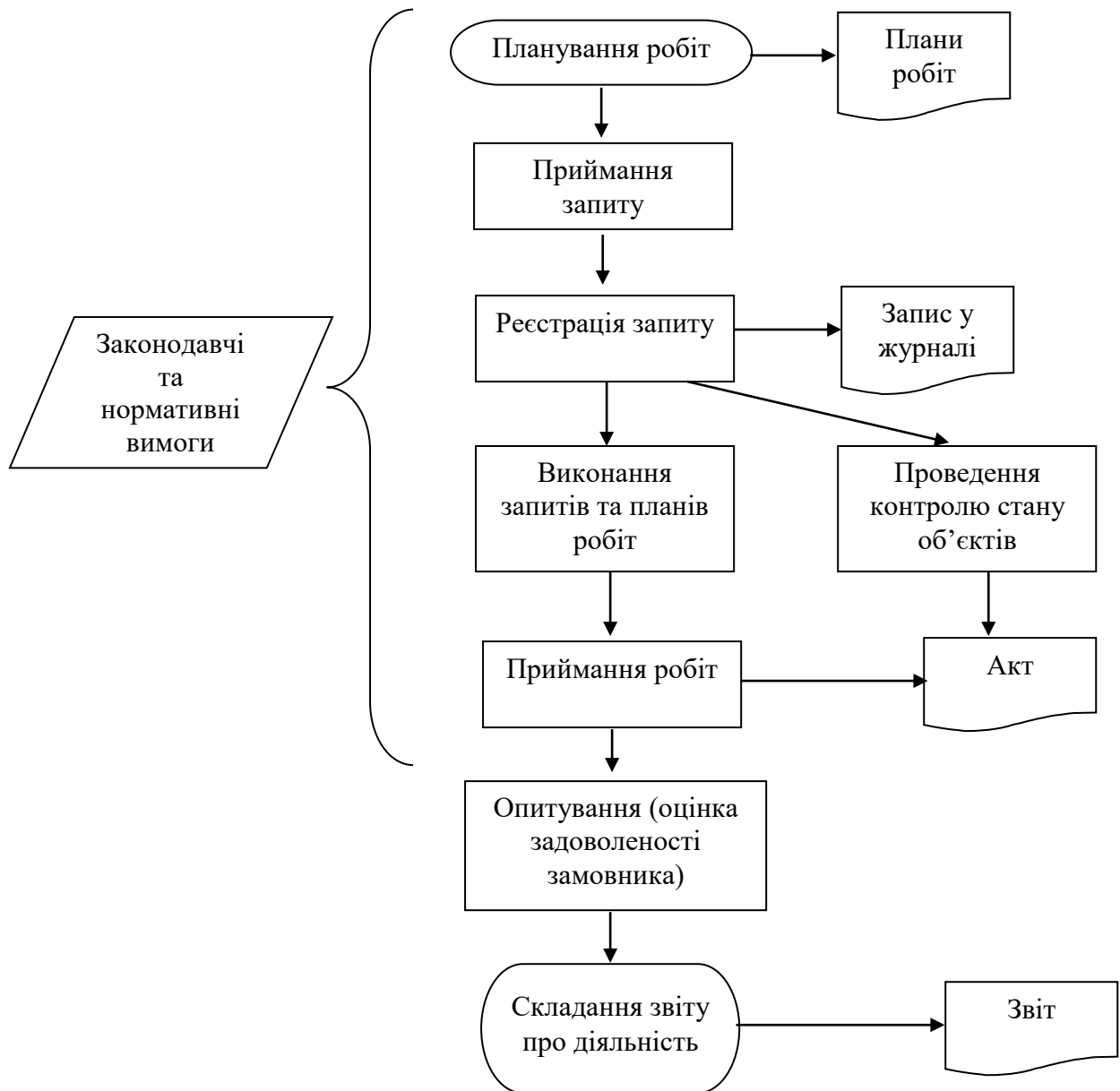
**БЛОК-СХЕМИ ПРОЦЕСІВ ВІДДІЛУ З ПРАВОВИХ ПИТАНЬ
ВИКОНАВЧОГО КОМІТЕТУ ДОВГИНЦІВСЬКОЇ
РАЙОННОЇ В МІСТІ РАДИ**

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

