

ЗАТВЕРДЖЕНО
Розпорядження голови
районної у місті ради
від 10 жовтня 2018 року № 283-р

Настанова
з якості виконкому районної у місті ради
НЯ 001-01-2018

ВСТУП

Виконавчий комітет районної у місті ради є виконавчим органом районної у 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 виконкому затверджені Законом України «Про місцеве самоврядування в Україні», рішенням Криворізької міської ради від 31.03.2016 № 381 «Про обсяг і межі повноважень районних у місті рад та їх виконавчих органів» зі змінами та розпорядженням голови районної у місті ради про розподіл обов'язків між головою районної у місті ради, заступниками голови районної у місті ради з питань діяльності виконавчих органів та керуючим справами виконкому районної у місті ради.

Очолює та здійснює керівництво виконкомом голова районної у місті ради, а в разі його відсутності чи неможливості здійснення ним цих функцій – заступник голови районної у місті ради, призначений за його розпорядженням.

Утворені районною у місті радою управління та відділи, інші виконавчі органи ради підпорядковані виконкому та голові районної у місті ради.

Керівники управлінь, відділів, інших виконавчих органів ради призначаються на посаду і звільняються з неї головою районної у місті ради одноособово. Відповідні управління та відділи мають право мати свої печатки із зображенням Державного герба України і своїм найменуванням, штампи та інші реквізити.

Структурні підрозділи виконкому у своїй діяльності керуються Конституцією України, Законами України, постановами Кабінету Міністрів України, указами Президента України, рішеннями районної у місті ради та її виконавчого комітету, розпорядженнями голови районної у місті ради та іншими законодавчими та підзаконними актами в межах делегованих повноважень, а також Положеннями про управління, відділи та Положенням виконкому районної у місті ради.

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

- 1 соціально-економічного й культурного розвитку;
- 2 бюджету, фінансів;
- 3 державної регуляторної політики;

4 житлово-комунального господарства, торговельного обслуговування, ресторанного господарства, транспорту і зв'язку, сфері послуг;

5 освіти, охорони здоров'я, культури, фізичної культури і спорту;

6 регулювання земельних відносин та охорони навколишнього природного середовища;

7 соціального захисту населення;

8 оборонної роботи.

Контактна інформація:

Адреса: 50071, Дніпропетровська обл., м. Кривий Ріг, вул. Володимира Великого, буд. 32.

Телефон: (056) 94-82-00

E-mail: srvk@srvk.gov.ua

I. Сфера застосування

1.1. Система управління якістю виконкому впроваджена на відповідність вимогам ДСТУ ISO 9001:2015.

1.2. Настанова виконкому – це опис функціонування системи управління якістю щодо надання послуг для територіальної громади району.

1.3. Настанова установлює цілі, задачі та принципи функціонування системи управління якістю й розподіл повноважень і відповідальності серед керівних працівників виконкому та структурних підрозділів на всіх етапах виконання управлінських та контрольних функцій.

1.4. Положення Настанови обов'язкові для виконання при здійсненні всієї діяльності виконкому, яка потребує керування якістю.

1.5. До системи управління якістю виконкому не застосовуються вимоги щодо проектування та розроблення, так як послуги, які надаються виконкомом, та процедура їх надання чітко регулюються чинними нормативно-правовимим актами України. Діяльність стосовно розроблення проектів регуляторних актів не є процесами проектування та розроблення послуг.

II. Нормативні посилання

2.1. Настанова містить посилання на наступні нормативні документи:

2.1.1 ДСТУ ISO 9000:2015 «Система управління якістю. Основні положення та словник термінів»;

2.1.2 ДСТУ ISO 9001:2015 «Система управління якістю. Вимоги»;

2.1.3 ДСТУ 4163:2003 «Державна уніфікована система документації. Уніфікована система організаційно-розпорядчої документації. Вимоги до оформлювання документів»;

2.1.4 Закон України «Про місцеве самоврядування в Україні»;

2.1.5 Постанова Кабінету Міністрів України від 17.01.2018 № 55 «Деякі питання документування управлінської діяльності»;

2.1.6 рішення виконкому Криворізької міської ради від 12.09.2018 № 428 «Про затвердження Інструкції з діловодства в органах місцевого самоврядування

міста»;

2.1.7 рішення Криворізької міської ради від 31. 03. 2016 № 381 «Про обсяг і межі повноважень районних у місті рад та їх виконавчих органів» зі змінами;

2.1.8 рішення районної у місті ради від 23. 09. 2016 № 69 «Про затвердження Положення про виконавчий комітет Саксаганської районної у місті ради»;

2.1.9 рішення виконкому районної у місті ради від 16. 08. 2017 № 291 «Про затвердження Регламенту виконкому Саксаганської районної у місті ради»;

2.1.10 розпорядження голови районної у місті ради від 18. 02. 2016 № 30-р «Про розподіл обов'язків між головою районної у місті ради, заступниками голови районної у місті ради та керуючим справами виконкому районної у місті ради».

III. Терміни, визначення та скорочення

3.1. Терміни та визначення

У Настанові застосовуються терміни та визначення, установлені відповідно до положень стандартів ДСТУ ISO 9000.

3.2. Прийняті в тексті скорочення

Виконком - виконавчий комітет Саксаганської районної у місті ради;

Регламент – регламент виконкому Саксаганської районної у місті ради;

Положення – положення про виконавчий комітет Саксаганської районної у місті ради;

СУЯ – система управління якістю;

Настанова – Настанова з якості;

Головний уповноважений – головний уповноважений з якості та інформаційної безпеки у виконкомі Саксаганської районної у місті ради.

IV. Середовище організації

4.1. Розуміння організації 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:

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

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

З 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:

- 1 підхід до управління, організаційну структуру, обов'язки та повноваження;
- 2 політику, цілі та стратегії виконкому;
- 3 ресурси та знання (капітал, час, людські ресурси, процеси, інформаційні системи, канали, процеси прийняття рішень в організації (формальні та неформальні));
- 4 корпоративну культуру, цінності, принципи організації;
- 5 внутрішні регламенти організації;
- 6 взаємини з внутрішніми зацікавленими сторонами;
- 7 контрактні відносини з замовниками.

У виконкомі опис його контексту документується в цій Настанові та Політиці у сфері якості, документах з 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 замовники або споживачі, які отримують послуги виконкому, і на яких 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 тощо.

При визначенні зовнішніх інтересів необхідно враховувати інтереси конкурентів, суспільства, культурні, трудові, державні, законодавчі, логістичні, економічні інтереси тощо.

Виконком визначає для себе наступні зацікавлені сторони (таблиця 1):

Таблиця 1

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, управлінських послуг для територіальної громади району.

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

4.4. Система управління якістю та її процеси

Для функціонування СУЯ встановлено наступні групи процесів (видів діяльності), які використовуються на всіх рівнях діяльності виконкому:

- 1 процеси керування у сфері відповідальності керівництва;
- 2 допоміжні процеси забезпечення ресурсами;
- 3 основні, оперативні процеси надання адміністративних, управлінських та інших послуг;
- 4 процеси моніторингу та вимірювань: узагальнений перелік процесів СУЯ виконкому наведено в додатку А.

Послідовність та взаємодія цих процесів наведені в додатку Б.

Критерії та методи, необхідні для забезпечення результативності функціонування процесів і керування ними, встановлені керівництвом та наведені в додатку В.

Забезпечення наявності ресурсів та інформації, для підтримання функціонування та моніторингу цих процесів, викладено в розділі VII Настанови.

Для досягнення запланованих результатів розробляються перспективні (піврічні), поточні (квартальні) та щомісячні календарні плани, які є невід'ємною частиною річного планування та затверджуються головою районної у місті ради.

Принцип постійного покращення реалізується виконанням розділу X Настанови.

Визначені основні процеси управління, які характеризуються наявністю:

- 1 постачальника процесу;
- 2 власника процесу;
- 3 споживача процесу;
- 4 вхідних та вихідних даних процесу;

5 ресурсів, необхідних для виконання процесу;

6 критеріїв моніторингу й контролю процесу;

7 відповідальних за виконання процесу.

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

Задокументована СУЯ виконкому є доступною та її вимоги обов'язкові для персоналу структурних підрозділів виконкому. У свою чергу персонал виконкому повинен забезпечувати ефективне виконання документованих процедур та інструкцій СУЯ.

V. Лідерство

5.1. Лідерство та зобов'язання

5.1.1. Загальні положення

Керівництво виконкому складається з голови районної у місті ради, його заступників, керуючого справами виконкому, а також керівників структурних підрозділів.

Керівництво виконкому виконує свої зобов'язання щодо розробки, упровадження СУЯ і постійного поліпшення її результативності, використовуючи:

1 доведення на всіх рівнях виконкому важливості задоволення вимог замовників;

2 формування політики у сфері якості;

3 забезпечення визначення цілей у сфері якості;

4 проведення періодичного критичного аналізування з боку керівництва СУЯ;

5 на підставі аналізу прийняття рішення і забезпечення ресурсами всіх робіт, які пов'язані з поліпшенням СУЯ.

Організація всіх робіт, пов'язаних з упровадженням, функціонуванням і поліпшенням СУЯ, покладена на головного уповноваженого.

Керівники структурних підрозділів відповідають за результати робіт і діють на підставі посадових інструкцій та положень про структурні підрозділи (відділи).

5.1.2. Орієнтація на споживача

Керівний склад виконкому, у тому числі голова районної у місті ради, у межах своїх повноважень і наявних ресурсів, визначають поточні та майбутні потреби й очікування громадян задля їх виконання і досягнення їх задоволеності результатами роботи виконкому.

На підставі такого аналізу складаються відповідні плани та програми роботи структурних підрозділів виконкому.

Окрім указаних програм та планів, керівний склад виконкому зобов'язаний забезпечити виконання заходів, установлених державою на визначений термін відповідно до законодавчих та нормативних документів. Такі

програми повинні містити конкретні цілі та показники дієвості.

У заплановані проміжки часу керівники структурних підрозділів аналізують стан виконання встановлених програм та подає відповідну інформацію на розгляд заступникам голови районної у місті ради та голові районної у місті ради.

5.2. Політика

Головою районної у місті ради визначена та задокументована Політика у сфері якості виконкому. Вона передбачає, у першу чергу, виконання вимог громадян району та орієнтована на визначення їх потреб та очікувань. Політика у сфері якості проголошує виконання чинного законодавства України.

Політика у сфері якості задокументовується та передається до усіх структурних підрозділів виконкому.

Керівники структурних підрозділів виконкому ознайомлюють з політикою свій підлеглий персонал та забезпечують її реалізацію.

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

Відповідно до Політики у 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:

1 спрямовані на задоволення поточних і (якщо можливо) майбутніх потреб та очікувань замовників/громадян;

2 узгоджені із законодавчими та регламентованими вимогами;

3 сформовані на основі політики у сфері якості виконкому;

4 періодично та систематично переглянуті;

5 доведені до відома підлеглого персоналу;

6 вимірними та придатними для оцінювання;

7 зосереджені на постійному поліпшенні діяльності виконкому та послуг, які надаються.

5.3. Зобов'язання керівництва

Керівництво виконкомом здійснює голова районної у місті ради, а в разі його відсутності чи неможливості здійснення ним цих функцій – заступник голови районної у місті ради, призначений за його розпорядженням.

На голову районної у місті ради покладені повноваження відповідно до Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні» в межах повноважень виконавчих органів районної у місті ради. Окрім того, на голову районної у місті ради покладені повноваження відповідно до розпорядження голови районної у місті ради від 18 лютого 2016 року № 30-р «Про розподіл обов'язків між головою районної у місті ради, заступниками голови районної у місті ради та керуючим справами виконкому районної у місті ради».

Голова районної у місті ради також здійснює інші повноваження місцевого самоврядування, визначені Законами України, якщо вони не є виключними повноваженнями ради або не віднесені радою до відання її виконавчих органів.

Голова районної у місті ради, його заступники, керівники структурних підрозділів:

1 несуть персональну відповідальність за виконання покладених на них завдань, законність прийнятих ними рішень;

2 визначають обов'язки підпорядкованих працівників та контролюють їх виконання;

3 забезпечують підвищення їх професійного рівня;

4 надають пропозиції щодо заохочення, застосування стягнень, прийняття і звільнення працівників, присвоєння посадовим особам чергових рангів, установлення розміру надбавок, формування кадрового резерву;

5 здійснюють керівництво діяльністю підлеглих;

6 несуть відповідальність за дотримання встановлених вимог СУЯ виконкому та виконання обов'язків посадовими особами.

Керівний склад виконкому виконує свої обов'язки відповідно до посадових інструкцій.

Стосовно СУЯ голова районної у місті ради зобов'язаний:

1 забезпечити реалізацію Політики у сфері якості виконкому;

2 інформувати підлеглий персонал про Політику, цілі та завдання у сфері якості виконкому, забезпечити їх своєчасне та ефективне виконання;

3 розподіляти матеріальні та інші ресурси виконкому, що забезпечують досягнення якості робіт і ефективність функціонування СУЯ;

4 здійснювати перспективне та оперативне планування розвитку структурних підрозділів виконкому;

5 забезпечувати об'єктивність оцінки та постійний аналіз функціонування СУЯ на рівні структурних підрозділів.

Стосовно СУЯ керівники структурних підрозділів зобов'язані:

1 звітувати керівництву про діяльність структурних підрозділів, проведену роботу;

2 контролювати виконання персоналом обов'язків, розподіляти їх між працівниками, розробляти посадові інструкції;

3 формувати кадровий резерв, контролювати проведення стажування працівників, які претендують на зайняття посад спеціалістів;

4 здійснювати контроль за діловодством, забезпечувати архівне зберігання документів відповідно до визначених термінів.

Кожен працівник виконкому має посадову інструкцію. У посадових інструкціях зазначені обов'язки, відповідальність та повноваження у сфері забезпечення якості послуг, які надаються виконкомом, та в сфері забезпечення реалізації вимог СУЯ виконкому (виконання звітності з СУЯ, участь у проведенні внутрішніх аудитів, тощо).

Розподіл відповідальності за ефективне функціонування СУЯ наведений у додатку Г.

У виконкомі призначений головний уповноважений з якості та інформаційної безпеки – керуючий справами виконкому районної у місті ради, на якого покладені обов'язки, відповідальність та повноваження у сфері забезпечення функціонування СУЯ виконкому.

У структурних підрозділах виконкому призначені уповноважені з якості, на яких покладені обов'язки, відповідальність та повноваження у сфері забезпечення функціонування СУЯ виконкому на рівні підрозділу.

Головний уповноважений при виконанні своїх обов'язків повинен керуватися відповідними розпорядженнями та нести відповідальність за:

- 1 установлення, запровадження та підтримку процесів СУЯ;
- 2 звітування перед керівництвом щодо функціонування СУЯ та потребу щодо її поліпшення;
- 3 забезпечення ознайомлення працівників із вимогами замовників послуг.

VI. Планування

6.1. Дії стосовно ризиків і можливостей

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

Структурні підрозділи мають виконувати положення задокументованої процедури «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:

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

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

6.2. Цілі у сфері якості та планування дій для їх досягнення

Виконком працює відповідно до розроблених планів роботи, перспективних і поточних програм, установлених відповідними законодавчими та нормативними документами.

Вихідними даними планування є документи, спрямовані на:

- 1 встановлення критеріїв та методів, необхідних для забезпечення правильного виконання робочих процедур і поточного контролю;
- 2 удосконалення діяльності відділу;

- 3 розвиток інфраструктури та ресурсної бази;
- 4 удосконалення документації;
- 5 економічні показники;
- 6 плани перспективного розвитку;
- 7 кадрові програми.

6.3. Планування змін

Планування робіт, пов'язаних з підвищенням ефективності СУЯ, поліпшення показників ефективності та результативності, підвищення рівня якості готової продукції, вирішення кадрових питань здійснюється шляхом визначення цілей і завдань, які виражені вимірними показниками.

При плануванні в сфері якості вказуються конкретні значення поліпшення показників виконкому, внутрішніх умов, якості послуг, конкретний розподіл обов'язків, повноважень і ресурсів на різних етапах роботи, вказуються методики та інструкції, які мають бути використані в процесах надання послуг і контролю. Установлюються вимоги до персоналу та функціональної взаємодії підрозділів, визначається форма протоколів, актів, звітів, фіксованих результатів на певних етапах надання послуги.

Планування якості може розроблятися для цільового вирішення окремих завдань (заходи по зменшенню зауважень, освоєнню нових видів послуг, упровадженню науково-дослідних робіт і таке інше) і включатися, як складова частина, до загальної програми розвитку виконкому.

VII. Підтримання системи управління

7.1. Ресурси

7.1.1. Загальні положення

Голова районної у місті ради визначає, які ресурси необхідні для виконання поставлених завдань і несе відповідальність за забезпечення ними.

До ресурсів належать:

- 1 персонал виконкому;
- 2 інфраструктура;
- 3 фінанси.

Структурні підрозділи виконкому утримуються за рахунок коштів районного у місті бюджету. Гранична чисельність, фонд оплати праці працівників та видатки на утримання структурних підрозділів затверджуються районною у місті 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 щодо забезпечення ресурсами спрямована на поліпшення показників роботи виконкому. При цьому вирішуються питання:

- 1 планування потреб у ресурсах;
- 2 забезпечення необхідними матеріальними та нематеріальними (інтелектуальними) ресурсами;

- 3 забезпечення персоналом, підтримка та підвищення його кваліфікації;
- 4 розвиток інфраструктури.

7.1.2. Людські ресурси

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

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

Посадова особа місцевого самоврядування призначається на посаду на конкурсній основі згідно із Законом України «Про службу в органах місцевого самоврядування», крім випадків, коли інше не встановлено законодавством України, та звільняється з посади розпорядженням голови районної у місті ради.

Прийом на роботу та звільнення працівників здійснюється відповідно до Закону України «Про службу в органах місцевого самоврядування» головою районної у місті ради на конкурсній основі чи за іншою процедурою, передбаченою законодавством України.

Обов'язки та повноваження персоналу управлінь, відділів, служб та комітетів виконкому визначені у посадових інструкціях та Положеннях про структурні підрозділи, які проходять актуалізацію при перерозподілі обов'язків, зміні штатного розпису, назви структурного підрозділу.

7.1.3. Інфраструктура

Для функціонування структурних підрозділів виконкому застосовується та підтримується інфраструктура, необхідна для якісного надання послуг, яка включає:

- 1 приміщення з відповідними комунікаціями;
- 2 енергозабезпечення;
- 3 зв'язок;
- 4 транспорт;
- 5 оргтехніку з програмним забезпеченням.

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

Функціонування СУЯ виконкому повинно передбачати максимально можливе, з урахуванням ресурсного забезпечення, використання сучасних інформаційно-комунікаційних технологій для надання послуги в електронній формі, та містити:

- 1 надсилання запиту щодо надання послуги в електронній формі;
- 2 одержання інформації, необхідної для отримання послуги, у тому числі про її стандарт, в електронній формі;
- 3 одержання в електронній формі необхідної інформації від одержувача;
- 4 одержання інформації про стан (етапи) надання послуги дистанційним способом;

5 формування статистичних даних про надання послуг;

6 гарантії захисту особистих даних одержувача;

7 можливість використовувати отримані документи для звернення за іншою послугою (в електронному чи паперовому форматі);

8 створення мережі пунктів доступу до одержання послуги з використанням інформаційно-комунікаційних технологій.

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

Фінансування робіт та послуг структурних підрозділів виконкому здійснюється виконкомом на підставі результатів їх планово-фінансової діяльності. Питання забезпечення та поліпшення інфраструктури розглядаються при плануванні районного у місті бюджету.

7.1.4. Середовище для функціонування процесів

У виконкомі визначається робоче середовище, необхідне для досягнення відповідності послуг вимогам та контролюються параметри робочого середовища, а саме:

1 температурний режим;

2 освітлення;

3 санітарно-технічне забезпечення.

Керівники структурних підрозділів та господарча група проводять роботу щодо відповідності робочого середовища передбаченим умовам.

7.1.5. Ресурси для моніторингу та вимірювання

«Здійснювати моніторинг» означає «спостерігати, наглядати, аналізувати, вимірювати або випробовувати в установлені інтервали часу, особливо для цілей регулювання чи контролювання».

Моніторинг може бути застосований до всіх процесів. «Вимірювати» означає «визначати величину або кількість будь-чого, зазвичай, порівнянням із еталоном».

Засоби вимірювання можна калібрувати, що є неможливим для багатьох засобів моніторингу.

Виконком має встановити, які засоби моніторингу та вимірювання потрібно перевіряти чи калібрувати, а також ступінь точності, похибки та періодичність, з якою це треба робити.

Коли перевіряння чи калібрування вважається за необхідне, виконком має оцінити потребу в установленні методів калібрування і визначити протоколи, що підлягають веденню.

Виконком має запровадити механізми оцінювання та реєстрування достовірності результатів проведених вимірювань у разі виявлення неточності показників вимірювального оснащення.

7.1.6. Знання організації

У виконкомі визначено коло знань, які необхідні для функціонування його процесів і досягнення відповідних послуг:

1 знання, набуті через досвід;

2 знання, набуті через навчання;

- 3 знання, отримані через вивчення успішних проектів;
- 4 знання, отримані від замовника та зовнішніх постачальників;
- 5 фонд законодавчої, нормативно-правової та нормативної документації;
- 6 фонд довідкової літератури.

Керівники та працівники намагаються поповнювати та підтримувати свої знання в актуальному стані. Контролюється достовірність отримуваних знань.

Заходи по надбанню потрібних знань плануються та знаходяться на контролі у керівництва виконкому.

7.2. Компетентність

Підвищення кваліфікації працівників виконкому здійснюється через навчання у відповідних навчальних закладах раз на п'ять років та шляхом:

- 1 отримання другої вищої освіти;
- 2 підвищення кваліфікації на базі Дніпропетровського регіонального інституту державного управління Національної академії державного управління при Президентові України;
- 3 внутрішнього навчання в структурних підрозділах.

Уся інформація про професійну підготовку спеціалістів, набутий досвід роботи та використані види навчання міститься в особових справах працівників, які зберігаються у відділі з питань служби в органах місцевого самоврядування і кадрової роботи виконкому.

7.3. Обізнаність

У виконкомі проводиться контроль обізнаності персоналу із:

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

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

7.4. Інформування

Голова районної у місті ради та призначені працівники виконкому встановлюють та забезпечують наявність результативних процесів обміну інформацією між працівниками структурних підрозділів виконкому для спільного її використання.

Вимоги до обміну інформацією встановлено у Регламенті виконкому.

У виконкомі використовуються наступні методи внутрішнього інформування:

- 1 розміщення інформації на стендах;
- 2 надання інформації на апаратних нарадах чи на зборах колективу;
- 3 розповсюдження копій документів на паперових та електронних носіях;
- 4 надання розпоряджень керівництва.

Зовнішнє комунікування базується на принципах етичності та

регламентовано процедурами надання послуг і відповідною законодавчою документацією.

Виконком проводить зовнішнє інформування про:

- 1 послуги;
- 2 роботу виконкому;
- 3 заплановані заходи, які проводяться в районі;
- 4 надзвичайні події;
- 5 зміни у законодавстві;
- 6 публічну інформацію.

7.5. Вимоги до документації

7.5.1. Загальні положення

Документація, яка застосовується у виконкомі, входить до документації СУЯ виконкому, схема якої надана в додатку Д. Документація виконкому документально оформлена на паперовому носії та складається із зовнішніх та внутрішніх документів.

Зовнішні документи:

- 1 нормативно-правова документація;
- 2 законодавчі акти.

Внутрішні документи:

- 1 Політика якості виконкому;
- 2 цілі у сфері якості виконкому;
- 3 Настанова виконкому;
- 4 Настанови структурних підрозділів виконкому;
- 5 процедури СУЯ виконкому;
- 6 опис методик процесів структурних підрозділів виконкому;
- 7 організаційно-розпорядча та нормативна документація;
- 8 протоколи, які є підтвердженням виконання своїх функцій виконкомом та вимог чинної СУЯ виконкому, та на підставі яких здійснюється управління якістю робіт, що виконуються структурними підрозділами виконкому;
- 9 інші документи, на які є посилання в процедурах та інструкціях та вимоги яких необхідно виконувати персоналу виконкому.

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

7.5.2. Настанова з якості

Настанова виконкому розроблена відповідно до вимог міжнародного стандарту ДСТУ ISO 9001 і є власністю виконкому.

Для внутрішнього користування застосовуються тільки засвідчені копії Настанови. Використовувати у роботі її незареєстровані копії забороняється.

Настанова:

- 1 розповсюджується на всі види діяльності та послуги, що надаються виконкомом;
- 2 установлює вимоги до функціонування СУЯ виконкому та документально підтверджує політику та процедури, відповідно до яких виконком провадить свою діяльність.

Настанова призначена для використання в цілях:

- 1 забезпечення стабільного функціонування СУЯ виконкому, її самооцінки і вдосконалення;
- 2 підготовки персоналу для виконання робіт відповідно до вимог СУЯ;
- 3 забезпечення необхідної інформації при проведенні перевірок СУЯ виконкому;
- 4 інформування замовників (громадян, суб'єктів господарювання) щодо політики та процедури виконкому у сфері якості.

Настанова містить:

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

Термін чинності Настанови необмежений. За необхідності проведення планових внутрішніх аудитів, зміни нормативних документів, організаційної структури виконкому та розподілу обов'язків, відповідальності та повноважень тощо процедури, установлені Настановою, її текст переглядається та вдосконалюється.

Настанова не може бути повністю або частково відтворена, тиражована без дозволу голови районної у місті ради .

Якщо, на думку будь-якого працівника виконкому, окремі положення Настанови або вона в цілому не відповідають вимогам щодо забезпечення належного рівня здійснення діяльності у виконкомі, він має право звернутися до представника керівництва у сфері якості виконкому із пропозицією щодо проведення її коригування.

Рішення про перегляд та коригування Настанови приймає керуючий справами виконкому.

7.5.3. Управління документацією

Виконком здійснює контроль і перевірку виконання документів на підставі рішення районної у місті ради від 16 серпня 2017 року № 291 «Про затвердження Регламенту виконкому Саксаганської районної у місті ради», який визначає принципи та порядки, а саме:

- 1 організацію роботи зі службовими документами;
 - 2 організацію контролю за виконанням документів законодавчої і виконавчої влади, актів міської ради, її виконкому та міського голови;
 - 3 затвердження документів перед їх введенням в дію;
 - 4 аналізування, актуалізацію та нове їх затвердження;
 - 5 забезпечення наявності відповідних версій чинних документів у місцях застосування;
 - 6 забезпечення ідентифікації змін та статусу чинної переглянутої версії документів;
 - 7 контроль за розповсюдженням документів;
 - 8 роботу з єдиним електронним реєстром документів виконкому;
 - 9 запобігання ненавмисному застосуванню застарілих документів.
- Вимоги до документації СУЯ виконкому викладені в Інструкції з

діловодства в органах місцевого самоврядування міста, затвердженої рішенням виконкому Криворізької міської ради від 12. 09. 2018 № 428.

Вимоги до управління документацією СУЯ виконкому встановлені процедурою якості «Порядок управління документацією».

Для здійснення діловодства в межах окремих структурних підрозділів виконкому застосовуються інші нормативні та законодавчі документи відповідно до їх Настанов з СУЯ або інших регламентуючих документів.

7.5.3.1. Поводження з чинними документами

Ураховану копію документа одержує керівник структурного підрозділу згідно з розсильними документами або уповноважений підрозділу. Керівник відповідає за збереження документа, на вимогу надає документ для внесення змін.

Розробник документа має визначати рівень конфіденційності інформації, що подається в документі, та рівень доступу до документа.

Керівник структурного підрозділу контролює рівень доступу до документа відповідно до встановлених вимог

7.5.3.2. Облік і зберігання документів

Оригінали документів зберігаються у розробника документів. Оригінал електронного документа зберігається на жорсткому диску персонального комп'ютера в окремому захищеному файлі з обмеженим правом доступу. Доступ до редагування документа має право лише його розробник.

Контрольні екземпляри документів зберігаються в структурних підрозділах – розробниках документів.

Контрольні копії документів зберігаються окремо від інших копій документів і працівникам не видаються.

Керівник структурного підрозділу визначає кількість робочих екземплярів документів, які передаються виконавцям для роботи, при цьому робиться запис щодо номера екземпляра документа та виконавець ставить підпис про отримання документа в листі розсилки документа. Робочий екземпляр зберігається у виконавця.

Термін зберігання документів СУЯ вважається необмеженим, окрім випадків, коли термін зберігання документа регламентується чинними законодавчими, нормативними або нормативно-правовими документами. Термін зберігання документа зазначають у номенклатурі справ.

7.5.3.3. Періодичний аналіз документів

Після введення документів у дію здійснюється їх валідація.

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

7.5.3.4. Унесення змін до чинних документів

При внесенні змін до документів необхідно дотримуватися таких вимог:

1 розробка змін до документа виконується розробником документа у тому порядку, що й основний документ;

2 унесення змін до всіх врахованих копій документа виконується розробником документа;

3 ознайомлення персоналу зі змінами до документа здійснюється

керівництвом структурного підрозділу.

Утримувачі робочих екземплярів документа зобов'язані надавати документи для внесення змін протягом трьох днів після отримання усного сповіщення про зміну.

Журнал обліку змін використовується для реєстрації незначних змін і поправок.

Істотні зміни оформлюються новою редакцією документа

7.5.3.5. Відміна документа та поводження із скасованим документом

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

1 визначити об'єм заходів щодо відміни документа (розробляється за потреби);

2 підготувати розпорядження голови (рішення виконкому) районної у місті ради;

3 забезпечити і проконтролювати виконання заходів щодо відміни документа (за необхідністю).

Для скасованого документа повинно бути виконано:

1 вилучення і знищення копій документа;

2 виключення з переліків чинних документів;

3 ознайомлення працівників, які раніше застосовували документ, про його відміну;

4 вилучення з чинних документів посилань на скасований документ (унесення відповідних змін).

Оригінал скасованого документа повинен зберігатися в архіві постійно до ухвалення рішення про його знищення.

Для виключення можливості його помилкового використання повинно застосовуватися відповідне маркування скасованого документа.

Якщо оригінал документа знищується, необхідно скласти відповідний акт.

7.5.4. Управління протоколами якості

Для результативної реалізації функцій та вимог СУЯ виконкомом упроваджуються та ведуться протоколи якості, які фіксують факт події або її результати. Порядок поводження з протоколами якості викладено в Регламенті виконкому.

До протоколів якості належать усі форми документування даних стосовно якості виконання робіт, результатів контролю та аналізу.

Структурні підрозділи виконкому повинні складати та періодично поновлювати свої переліки протоколів якості. Форма переліку протоколів з якості регламентована процедурою якості «Порядок управління документацією». Управління протоколами здійснюється на наступних етапах:

1 розробка форми;

2 упровадження протоколу;

3 унесення даних;

4 зберігання протоколу.

До протоколів якості відносять усі 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. Усі 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 керівника 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 згідно 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.

VIII. Виробничий процес

8.1. Оперативне планування та контроль

Виконком, інші виконавчі органи районної у місті ради організують свою роботу відповідно до перспективних (піврічних) і поточних (квартальних) планів, які затверджуються рішенням виконкому, та щомісячних календарних планів основних заходів виконкому, що затверджуються головою районної у місті ради.

Вимоги щодо порядку виконання процесу планування робіт викладені в розділі II Регламенту виконкому.

8.2. Вимоги щодо послуг

Послуги, які надає виконком, мають урахувувати рівність прав і гідності замовників/громадян і охоплювати, але не обмежуватися цим, а саме:

- 1 безпечність та гігієнічність споруди;
- 2 професійну, чесну та шанобливу поведінку персоналу виконкому;
- 3 прийнятні терміни очікування та/або відповіді;
- 4 відповідні години роботи для замовників/громадян;
- 5 чіткі, прозорі та узгоджені звіти про процеси, процедури і протоколи;
- 6 здатність до реагування в надзвичайних та/або кризових ситуаціях;
- 7 доступність чітких і точних інформацій та/або інструкцій для замовників/громадян.

Необхідно, щоб усі послуги, які надає виконком, мали чіткі, конкретні та узгоджені критерії.

Виконком визначає:

- 1 вимоги, установлені замовником, зокрема вимоги до надання послуг та дій після надання послуг;

2 вимоги, не встановлені замовником, але необхідні для встановленого чи передбаченого використання, якщо про таке відомо;

3 законодавчі чи регламентовані вимоги, застосовні до послуг;

4 додаткові вимоги, що їх виконком вважає за необхідні.

Визначення вимог до послуг, що надаються, зазначені в методиках процесів та стандартах надання послуг.

Структурні підрозділи виконкому періодично отримують відомості щодо нових вимог до послуг із достовірних джерел, зокрема, із розпорядчих документів, які надходять від органів влади, періодичних видань та офіційного сайту Верховної Ради України. Виконком отримує вимоги щодо послуг шляхом аналізування скарг та звернень замовників послуг.

8.3. Проектування і розробка 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, наприклад, інтерактивний веб-сайт), він має визначити механізми планування та контролювання, які відповідають чинному законодавству чи регламентам. Проектування та розробка послуг мають враховувати потреби замовників.

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

У рамках планування проектування та розробляння, 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, наданням 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 наданих ззовні процесів, продукції та послуг

Процес закупівлі виконком повинен здійснювати відповідно до чинного законодавства.

Запрошення стати постачальником виконкому 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.

Виконком повинен:

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

2 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.

Процес закупівлі складається із взаємодії з відповідним структурним підрозділом виконкому, який проводить тендери із закупівлі товарів та послуг. Діяльність зазначеного підрозділу визначається до вимог чинного законодавства. Взаємодія з підрозділом здійснюється на підставі наданої структурним підрозділом заяви із зазначенням його потреб.

8.5. Надання послуг

8.5.1. Контроль виготовлення продукції та надання послуг

Виконком має планувати та здійснювати надання послуг за контрольованих умов. Контроль, що підлягає здійсненню, може охоплювати серед іншого:

1 знання характеристик надаваної послуги, щоб мати змогу перевірити, що надавана послуга відповідає очікуванням;

2 наявність робочих інструкцій, якщо необхідно. Робочі інструкції можуть бути документами, оформленими у вигляді методики або інструкцій, плакатів, розміщених на робочому місці, орієнтованих, як на працівників виконкому, так і на постачальників та замовників/громадян;

3 наявність людських ресурсів, необхідних для процесів, відповідно до п. 7.1.2;

4 застосування прийняттого обладнання (наприклад, будівельне устаткування, обладнання для прибирання, обчислювальну техніку та програмне забезпечення);

5 наявність необхідних засобів моніторингу та вимірювання процесу (комп'ютерні програми, лабораторії контролю якості води, засоби усного та письмового спілкування, засоби вимірювання енергоспоживання для освітлення громадських місць тощо). Контроль цього обладнання викладено в п. 7.1.5;

6 здійснення моніторингу та вимірювання надаваних товарів та послуг і пов'язаних з ними процесів, відповідно до п. 9.1.3;

7 установлення механізмів контролю під час надання послуги для того, щоб забезпечувати відповідність вимогам до послуг.

Виконкому треба мати запроваджені процеси, щоб реагувати на реальні надзвичайні ситуації та аварії і запобігати чи пом'якшувати пов'язані несприятливі впливи на довкілля, здоров'я і безпеку та/або соціально-економічні впливи.

Виконком має періодично аналізувати, тестувати, затверджувати і, якщо необхідно, переглядати свої процедури готовності та реагування на надзвичайні ситуації, зокрема, після виникнення аварій або надзвичайних ситуацій.

8.5.2. Ідентифікація та простежуваність

Виконком здійснює реєстрацію звернень та контролює однозначну їх ідентифікацію.

Виконком ідентифікує звернення громадян відповідними засобами під

час роботи над ними, а також статус звернення стосовно вимог до моніторингу.

8.5.3. Власність замовників або зовнішніх постачальників

До власності замовників послуг належать документи (копії документів), персональні дані, що надаються виконавцям послуг для виконання послуг та зберігаються відповідно до п. 8.5.4

8.5.4. Збереження

Керівники структурних підрозділів виконкому в межах своїх повноважень несуть відповідальність за додержання персоналом виконкому та ними особисто професійної таємниці щодо інформації, яку вони одержують в результаті виконання посадових обов'язків.

Загальна потреба у забезпеченні вимог щодо конфіденційності доводиться до усього персоналу виконкому через відповідні регламентовані документи.

Усі 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 відповідно 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, перевірка, затвердження тощо).

8.6. Надання послуг та діяльність після постачання

Порядок надання послуг задокументовано та затверджено локальними нормативними актами виконкому.

Надання послуг контролюється з боку керівництва.

Налагоджений зворотній зв'язок із замовниками послуг. Уся інформація стосовно якості послуг аналізується та за результатам аналізування приймаються рішення щодо подальшого поліпшення послуг.

Контроль за виконанням послуги здійснює загальний відділ, а в управлінні праці та соціального захисту населення – у кожному відділі, який виконує окрему процедуру на окремому етапі виконання замовлення.

Про кількість наданих послуг періодично готується звітність.

Для контролювання якості послуг, які вже надані, запроваджений процес реагування на звернення.

8.7. Контроль невідповідних виходів

При здійсненні своєї безпосередньої діяльності та діяльності з керування якістю послуг у виконкомі можуть виникати певні невідповідності.

У свою чергу ці невідповідності можуть викликати незадоволення вимог замовника або вимог законодавчої, внутрішньої та зовнішньої нормативної документації.

При виявленні невідповідності передбачаються наступні заходи:

- 1 відповідні механізми для виявлення невідповідної послуги;
- 2 засоби ідентифікування невідповідної послуги;

3 контрольні заходи для запобігання ненавмисному застосуванню чи наданню невідповідної послуги;

4 відповідні дії для уникнення повторного надання невідповідної послуги.

У разі невідповідностей, що безпосередньо стосується замовника, у виконкомі передбачені:

1 плани дій у надзвичайних ситуаціях;

2 створення нових умов для задоволення потреб замовників;

3 розробка планів дій щодо поліпшування на наступні бюджетні періоди;

4 оптимальні стратегії керування конфліктами.

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:

1 інформація від замовників;

2 скарги;

3 результати внутрішніх аудитів;

4 інформація про виконання коригувальних та запобіжних дій;

5 результати перегляду СУЯ;

6 доповіді представника керівництва;

7 інформація про виконання затверджених планів робіт;

8 попередні дані аналізування з боку керівництва;

9 невідповідності щодо надання послуг.

Результатом аналізування є:

1 оперативні рішення;

2 заходи з впровадження коригувальних та запобіжних дій;

3 заходи щодо вдосконалення та розвитку.

IX. Оцінювання дієвості

9.1. Моніторинг, вимірювання, аналізування та оцінювання

9.1.1. Загальні положення

Виконкомом упроваджено та підтримуються процеси моніторингу, вимірювань, аналізу та поліпшення, спрямовані на:

1 надання адміністративних послуг, відповідно до чинного законодавства;

2 забезпечення відповідності СУЯ виконкому;

3 постійне поліпшення результативності роботи та СУЯ.

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

Моніторинг та вимірювання процесів виконкому виконується відповідно до законодавчих та внутрішніх вимог виконкому.

Для впровадження статистичних методів структурні підрозділи збирають дані стосовно відповідності надання послуги та функціонування СУЯ виконкому.

9.1.2. Задоволеність замовника

Задоволеність заявника відстежується шляхом опитування.

Структурним підрозділом (надавачем послуг) розроблена опитувальна анкета, яка надається замовнику по закінченню замовлених послуг. Анкети надаються замовнику фахівцем підрозділу, який виконував послугу. Анкета має статус анонімної, але якщо замовник вважає необхідним, він може її персоналізувати. Після заповнення заявник залишає опитувальну анкету в структурному підрозділі.

Опитувальні анкети забираються відповідальною особою за функціонування СУЯ структурного підрозділу один раз на місяць, після чого підлягають обробці, визначенню та вивченню основних недоліків з надання послуг та роботі із замовником.

9.1.3. Аналізування та оцінювання

Процеси надання послуг підлягають контролю на кожному етапі, що підтверджується візуванням 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 міста, затвердженої рішенням виконкому Криворізької міської ради від 12. 09. 2018 № 428.

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

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

1. Результативність:

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

2. Своєчасність:

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

3. Доступність:

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

3.1 наявність громадського транспорту, вказівних знаків, під'їзних шляхів та місць паркування для приватного транспорту;

3.2 можливість вільного (безперешкодного) доступу одержувача до приміщення виконкому;

3.3 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:

4.1 можливість вибору способу звернення за послугою, у тому числі забезпечення можливості звернення поштою, електронною поштою тощо;

4.2 використання анкет та інших стандартизовано-допоміжних форм;

4.3 зручність для одержувача режиму роботи виконкому, його дотримання; відсутність черг та організованість особистого прийому громадян, використання механізмів попереднього запису, прозорості (нумерованої) черги тощо;

4.4 зручний порядок оплати послуги (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.

До відкритості належать:

5.1 наявність та якість довідкових ресурсів (інформаційних стендів, офіційної веб-сторінки тощо);

5.2 можливість отримання інформації телефоном та в електронній формі;

5.3 можливість отримання консультативної допомоги.

6. Повага до одержувача:

Повага до особи передбачає ввічливе (шанобливе) ставлення до особи, її честі та гідності. Критерій поваги до особи також включає:

6.1 готовність працівників виконкому допомогти одержувачу в оформленні звернення тощо;

6.2 дотримання принципу рівності громадян;

6.3 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 до одержувача.

9.2. Внутрішній аудит

Порядок проведення внутрішніх аудитів СУЯ виконкому регламентований процедурою якості «Порядок проведення внутрішніх аудитів».

Метою внутрішнього аудиту є здійснення підтримки відповідності СУЯ виконкому вимогам нормативних документів, своєчасне виявлення відхилень та недоліків і розробка заходів з їх усунення.

При здійсненні планування необхідно розраховувати, щоб внутрішнім

аудитом були охоплені всі структурні підрозділи виконкому та всі види діяльності щодо забезпечення якості та вдосконалення.

Внутрішні аудити СУЯ виконкому складаються з:

- 1 постійних перевірок;
- 2 періодичних перевірок за Планом проведення внутрішнього аудиту;
- 3 позапланових перевірок.

Мета перевірки – контроль функціонування СУЯ виконкому.

Під час перевірки здійснюють:

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

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

- 1 порушенням установлених правил і процедур;
- 2 напередодні проведення позапланового інспекційного контролю.

Обсяг робіт при проведенні перевірки визначає головний уповноважений.

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

Копії звітів щодо перевірки передаються керівникам структурних підрозділів, які перевірялися, та головному уповноваженому.

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 найкоротший термін.

9.3. Аналізування системи управління

Аналіз з боку керівного складу виконкому проводиться шляхом аналізу даних спостережень за діяльністю підлеглих структурних підрозділів. Результати аналізу виражаються в оперативних рішеннях, 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 відповідно до вимог стандарту ДСТУ ISO 9001:2015, а також заявленої політики та встановлених цілей у сфері якості виконкому.

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

- 1 нові законодавчі та регламентні вимоги;

- 2 результати внутрішніх перевірок;
 - 3 відгуки і пропозиції замовників;
 - 4 дані, одержані при проведенні контролю за виконанням робіт та аналізу їх результатів;
 - 5 результати виконання коригувальних та запобіжних дій;
 - 6 результати впровадження заходів попереднього аналізу з боку керівництва;
 - 7 заплановані заходи з вдосконалення;
 - 8 аналіз протоколів якості.
- Вихідними даними аналізу є:
- 1 заходи з поліпшення послуг виконкомом;
 - 2 заходи з вдосконалення СУЯ;
 - 3 заходи з забезпечення ресурсами;
 - 4 програми та плани перспективного розвитку.

X. Поліпшення

10.1. Загальні положення

У виконкомі визначено, що СУЯ розповсюджується на всі процеси, зокрема, на послуги, які надаються мешканцям району.

Відповідно до встановлених вимог згідно з ДСТУ ISO 9001:2015 застосовується процесний підхід під час поліпшування результативності СУЯ для підвищення задоволеності замовника виконанням його вимог.

Розуміння та керування взаємопов'язаними процесами як системою сприяє результативності та ефективності організації в досягненні її запланованих результатів.

10.2. Невідповідність і коригувальні дії

Виконком повинен постійно поліпшувати результативність своєї діяльності та СУЯ в цілому, застосовуючи Політику та визначаючи цілі в сфері якості, використовуючи результати аудитів, аналіз даних, проводячи коригувальні та запобіжні дії, а також аналізування з боку керівництва.

Проведення коригувальних та запобіжних дій стосовно потенційних або виявлених причин невідповідностей виконується відповідно до процедури якості «Порядок планування, здійснення та контролю запобіжних та коригувальних дій».

У загальному випадку коригувальні дії розробляються для усунення причини:

- 1 невідповідностей під час проведення планових чи позачергових зовнішніх перевірок (аудитів);
- 2 невідповідностей під час проведення планових чи позачергових внутрішніх аудитів СУЯ;
- 3 рекламацій/зауважень замовника;
- 4 невиконання встановлених вимог до процедур виконання робіт.

При виявленні невідповідностей під час контролю діяльності виконкомом, виконання встановлених процедур, функціонування процесу керівники

підрозділів повинні здійснити:

- 1 аналіз виявленої невідповідності;
- 2 установити причину;
- 3 визначити коригувальні заходи, терміни і відповідальних за усунення причини невідповідності;
- 4 оцінку потреби в заходах, які гарантують, що невідповідності не повторяться;
- 5 контроль виконання запланованих коригувальних дій;
- 6 документальну реєстрацію результатів виконаних коригувальних дій;
- 7 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 стосовно 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. Працівникам виконкому рекомендовано визначати галузі, у 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:

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

10.3. Постійне поліпшення

У виконкомі закладені механізми постійного поліпшення адекватності, результативності СУЯ:

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

Керуюча справами виконкому
районної у місті ради

О. Дуванова

УЗАГАЛЬНЕНИЙ ПЕРЕЛІК ПРОЦЕСІВ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ

1. Процеси лідерства, планування і керування в сфері відповідальності керівництва:

- 1.1 загальне керування;
- 1.2 надання повноважень;
- 1.3 формування політики в сфері якості;
- 1.4 визначення та оцінка ризиків;
- 1.5 встановлення цілей в сфері якості;
- 1.6 планування системи управління якістю (формування процесів);
- 1.7 аналіз потреб та очікувань замовника (громадянина, громади);
- 1.8 забезпечення прозорості й запобігання корупції;
- 1.9 розробка регуляторних актів;
- 1.10 інформування та залучення громадян;
- 1.11 обмін інформацією з іншими органами урядування;

2. Допоміжні процеси забезпечення ресурсами (забезпечення функціонування процесів надання послуг, управління та вимірювання):

- 2.1 забезпечення реалізації державної бюджетної політики на території району шляхом забезпечення фінансовими ресурсами;
- 2.2 реалізація державної політики з питань служби в органах місцевого самоврядування, організація і здійснення контролю з питань кадрового забезпечення виконкому районної у місті ради та ведення кадрового діловодства, забезпечення компетентності персоналу;
- 2.3 забезпечення своєчасного виконання рішень районної у місті ради та її виконавчого комітету, розпоряджень голови районної у місті ради;
- 2.4 забезпечення вимірювань;
- 2.5 забезпечення відповідних умов робочого середовища.

3. Основні, оперативні процеси надання адміністративних, управлінських та інших послуг:

- 3.1 визначення та аналіз вимог до послуг;
- 3.2 забезпечення виконання програми щодо розроблення, впровадження, функціонування системи управління якістю;
- 3.3 інформаційно-технічне забезпечення роботи районної у місті ради та її виконавчого комітету;
- 3.4 організаційне забезпечення роботи районної у місті ради, її виконавчого комітету, постійних і тимчасових контрольних комісій ради, депутатів районної у місті ради;

3.5 організація правової роботи, спрямованої на правильне застосування, неухильне додержання та запобігання невиконанню вимог законодавства, інших нормативних документів районною у місті радою та її виконавчими органами, а також їх посадовими особами під час виконання покладених на них завдань і функціональних обов'язків;

3.6 організація діловодства районної у місті ради та її виконавчого комітету;

3.7 організація та проведення засідань виконавчого комітету районної у місті ради;

3.8 реалізація державної економічної політики України на території району, визначення пріоритетів соціально-економічного розвитку району;

3.9 реалізація державної стратегії розвитку промислових галузей господарського комплексу району, координація діяльності промислових підприємств;

3.10 реалізація конституційного права на підприємницьку діяльність у сфері послуг для населення;

3.11 реалізація державної та місцевої політики у сфері управління, користування та розпорядження комунальною власністю міста та району, внесення пропозицій щодо їх приватизації, відчуження, передачі в орендне користування комунального майна;

3.12 здійснення самоврядного контролю за використанням земель району;

3.13 сприяння наданню послуг з перевезень пасажирів на міських маршрутах авто-електротранспортом, телефонного зв'язку та кабельного телерадіомовлення;

3.14 реалізація державної політики у сфері житлово-комунального господарства;

3.15 проведення єдиної державної регуляторної політики у сфері підприємництва в районі та підготовка нормативно-правових актів районної у місті ради, її виконкому, які впливають на розвиток бізнес-середовища і територіальної громад;

3.16 аналіз і прогнозування суспільно-політичних процесів у районі, сприяння і взаємодія в роботі з політичними партіями, громадськими організаціями та засобами масової інформації;

3.17 реалізація в районі державної політики у сфері соціально-трудова відносин, оплати, охорони та умов праці, безпечної життєдіяльності, зайнятості, пенсійного забезпечення, соціального захисту і обслуговування населення;

3.18 забезпечення конституційного права громадян на звернення на території району;

3.19 забезпечення у межах своєї компетенції захисту прав громадян, як споживачів, у разі придбання, замовлення або використання ними товарів (робіт, послуг) для власних побутових потреб;

3.20 реалізація державної та місцевої політики в галузі, спрямованої на поліпшення діяльності правоохоронних органів району, військового комісаріату;

3.21 реалізація державної політики у сфері цивільної оборони, захисту

населення і територій від надзвичайних ситуацій, запобігання цим ситуаціям та реагування на них, ліквідації їх наслідків на відповідній території;

3.22 реалізація державної та місцевої політики в сфері архівної справи та діловодства в межах своєї компетенції, здійснення управління архівною справою і діловодством в органах місцевого самоврядування району;

3.23 реалізація державної та місцевої політики в галузі, спрямованої на поліпшення навколишнього природного середовища;

3.24 реалізація державної політики в галузі освіти, загальне керівництво закладами освіти, що є комунальною власністю;

3.25 реалізація місцевої політики у сфері культури та мистецтв, кінематографії, туризму, охорони культурної спадщини;

3.26 реалізація державної та місцевої політики стосовно дітей, молоді, жінок та сімей;

3.27 реалізація політики в сфері фізичної культури та спорту;

3.28 реалізація політики в сфері захисту прав, свобод і законних інтересів дітей;

3.29 сприяння реалізації політики у сфері охорони здоров'я району.

4. Процеси оцінювання дієвості і поліпшування:

4.1 моніторинг процесів;

4.2 проведення внутрішніх аудитів;

4.3 забезпечення зворотного зв'язку з замовниками послуг;

4.4 отримання інформації щодо рівня задоволеності замовників;

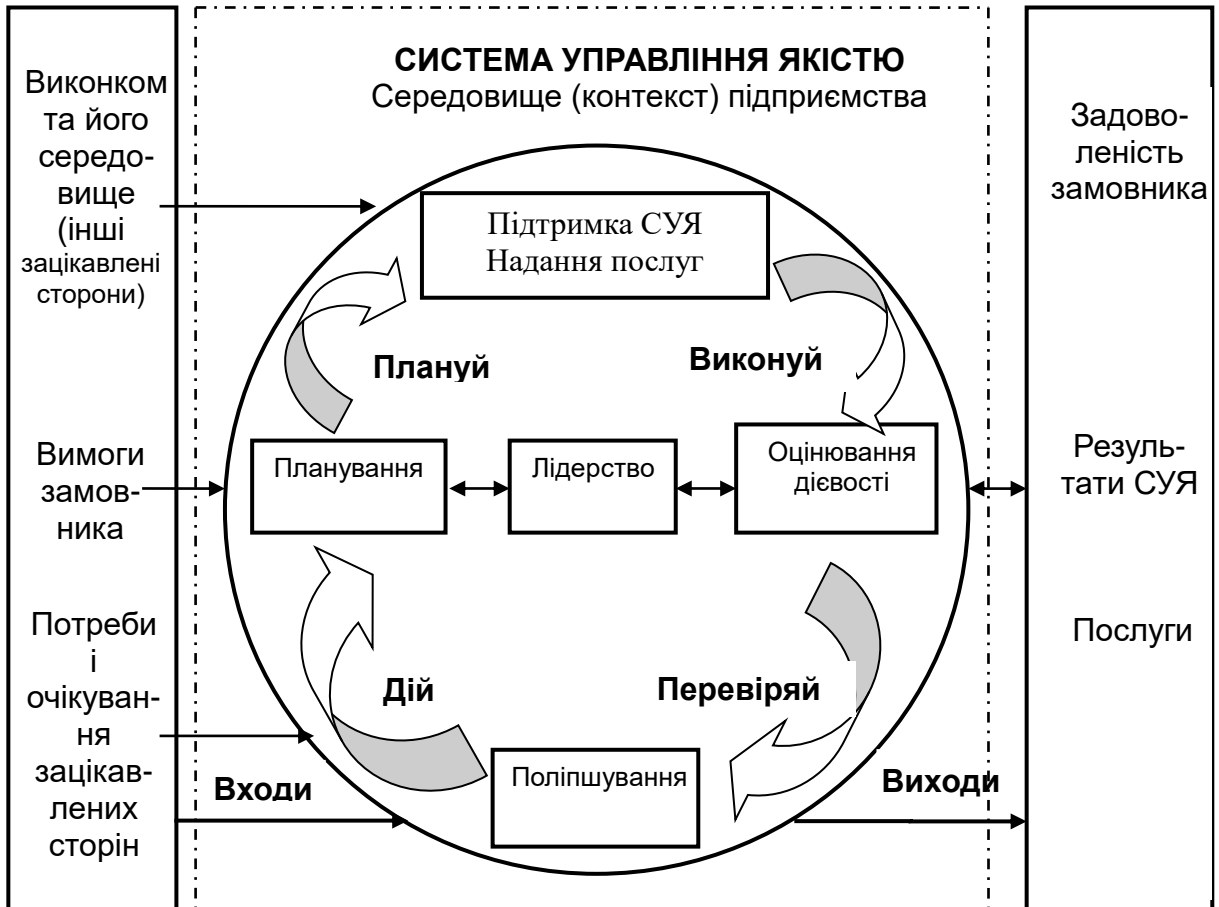
4.5 аналіз функціонування системи управління якістю з боку керівництва;

4.6 аналіз даних;

4.7 виконання коригувальних та запобіжних дій;

4.8 здійснення функції головного розпорядника коштів щодо обсягу наданих прав по виконанню кошторису витрат, програм та інших заходів.

СХЕМА ВЗАЄМОЗВ'ЯЗКУ ПРОЦЕСІВ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ



*Додаток В
до Настанови з якості
виконкому районної у місті
ради НЯ 001-01-2018*

КРИТЕРІЇ ОЦІНКИ ПРОЦЕСІВ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ

№	Найменування процесу	Показники для оцінювання
1. Процеси лідерства, планування і керування в сфері відповідальності керівництва:		
1.1.	Формування політики в сфері якості	Своєчасність перегляду
1.2.	Визначення та оцінка ризиків	Кількість ризиків, різниця між рівнями ризиків після проведення заходів
1.3.	Встановлення цілей в сфері якості	Вимірність, узгодженість з політикою в сфері якості
1.4.	Планування системи управління якістю (формування процесів)	Відповідність політиці
2. Процеси забезпечення ресурсами (забезпечення функціонування процесів надання послуг, управління та вимірювання):		
2.1.	Підготовка персоналу	Закон України «Про службу в органах місцевого самоврядування»
2.2.	Підтримка інфраструктури у відповідному стані	Виконання графіків ремонту, кількість придбаних приладь, техніки тощо
2.3.	Забезпечення вимірювань	Точність вимірювань
2.4.	Забезпечення відповідних умов робочого середовища	Відповідність санітарним нормам
3. Процеси надання послуг:		
3.1.	Визначення та аналіз вимог до послуг	Кількість вимог та їх актуальність
3.2.	Надання послуг в регламентованій сфері діяльності	Результативність, своєчасність, доступність, зручність, відкритість, повага до одержувача, професійність.
4. Процеси контролю, вимірювання та поліпшення:		
4.1.	Моніторинг процесів	Кількість проведених перевірок та внутрішніх аудитів
4.2.	Проведення внутрішніх аудитів	Виконання річної програми
4.3.	Забезпечення зворотного зв'язку з замовниками послуг	Кількість оброблених звернень, кількість оброблених анкет
4.4.	Отримання інформації щодо рівня задоволеності замовників	Кількість анкет із позитивними відгуками
4.5.	Аналіз з боку керівництва	Відповідність п. 9.3 Настанови з якості по переліку вхідних та вихідних даних
4.6.	Аналіз даних	Кількість звітів
4.7.	Виконання коригувальних та запобіжних дій	Кількість проведених коригувальних та запобіжних дій

*Додаток Г
до Настанови з якості
виконкому районної у місті
ради НЯ 001-01-2018*

МАТРИЦЯ ВІДПОВІДАЛЬНОСТІ В СИСТЕМІ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ

Види діяльності, процеси, які необхідно виконувати для підтвердження відповідності ДСТУ ISO 9001:2015		Відповідальний за діяльність, процес
1. Середовище організацій		
1.1.	Розуміння організації та її середовища	Головний уповноважений з якості
1.2.	Розуміння потреб і очікувань зацікавлених сторін	Головний уповноважений з якості
1.3.	Визначення сфери застосування системи управління якістю	Головний уповноважений з якості
1.4.	Система управління якістю та її процеси	Головний уповноважений з якості
2. Лідерство		
2.1.	Лідерство та зобов'язання	Вище керівництво
2.1.1.	Загальні положення	Вище керівництво
2.1.2.	Орієнтація на споживача	Головний уповноважений з якості
2.2.	Політика	Вище керівництво
2.3.	Функції, обов'язки та повноваження в межах організації	Вище керівництво
3. Планування		
3.1.	Дії стосовно ризиків і можливостей	Уповноважені з якості структурних підрозділів
3.2.	Цілі у сфері якості та планування дій для їх досягнення	Головний уповноважений з якості
3.3.	Планування змін	Головний уповноважений з якості, керівники структурних підрозділів
4. Підтримання системи управління		
4.1.	Ресурси	Вище керівництво
4.1.1.	Загальні положення	Вище керівництво
4.1.2.	Людські ресурси	Відділ з питань кадрової роботи та служби в органах місцевого самоврядування
4.1.3.	Інфраструктура	Вище керівництво
4.1.4.	Середовище для функціонування процесів	Господарча група
4.1.5.	Ресурси для моніторингу та вимірювання	Керівники структурних підрозділів
4.1.6.	Знання організації	Керівники структурних підрозділів
4.2.	Компетентність	Відділ з питань кадрової роботи та служби в органах місцевого самоврядування
4.3.	Обізнаність	Керівники структурних підрозділів
4.4.	Інформування	Керівники структурних підрозділів
4.5.	Задokumentована інформація	Керівники структурних підрозділів
5. Виробництво		
5.1.	Оперативне планування та контроль	Керівники структурних підрозділів
5.2.	Вимоги щодо продукції та послуг	Керівники структурних підрозділів

Види діяльності, процеси, які необхідно виконувати для підтвердження відповідності ДСТУ ISO 9001:2015		Відповідальний за діяльність, процес
5.3.	Проектування та розробка продукції та послуг	Керівники структурних підрозділів
5.4.	Контроль наданих ззовні процесів, продукції та послуг	Відділ бухгалтерського обліку
5.5.	Виготовлення продукції та надання послуг	Керівники структурних підрозділів
5.5.1.	Контроль виготовлення продукції та надання послуг	Керівники структурних підрозділів
5.5.2.	Ідентифікація та простежуваність	Керівники структурних підрозділів
5.5.3.	Власність замовників або зовнішніх постачальників	Керівники структурних підрозділів
5.5.4.	Збереження	Керівники структурних підрозділів
5.5.5.	Діяльність після постачання	Керівники структурних підрозділів
5.5.6.	Контроль змін	Керівники структурних підрозділів
5.6.	Випуск продукції та послуг	Керівники структурних підрозділів
5.7.	Контроль невідповідних виходів	Керівники структурних підрозділів
6. Оцінювання дієвості		
6.1.	Моніторинг, вимірювання, аналізування та оцінювання	Керівники структурних підрозділів
6.1.1.	Загальні положення	Керівники структурних підрозділів
6.1.2.	Задоволеність замовника	Керівники структурних підрозділів
6.1.3.	Аналізування та оцінювання	Керівники структурних підрозділів
6.2.	Внутрішній аудит	Група з аудиту
6.3.	Аналізування системи управління	Керівники структурних підрозділів
6.3.1.	Загальні положення	Керівники структурних підрозділів
6.3.2.	Вхідні дані для аналізування системи управління	Головний уповноважений з якості, керівники структурних підрозділів
6.3.3.	Вихідні дані для аналізування системи управління	Вище керівництво, головний уповноважений з якості
7. Поліпшення		
7.1.	Загальні положення	Керівники структурних підрозділів
7.2.	Невідповідність і коригувальні дії	Керівники структурних підрозділів
7.3.	Постійне поліпшення	Керівники структурних підрозділів

СТРУКТУРА ДОКУМЕНТАЦІЇ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ

ПОЛІТИКА У СФЕРІ ЯКОСТІ



ЦІЛІ В СФЕРІ ЯКОСТІ, ПРОГРАМИ, ПЛАНИ



ПОЛОЖЕННЯ ВИКОНКОМУ РАЙОННОЇ У МІСТІ РАДИ



НАСТАНОВИ З ЯКОСТІ СТРУКТУРНИХ ПІДРОЗДІЛІВ



ПРОЦЕДУРИ ЯКОСТІ



ІНСТРУКЦІЇ, ТЕХНОЛОГІЧНІ КАРТКИ, ІНФОРМАЦІЙНІ КАРТКИ



ПРОТОКОЛИ (ЗАПИСИ)