

ЗАТВЕРДЖЕНО
Розпорядження міського голови
06.11.2013 № 217pp

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТУ ЯКОСТІ

ISO 9001:2008

**Настанова з якості
Артемівської міської ради
(нова редакція)**

Артемівськ – 2013

Зміст Настанови з якості Артемівської міської ради (нова редакція)

Вступ

1 Область застосування

- 1.1 Загальні положення
- 1.2 Мета і сфера застосування

2 Нормативні посилання

3 Терміни та визначення

4 Система менеджменту якості

- 4.1 Загальні вимоги
- 4.2 Вимоги до документації

5 Відповідальність керівництва

- 5.1 Зобов'язання керівництва
- 5.2 Орієнтація на замовника
- 5.3 Політика у сфері якості
- 5.4 Планування
- 5.5 Відповідальність, повноваження та інформування
- 5.6 Аналіз з боку керівництва

6 Управління ресурсами

- 6.1 Забезпечення ресурсами
- 6.2 Людські ресурси
- 6.3 Інфраструктура
- 6.4 Виробниче середовище

7 Процеси життєвого циклу продукції (послуги)

- 7.1 Планування процесів життєвого циклу продукції (послуги)
- 7.2 Процеси, що стосуються замовника
- 7.3 Проектування та розробка
- 7.4 Закупівля
- 7.5 Виробництво та обслуговування
- 7.6 Управління обладнанням для моніторингу і вимірів

8 Вимірювання, аналіз і поліпшення

- 8.1 Загальні положення
- 8.2 Моніторинг та вимірювання
- 8.3 Управління невідповідною послугою
- 8.4 Аналіз даних
- 8.5 Поліпшення

Додаток А. Методики системи менеджменту якості

Додаток Б. Перелік інформаційних карт послуг, що надаються виконавчими органами Артемівської міської ради.

Додаток В. Матриця критеріїв для оцінювання результативності управління процесами виконавчих органів Артемівської міської ради.

Додаток Г. Організаційна структура виконавчих органів Артемівської міської ради в системі менеджменту якості.

Вступ

Історія Артемівська бере відлік з часів правління Івана Грозного, який наказав в 1571 році створювати прикордонні сторожі по річках Айдар і Сіверський Донець для відсічі кримських татар. У письмових джерелах згадується Бахмутська сторожа - шоста за рахунком з семи, розташована «усть Чорного Жеребца, от Святогорской сторожи полднище».

У XVII столітті козак І. Бірюков відкрив солоні рапні озера біля річки Бахмут. В окремі роки сюди сходилося до 10 тис. солеварів. У добу тут випарювали з однієї сковороди до 130 пудів солі. У 1701 Бахмутська слобода за указом Петра I стає найбільшою фортецею на півдні Слобожанщини.

У 1707-1708 р.р. Бахмут є одним з центрів повстання Кіндрата Булавина на Дону. Після розгрому повсталих полковник Ф. Шидловський взяв Бахмут штурмом і спалив його. У 1711 р. після Прутського миру Петро I підсилює міцність Бахмута. З нагоди 400-річчя міста на одній з центральних площ було встановлено бюст Кіндрата Булавина - отамана бахмутських солеварів. І відтепер ця площа носить його ім'я.

У 1721 р. експедицією на чолі з Григорієм Капустіним недалеко від міста Бахмута були відкриті поклади кам'яного вугілля. З 1783 і по 20-і роки ХХ століття Бахмут є центром однойменного повіту, і, як і раніше, залишається центром видобутку солі. Сіль стає частиною герба Бахмута, затвердженого 2 серпня 1811: алхімічний знак солі між зеленим і чорним полями.

Навколо міста на початку ХІХ століття були відкриті поклади глини, піску, гіпсу. Наприкінці ХІХ місто стає великим торговим центром, в ньому чотири рази на рік проводяться Бахмутські ярмарки. У 1999р. силами місцевою владою була відроджена ця стара добра традиція - проведення щорічного Бахмутського ярмарку. Ідея відродження та щорічного проведення Бахмутський ярмарку тісним чином пов'язана з одним із найважливіших напрямів державної політики - підтримки вітчизняного товаровиробника. У 2004 році Донецькою обласною радою було прийнято рішення про затвердження Регіональної виставки-ярмарку «Бахмутський шлях», яка проводиться до тепер.

25 листопада 1920 Бахмут став центром Донецької губернії. У 1923 р. в місті діяло 12 промислових підприємств: заводи «Перемога праці», скляний, алебастровий, кераміко-черепичний, 3 чавуноливарних, механічний, рудоремонтний і взуттєва фабрика. В кінці 20-х років починається будівництво кераміко-трубного і алебастрового комбінатів, нових цехів скляного заводу, швейної та шкіряної фабрик.

У 1924 р. після трагічної загибелі Артема (Ф. А. Сергєєва) - голови Донецького губвиконкому, історичний Бахмут став Артемівськом.

Фортеця на межі Дикого поля, старе купецьке місто, центр Бахмутського повіту Катеринославської губернії, перша столиця Донбасу, місто солеварів і виноробів - все це Артемівськ.

З 1964 року Артемівськ – місто обласного підпорядкування, загальною площею - 73,58 кв.км, чисельністю населення - 103,97 тис. людей, з двома містами супутниками: Соледар, Часів Яр.

Сучасний Артемівськ входить до Ліги історичних міст України і в п'ятірку лідерів за рівнем соціально - економічного розвитку в обласному рейтингу, займає

впевнені позиції у Всеукраїнському рейтингу 55 найкращих міст для життя в Україні.

Завдяки зручному географічному розташуванню, наявності транспортних шляхів, багатим покладам корисних копалин, Артемівськ привертає до себе увагу як вітчизняних, так і зарубіжних інвесторів. На підприємствах міста реалізуються інвестиційні проекти найбільших світових компаній Литви, Туреччини, Німеччини, Бельгії та Швейцарії. Основу економічного потенціалу міста складає його промисловість - ПАТ «Артемівський завод з обробки кольорових металів», ДП «Артемсіль», ПАТ «Часівоярський вогнетривкий комбінат», ПрАТ «Артемівський машинобудівний завод «Вістек», ПрАТ «Артемівськ Вайнері».

Одним з пріоритетних напрямків Артемівської міської ради є розвиток соціальної сфери. У рамках реформування охорони здоров'я виконані капітальні ремонти: пологового відділення, дитячої лікарні, амбулаторії сімейної медицини. За фінансової підтримки ТОВ «Кнауф Гіпс Донбас» було відкрито центр медичної діагностики.

У місті збережено мережу навчальних закладів різного рівня акредитації: 4 професійно -технічних ліцея та 10 вищих навчальних закладів.

Культура Артемівська має свою історію і славиться своїми закладами, що мають багатий досвід в питаннях відродження і розвитку культурної спадщини. Так, 264 роки тому відкрилася перша бібліотека, 114 років виповнилося міському парку культури та відпочинку, 107 років Школі мистецтв та Артемівському музичному училищу. За десятки років місто накопичило багаті культурні традиції: святкування Дня міста, проведення мітингів-реквіємів, присвячених Дню Перемоги, річниці Чорнобильської катастрофи, обласного конкурсу юних дарунів «Бахмутська зірочка», обласного конкурсу «Бахмутська весна», обласного конкурсу фортепіанної музики ім. Івана Карабиця, професіональних свят, народних гулянь.

Гордістю Артемівська є спортивно - оздоровчий комплекс «Металург», база олімпійської та параолімпійської підготовки. Загальна площа манежу складає 3750 кв.м. Сучасний легкоатлетичний манеж відповідає європейським стандартам. Досягнення артемівських спортсменів потребують окремої уваги. За останні роки були підготовлені 2 заслужених майстри спорту, 18 майстрів спорту міжнародного класу, більше 40 майстрів спорту. Серед спортсменів - артемівців – чемпіони та призери України, Європи, світу, Олімпійських і параолімпійських ігор.

З метою заохочення фізичних та юридичних осіб за значний внесок у розвиток економіки, суспільного і культурного життя, іншої діяльності, спрямованої на формування позитивного іміджу міста Артемівська на регіональному та державному рівнях Артемівським міською радою проводиться Міський конкурс «Людина Року».

Артемівськ є туристично - привабливим містом. В місті розроблено 2 туристичні маршрути. Артемівськ та місто супутник Соледар налічує до 6 туристичних об'єктів, які зацікавлять гостей та мешканців міста. В місті діють 3 готелі для розміщення гостей міста.

За останні роки місто набуло сучасний європейський вигляд, залишивши своє обличчя, свою оригінальність, своє значення не тільки в масштабах Донбасу, але і всієї України.

Артемівськ - місто, відкрите для добра , місто щасливих надій і успішних проєктів.

Орган місцевої влади – Артемівська міська рада
Юридична адреса - 84500, Донецька область, м. Артемівськ, вул. Артема, 44
Телефон приймальні - +38(0627)440163 Факс – +38(06274)30115
Електронна пошта – artem-citi@ukrpost.ua веб-сайт- <http://artemrada.gov.ua/>

1. ОБЛАСТЬ ЗАСТОСУВАННЯ

1.1 Загальні положення

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

Міське самоврядування здійснюється територіальною громадою міста як безпосередньо, так і через міську раду та її виконавчі органи, а також через обласну раду, яка представляє спільні інтереси територіальних громад міст.

Система місцевого самоврядування включає:

- а. територіальну громаду;
- б. міську раду;
- в. міського голову;
- г. виконавчі органи міської ради;
- д. органи самоорганізації населення.

Артемівська міська рада - виборний представницький орган місцевого самоврядування, який складається з 60 депутатів і відповідно до Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні» наділяється правом представляти інтереси територіальної громади м. Артемівська і приймати від її імені рішення, діяльність якого регламентується Конституцією та Законами України, постановами Верховної Ради України, актами Президента України, Кабінету Міністрів України та іншими нормативно-правовими актами.

Для здійснення виконавчих функцій і повноважень місцевого самоврядування у межах, визначених законодавством України, гарантування виконання вимог громадян до процесів надання послуг, Артемівська міська рада створює виконавчі органи, підприємства, установи, організації комунальної форми власності.

1.2 Мета і сфера застосування

Всі процеси Артемівської міської ради та її виконавчих органів, в т.ч. процеси менеджменту, основні, операційні, допоміжні процеси складають комплексну систему менеджменту якості (далі - СМЯ) Артемівської міської ради.

СМЯ Артемівської міської ради, а саме яким чином вона організована, яку вона має структуру, яку документацію включає в себе, описується в основному документі СМЯ Артемівської міської ради та її виконавчих органів - Настанові з якості Артемівської міської ради (далі – Настанова з якості). Настанова з якості містить в собі опис, яким чином Артемівська міська рада реалізує вимоги стандарту ISO 9001:2008.

СМЯ впроваджена, а вимоги стандарту ISO 9001:2008 застосовуються в діяльності Артемівської міської ради з метою:

- виконання вимог всіх законодавчих та нормативно-правових документів;
- зростання якості послуг, що надаються населенню;
- підвищення ефективного функціонування виконавчих органів Артемівської міської ради та управління бюджетними коштами;
- покращення зовнішнього іміджу Артемівської міської ради та її виконавчих органів;

- забезпечення керованості процесами, в яких задіяні виконавчі органи Артемівської міської ради.

Сфера застосування СМЯ Артемівської міської ради **надання адміністративних та інших послуг виконавчими органами Артемівської міської ради, а саме:**

- загальним відділом;
- організаційним відділом;
- архівним відділом;
- відділом контролю;
- відділом комп'ютерного забезпечення;
- юридичним відділом;
- відділом торгівлі, громадського харчування, побутових та платних послуг;
- відділом ведення Державного реєстру виборців;
- відділом розвитку міського господарства;
- відділом з надзвичайних ситуацій та цивільного захисту населення;
- фінансовим управлінням;
- управлінням економічного розвитку;
- управлінням муніципального розвитку;
- управлінням молодіжної політики та у справах дітей;
- управлінням праці та соціального захисту населення;
- відповідальним секретарем адміністративної комісії;
- спеціалістами з кадрової роботи;
- спеціалістом по взаємодії з правоохоронними органами;
- провідним спеціалістом - прес-секретарем апарату.

2. НОРМАТИВНІ ПОСИЛАННЯ

В Настанові з якості враховані вимоги наступних нормативно – правових документів:

1. Конституції України,
2. Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні»,
3. Закону України «Про службу в органах місцевого самоврядування»,
4. Закону України «Про звернення громадян»,
5. Закону України «Про інформацію»,
6. Закону України «Про доступ до публічної інформації»,
7. Закону України «Про засади запобігання та протидії корупції»,
8. Закону України «Про надання адміністративних послуг»
9. ISO 9000:2005. Системи менеджменту якості. Основні положення і словник.
10. ISO 9001:2008. Система менеджменту якості. Вимоги.
11. ISO 9004:2009. Системи менеджменту якості. Рекомендації по поліпшенню діяльності.
12. ДСТУ IWA 4:2009. Системи управління якості. Настанови щодо застосування ISO 9001:2008 в суб'єктах місцевого самоврядування (IWA 4:2009, IDT).
13. ДСТУ ISO 9001:2009. Системи управління якості. Вимоги (ISO 9001:2008, IDT).
14. ДСТУ 4423-1:2005 - Керування документаційними процесами. Частина 1. Основні положення (ISO 15489-1:2001).

15. ДСТУ 4423-2:2005 - Керування документаційними процесами. Частина 2. Настанови (ISO 15489-2:2001), а також інших нормативно-правових актів, що регулюють діяльність виконавчих органів Артемівської міської ради, в тому числі розпорядчих документів органів виконавчої влади, Донецької облдержадміністрації та її голови, Донецької обласної ради, рішень Артемівської міської ради та її виконавчого комітету, розпоряджень міського голови.

У Настанові з якості допустимі прямі або непрямі посилання на інші нормативні документи, що відносяться до СМЯ Артемівської міської ради (зокрема в додатках до Настанови).

3. ТЕРМІНИ ТА ВИЗНАЧЕННЯ

У Настанові з якості використані терміни і визначення, наведені в Законі України «Про місцеве самоврядування в Україні» та у стандартах ISO 9000-2005, ДСТУ IWA 4:2009, а саме:

Адміністративно-територіальна одиниця – область, район, місто, район у місті, селище, село.

Аналізування - діяльність, яку розпочинають для визначення придатності, адекватності, результативності того, що розглядають, щоб досягнути установлених цілей.

Артемівська міська рада - виборний орган, який складається з 60 депутатів і відповідно до закону наділяється правом представляти інтереси територіальної громади м. Артемівська і приймати від її імені рішення.

Аудит - систематичний, незалежний і задокументований процес отримання доказів аудиту і об'єктивного їх оцінювання з метою визначення ступеня виконання критеріїв аудиту.

Аудитор - особа, яка має компетентність для проведення аудиту.

Відповідність - виконання вимоги.

Виконавчі органи Артемівської міської ради – виконавчий комітет, управління, відділи, служби та інші створені Артемівською міською радою виконавчі органи для здійснення виконавчих функцій і повноважень місцевого самоврядування у межах, визначених законодавством України.

Вимога - сформульовані потреба або очікування, загальнозрозумілі або обов'язкові.

Випуск - дозвіл на перехід до наступної стадії процесу.

Виробниче середовище - сукупність умов, за яких виконують роботу.

Висновок аудиту - підсумок аудиту, який формулює група з аудиту в результаті розгляду всіх даних аудиту з урахуванням цілей аудиту.

Дані аудиту - результати оцінювання зібраних доказів аудиту за критеріями аудиту.

Примітка. Дані аудиту можуть вказувати на відповідність чи невідповідність критеріям аудиту або на можливості поліпшення.

Докази аудиту - протоколи, записи, виклади фактів чи інша інформація, що є істотними для критеріїв аудиту і можуть бути перевірені.

Примітка. Доказ аудиту може бути якісним або кількісним.

Документ – інформація та її носії.

Приклади. Протокол, технічні умови, задокументована методика, креслення, звіт, стандарт.

Примітка 1. Носієм може бути папір, магнітний, електронний чи оптичний комп'ютерний диск, фотографія чи еталонний зразок або їх комбінація.

Примітка 2. Комплект документів, наприклад технічних умов та протоколів, часто називається «документацією».

Примітка 3. Деякі вимоги (наприклад, вимога до розбірливості) застосовані до всіх видів документів, проте можуть існувати інші вимоги до технічних умов (наприклад, вимога щодо контролюваності переглядів) і до протоколів (наприклад, вимога щодо можливості пошуку).

Ефективність - співвідношення між досягнутим результатом і використаними ресурсами.

Забезпечення якості - складова частина **менеджменту якості**, зосереджена на створенні впевненості в тому, що **вимоги** до якості будуть виконані.

Задоволеність замовника - сприйняття замовником ступеня виконання його вимог.

Замовник – організація чи особа, яка платить за послугу суб'єкта місцевого самоврядування та/або отримує від нього послугу.

Примітка 1. Важливо, щоб суб'єкти місцевого самоврядування визнавали існування різних категорій замовників і досягали збалансованого реагування на всі їхні потреби та очікування. Наприклад, деякі громадяни, які є платниками податків і внески яких служать для фінансування послуг суб'єктами місцевого самоврядування, можуть не бути саме тими громадянами, які фактично отримують найбільшу користь з надаваних послуг.

Запис – документ (протокол), який містить одержані результати або надає докази виконаних робіт (може бути представлений у вигляді актів, протоколів, реєстраційних журналів, звітних документів, доповідних записок, електронних записів, баз даних тощо).

Запобіжна дія - дія, яку виконують для усунення причини потенційної невідповідності або іншої потенційно небажаної ситуації.

Примітка 1 Потенційна невідповідність може мати декілька причин.

Примітка 2. Запобіжну дію виконують для попередження події, тоді як коригувальну дію – для попередження повторної події.

Затвердження - підтвердження наданням об'єктивних доказів, що вимоги щодо конкретного передбаченого використання або застосування виконано.

Зацікавлена сторона - особа чи група осіб, які мають певний інтерес щодо показників діяльності або успіху виконавчих органів Артемівської міської ради (підприємства, установи, організації, інвестори тощо).

Інформація - значущі дані.

Інфраструктура - сукупність устаткування, обладнання та служб, необхідних для функціонування виконавчих органів Артемівської міської ради.

Контроль якості - складова частина менеджменту якості, зосереджена на виконанні вимог до якості.

Коригувальна дія - дія, яку виконують для усунення причини виявленої невідповідності або іншої небажаної ситуації.

Примітка 1 Невідповідність може мати декілька причин.

Примітка 2. Коригувальну дію виконують для попередження повторного виникнення події та як запобіжну дію – для попередження виникнення події.

Примітка 3. Слід розрізняти коригування і коригувальну дію.

Коригування - дія, яку виконують для усунення виявленої невідповідності.

Примітка. Коригування можна виконувати в поєднанні з коригувальною дією.

Критерії аудиту - сукупність політики, методик чи вимог, які використовують як еталон.

Моніторинг - вибіркова перевірка, що проводиться на прикладі діючих процесів того, що персонал організації виконує роботу відповідно до вимог діючих

нормативно-технічних документів, процес функціонує в рамках запланованих параметрів, продукція відповідає встановленим вимогам.

Вище керівництво - це службовець або група службовців, на яких покладено виконавчу функцію на найвищому рівні суб'єкта місцевого самоврядування.

Примітка 1. Посади та функції можуть значно відрізнятися залежно від країни та культури. Типовими прикладами можуть бути: мер, губернатор, голова місцевої ради, директор тощо. Це повноважна особа, зазвичай обрана народним голосуванням або за іншим виборчим процесом, яка головує й виконує розпорядження та угоди суб'єкта місцевого самоврядування.

Примітка 2. Артємівська міська рада — це збори суб'єкта місцевого самоврядування, виконавчий комітет Артємівської міської ради, міський голова, секретар Артємівської міської ради перший заступник міського голови, заступники міського голови, керуючий справами виконкому, керівники виконавчих органів Артємівської міської ради.

Настанова з якості – основний документ, який регламентує систему менеджменту якості Артємівської міської ради.

Невідповідність - невиконання вимоги.

Невідповідною послугою є послуга, що не відповідає параметрам (критеріям), визначеним в нормативно-правових актах, регламентах, стандартах, інструкціях, методиках, інформаційних картах.

Нормативно-технічна документація - документи, що встановлюють вимоги.

Об'єктивний доказ - дані, які підтверджують існування чи правдивість чогось.

Примітка. Об'єктивний доказ може бути отриманий шляхом спостереження, вимірювання, випробування чи іншим способом.

Організаційна структура – сформована структура Артємівської міської ради відповідно до розподілу обов'язків.

Органи самоорганізації населення - представницькі органи, що створюються частиною жителів, які тимчасово або постійно проживають на відповідній території в межах населеного пункту.

Перевірка - підтвердження наданням об'єктивних доказів, що встановлені вимоги виконано.

Примітка 1. Терміном «перевірено» позначається відповідний статус.

Примітка 2. Підтвердження може охоплювати такі види діяльності:

- виконання альтернативних обчислень;
- порівняння технічних умов на нову розробку з аналогічними технічними умовами на апробовану розробку;
- проведення випробувань і демонстрацій;
- аналіз документів перед випуском.

Планування якості - складова частина менеджменту якості, зосереджена на встановленні цілей у сфері якості і на визначенні операційних процесів та відповідних ресурсів, необхідних для досягнення цілей у сфері якості.

Поліпшення якості - складова частина менеджменту якості, зосереджена на збільшенні здатності виконати вимоги до якості.

Примітка. Вимоги можуть бути пов'язаними з будь-якими аспектами такими, як результативність, ефективність або простежуваність.

Політика в сфері якості - загальні наміри та спрямованість виконавчих органів Артемівської міської ради, пов'язані з якістю, офіційно сформульовані вищим керівництвом.

Посадова особа місцевого самоврядування - особа, яка працює в виконавчих органах Артемівської міської ради, має відповідні посадові повноваження у здійсненні організаційно-розпорядчих та консультативно-дорадчих функцій і отримує заробітну плату за рахунок місцевого бюджету.

Послуга — це результат одного чи декількох процесів, виконаного суб'єктом місцевого самоврядування .

Примітка 1. Термін «послуга» зазвичай використовують для позначення нематеріальної продукції. Там, де в ISO 9001:2008 згадується «продукція» організації, це означає як продукцію, так і послуги, які надає суб'єкт місцевого самоврядування. Хоча послуга має переважно нематеріальний характер, вона може охоплювати деякі матеріальні складники (наприклад, консультативні брошури, контейнери для відходів, притулки тощо).

Примітка 2. Прикладами послуг може бути забезпечення питною водою, каналізація та дренаж, освітлювання, збирання відходів, цивільна оборона тощо.

Примітка 3. Однією з найголовніших послуг, яку часто надає суб'єкт місцевого самоврядування, є послуга щодо проектів розвитку, яка може потребувати конкретних програм якості

Постачальник – організація чи особа, яка надає продукцію або послугу (підрядники, комунальні підприємства).

Поступка - дозвіл на використання чи випуск продукції, яка не відповідає встановленим вимогам.

Примітка. Поступку звичайно застосовують під час постачання продукції, яка має невідповідні характеристики щодо часу або кількості цієї продукції, погоджених в установлених межах.

Представник керівництва з питань СМЯ – посадова особа вищого керівництва, на якого незалежно від інших обов'язків, покладена відповідальність за забезпечення належного функціонування СМЯ в виконавчих органах Артемівської міської ради;

Програма аудиту - один чи декілька аудитів, запланованих на конкретний період часу і спрямованих на досягнення конкретної мети.

Продукція - результат процесу.

Проектування і розробка - сукупність процесів, які перетворюють вимоги в установлені характеристики або в технічні умови на продукцію, процес чи систему.

Примітка 1. Терміни «проектування» і «розробка» іноді використовують як синоніми, а іноді – для визначення різних стадій процесу проектування та розробка в цілому.

Примітка 2. Для позначення природи того, що проектують та розробляють, можуть вживати пояснювальні слова (наприклад, проектування та розробки продукції або проектування та розробки процесу).

Простежуваність - змога простежити передісторію, застосування або місцезнаходження того, що розглядають.

Прозорість- результат застосовуваних суб'єктом місцевого самоврядування процесів, методик, методів, джерел даних і припущень, які є доступними для всіх зацікавлених сторін і разом забезпечують впевненість у тому, що зацікавлені сторони обізнані зі своїми функціями, правами та обов'язками в суб'єкті місцевого самоврядування.

Процедура - установлений спосіб діяльності або здійснення процесу.

Примітка 1. Процедури можуть бути оформлені чи не оформлені документально.

Примітка 2. Для позначення документально оформленої процедури вживають термін «задокументована методика».

Процес - сукупність взаємопов'язаних або взаємодійних видів діяльності, яка перетворює входи на виходи

Примітка 1. Входами одного процесу є, як правило, виходи інших процесів.

Примітка 2. Процеси в організації, як правило, планують і здійснюють за контрольованих умов з метою створення додаткових цінностей.

Примітка 3. Процес, для якого відповідність одержуваної в його результаті продукції не піддається простій перевірці звичайними методами, часто називають «спеціальний процес».

Процес суб'єкта місцевого самоврядування - сукупність взаємопов'язаних чи взаємодійних робіт суб'єкта місцевого самоврядування, які перетворюють вхідні елементи (політику, ресурси, потреби та очікування замовників тощо) на виходи/результати (продукцію та послуги, що їх надають замовникам).

Примітка 1. Суб'єкту місцевого самоврядування може бути зручно класифікувати їх як процеси керування, основні процеси, оперативні процеси і допоміжні процеси.

Процес керування - процес, потрібний суб'єктові місцевого самоврядування для нагляду та урядування, щоб забезпечити дотримання застосованих нормативно правових актів законодавства, політики та стандартів

Примітка 1. До процесів керування відносяться наступні процеси: інституційного розвитку, соціального розвитку, економічного розвитку, інформування та обміну інформацій, облікові та фінансові.

Примітка 2. До інституційних процесів відносяться процеси формування, підтримки або трансформації економічних, трудових, фінансових, соціальних, власницьких та інших інститутів на території громади, які делеговані державою органу місцевого самоврядування.

Основний процес - процес, потрібний суб'єктові місцевого самоврядування для реалізації своєї загальної місії та цілей.

Примітка 1. Прикладами можуть бути процес забезпечування сталого економічного розвитку, процес соціального розвитку і процес сталого екологічного розвитку.

Примітка 2. Основні процеси зазвичай запроваджують, використовуючи оперативні процеси суб'єкта місцевого самоврядування

Оперативний процес - оперативна частина основного процесу, яка дає змогу суб'єктові місцевого самоврядування надавати продукцію та послуги, які задовольняють потреби та очікування замовника/громадянина

Допоміжний процес - процес, потрібний для забезпечування задовільного виконання основних процесів

Примітка. Допоміжні процеси можуть охоплювати керування людськими, матеріальними, фінансовими та комп'ютерними ресурсами.

Процесний підхід – система процесів, які застосовуються в межах виконавчих органів Артемівської міської ради разом за їх визначенням, взаємодією та управління ними.

Результативність - ступінь реалізації запланованої діяльності та досягнення запланованих результатів, задоволеність потреби фізичної або юридичної особи.

Система - сукупність взаємопов'язаних або взаємодіючих елементів.

Система менеджменту - система, яка дає змогу встановлювати політику та цілі і досягати цих цілей.

Система менеджменту якості суб'єкта місцевого самоврядування - сукупність взаємопов'язаних або взаємодійних елементів, які дають змогу суб'єктові місцевого самоврядування встановлювати свої політику та цілі у сфері якості і досягати цих цілей

Специфікація для суб'єктів місцевого самоврядування - мінімальні вимоги, що має виконувати суб'єкт місцевого самоврядування для надавання продукції та послуг, які послідовно та ефективно задовольняють потреби і очікування його громадян

Примітка 1. Інколи специфікацію подають у такому документі, як «статут суб'єкта місцевого самоврядування». В Артемівській міській раді специфікацією є Регламент Артемівської міської ради.

Суб'єкт місцевого самоврядування - частина уряду в країні чи державі, зазвичай найближча до населення, на яку покладено керування, урядування та сприяння розвиненню конкретної території і яка відповідає за надавання послуг суб'єктом місцевого самоврядування замовнику/громадянину.

Примітка. Суб'єкт місцевого самоврядування звичайно базується на територіальному поділі і на національних і/або регіональних політичних і адміністративних організаціях, найближчих до населення. Це зазвичай публічний суб'єкт, який сформовано на основі території, населення, урядування та законодавства, має свою власну правоздатність і проголошує свої власні політичні, адміністративні, спадкові (патримоніальні) та регуляторні можливості.

Спроможність - здатність виконавчих органів Артемівської міської ради надавати послугу, яка відповідатиме вимогам до цієї послуги.

Територіальна громада - жителі, об'єднані постійним проживанням у межах міста, селища, села, що є самостійною адміністративно-територіальною одиницею.

Менеджмент якості - скоординована діяльність, яка полягає у спрямуванні та контролюванні виконавчих органів Артемівської міської ради щодо якості.

Цілі в сфері якості - те, чого прагнуть, або до чого прямують у сфері якості.

Якість - ступінь, до якого сукупність власних характеристик задовольняє вимоги замовників.

4. СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТУ ЯКОСТІ

4.1. Загальні вимоги

Впровадження СМЯ є стратегічним рішенням вищого керівництва для забезпечення якісного функціонування виконавчих органів та організації контролю за наданням якісних послуг замовнику, відповідно до вимог ISO 9001:2008.

СМЯ є інструментом постійного підвищення ефективності діяльності Артемівської міської ради та її виконавчих органів, оскільки вона забезпечує результативність, надійність та прозорість.

Артемівська міська рада чітко визначила сферу застосування СМЯ, це:

надання адміністративних та інших послуг виконавчими органами Артемівської міської ради, які ідентифіковані інформаційними картами, перелік яких приведено в Додатку Б.

Ідентифікація послуг є суттєвою для визначення та розробки процесів, досягнення несуперечливих результатів і задоволеності замовників, а також забезпечення постійного поліпшення.

Артемівська міська рада:

- визначила процеси (таблиця 4.1), потрібні для надання послуг, передбачивши критерії для приймання (там, де це можливо), а також для оцінювання результатів;
- визначила процеси, необхідні для СМЯ, які сприятимуть здійсненню комплексної, надійної та результативної діяльності;
- визначила послідовність і взаємодію цих процесів (як вони пов'язані один з одним з погляду входів і виходів — див. малюнок 1);
- визначила критерії та методи щодо забезпечення впевненості в результативності функціонування та контролювання цих процесів, шляхом розробки Матриці критеріїв для оцінювання результативності управління процесами у виконавчих органах Артемівської міської ради, приведеної в Додатку В;
- забезпечила наявність ресурсів та інформації для підтримування функціонування та моніторингу цих процесів;
- здійснює моніторинг, вимірювання та аналізування цих процесів;
- виконує необхідні дії для одержання запланованих результатів і постійного поліпшення цих процесів.

Перелік процесів Артемівської міської ради

табл. 4.1.

№з/п	Розділ, пункт ISO 9001:2008 та Настанови з якості	Назва процесу	Назва документу, що містить задокументовану методику
1.		Процеси управління	
1.1.	Р.5	Процеси вищого керівництва	
1.1.1.	п.5.3.,5.4	Управління Політикою та цілями у сфері якості	Стратегічний план економічного розвитку території Артемівської міської ради, Методика процесу «Стратегічний аналіз і планування»
1.1.2.	п.5.4	Процеси планування	Регламент Артемівської міської ради, Регламент виконавчих органів Артемівської міської ради, Методика процесу «Стратегічний аналіз і планування»
1.1.3.	п.5.2.	Процеси орієнтації на замовника	Методика процесу «Вивчення очікувань та задоволеності замовників»
1.1.4.	п 5.5	Процеси розподілу відповідальності та повноважень, інформування	Розпорядчі документи Артемівської міської ради щодо затвердження та оптимізації структури виконавчих органів Артемівської міської ради, Положення про відділи та управління, посадові інструкції
1.1.4.	п.5.6	Процеси аналізу з боку вищого керівництва	Методика процесу «Моніторинг діяльності та удосконалення»
2.		Допоміжні процеси	
2.1.	Р.4	Процеси управління документацією	
2.1.1.	п.4.2.3,4.2.4	Управління документацією та	Регламент виконавчих органів Артемівської міської ради, Методика

		записами з якості	керування документацією та записами, Інструкція з діловодства, інструкція роботи користувачів з електронною поштою, інструкція ведення електронного документообігу в локальній комп'ютерній мережі CHOICE
2.2.	P.6	Процеси ресурсного забезпечення	
2.2.1.	п.6.1-6.5	Процеси забезпечення ресурсами	Регламент виконавчих органів Артемівської міської ради, міський бюджет м. Артемівська, Порядок конкурсного відбору претендентів на посаду посадової особи Артемівської міської ради
3.		Оперативні процеси	
3.1.	P.7.	Процеси надання адміністративних та інших послуг	
3.1.1.	п.7.1	Процес планування надання послуг	Регламент Артемівської міської ради, Регламент виконавчих органів Артемівської міської ради
3.1.2.	п.7.2	Процеси, що стосуються замовника	Методика процесу «Вивчення очікувань та задоволеності замовників», Положення про офіційний веб-сайт Артемівської міської ради
3.1.3.	п.7.3	Процеси проектування та розробки	Регламент Артемівської міської ради, Регламент виконавчих органів Артемівської міської ради
3.1.4.	п.7.4	Процеси закупівлі	Положення про проведення конкурсних торгів
3.1.5.	п.7.5	Процес виробництва і надання послуг	Інформаційні карти
4.	P.8	Процеси аналізу, моніторингу, поліпшення	
4.1.	п. 8.2.1	Моніторинг задоволеності замовника	Методики процесів «Вивчення очікувань та задоволеності замовників», «Моніторинг діяльності та удосконалення»
4.1.1.	п.8.2.2.	Внутрішній аудит	
4.1.2.	п.8.2.3,8.2.4.	Моніторинг вимірювання процесів та послуг	
4.2.	п.8.3.	Управління невідповідною послугою	
4.3.	п.8.4	Аналіз даних	
4.4.	п.8.5.	Процеси поліпшення	

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

- надання комунальних послуг з озеленення, водопостачання, тепlopостачання, вивезення твердих побутових відходів, поховання;
- надання послуг з перевезення пасажирів на міських автобусних маршрутах загального користування;

- надання послуг з утримання будинків, споруд та при будинкових територій в житловому фонді комунальної власності територіальної громади міста Артемівська;

- в сфері оцінки землі та виконанням робіт із землеустрою;

- в сфері незалежної оцінки об'єктів приватизації права комунальної власності територіальної громади м Артемівська .

Артемівська міська рада здійснює менеджмент цих процесів відповідно до вимог ISO 9001:2008 проводячи:

- визначення критеріїв для оцінювання існуючих підрядників та проведення конкурсів, укладення договорів (див. п. 7.4);

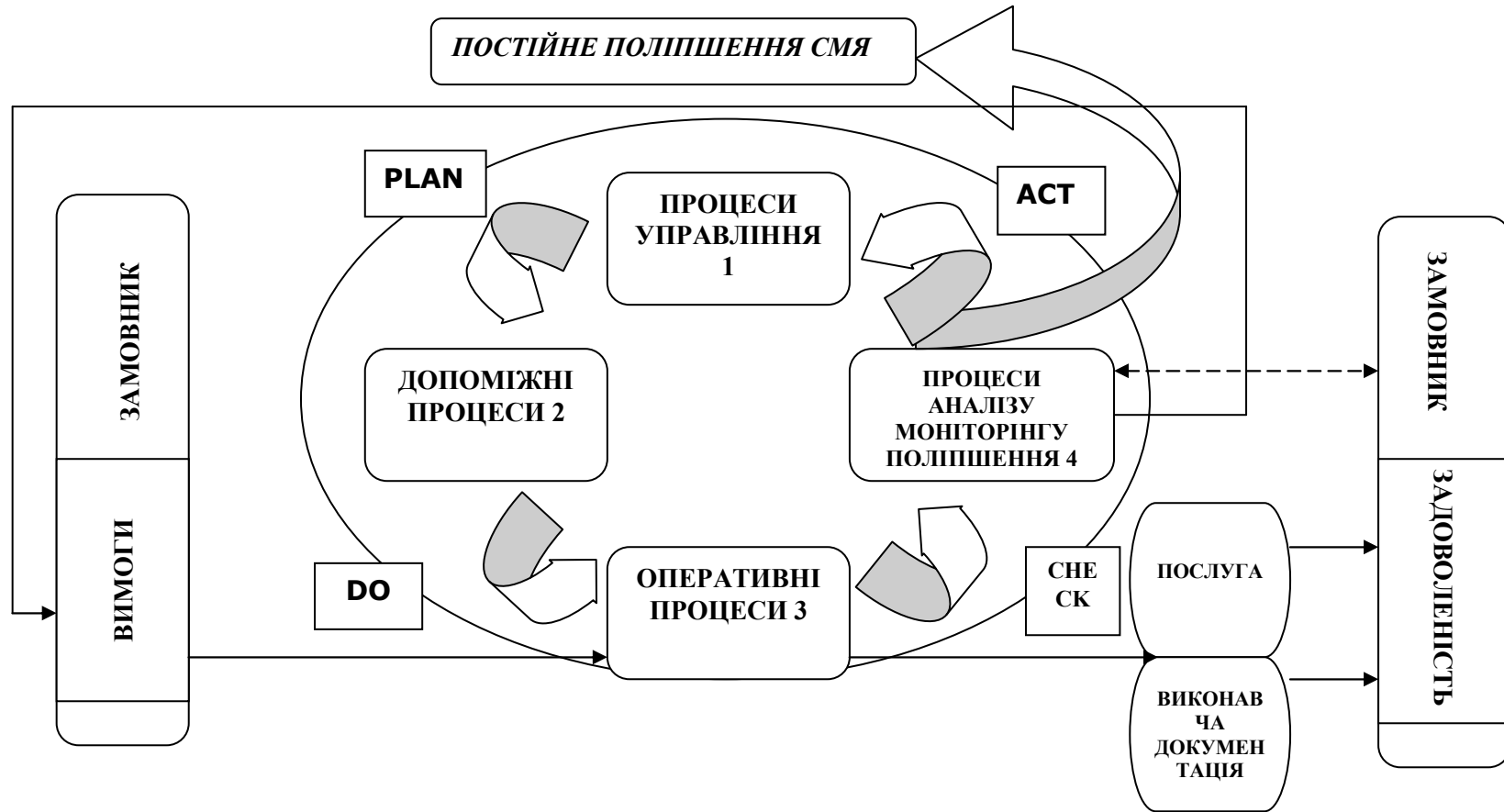
- затвердження процесів надання послуг підрядниками (див. п. 7.5.2);

- моніторинг процесів надання послуг підрядниками (див п. 8.2.3);

- оцінку задоволеності замовників (див. п. 8.2.1);

- постійне поліпшення через розглядання будь-яких скарг замовників, аналізування даних, виконуючи коригувальні та запобіжні дії.

мал.1 **Схема процесів СМЯ**



4.2 Вимоги до документації

4.2.1 Загальні положення

Вся документація Артемівської міської ради розробляється з урахуванням вимог чинного законодавства та стандартів. При розробці документації Артемівська міська рада використовує терміни та визначення, установлені законодавчо, враховує політику влади місцевого та державного рівнів. Документація СМЯ Артемівської міської ради включає в себе внутрішні та зовнішні документи.

До внутрішньої документації СМЯ відносяться:

- стратегічні документи:

статут територіальної громади міста Артемівська (нова редакція), затверджений рішенням Артемівської міської ради;

стратегічний план економічного розвитку території Артемівської міської ради до 2017 року у новій редакції, затверджений рішенням Артемівської міської ради;

задокументовані Політика і цілі у сфері якості виконавчих органів Артемівської міської ради, затверджені розпорядженням міського голови.

- управлінські документи:

Настанова з якості Артемівської міської ради (нова редакція) (п.4.2.2.);

документовані **методики** (пп.4.2.3, 4.2.4, 8.2.2, 8.3, 8.5.2, 8.5.3), які вимагає стандарт ISO 9001:2008;

Регламент Артемівської міської ради, затверджений рішенням Артемівської міської ради;

Регламент виконавчих органів Артемівської міської ради у новій редакції, затверджений рішенням виконкому Артемівської міської ради;

інструкція з діловодства в апараті Артемівської міської ради, затверджена розпорядженням міського голови;

положення про виконавчі органи Артемівської міської ради, затверджені рішеннями Артемівської міської ради;

посадові інструкції посадових осіб Артемівської міської ради, розроблені та затверджені в установленому порядку вищим керівництвом;

інформаційні карти послуг, що надаються виконавчими органами Артемівської міської ради, розроблені та затверджені в установленому порядку вищим керівництвом;

інші порядки, положення, розроблені та затверджені в установленому порядку, що регулюють діяльність Артемівської міської ради та її виконавчих органів з урахуванням специфіки та в межах наданих чинним законодавством повноважень.

- оперативні документи:

плани роботи Артемівської міської ради та її виконавчих органів (перспективний, квартальні, місячні, тижневі);

організаційно-розпорядчі документи;

договірні документи.

До зовнішньої документації СМЯ відносяться:

- стандарти, технічні регламенти;

- нормативно – правові акти (закони, постанови, розпорядження, укази, рішення та інші).

Крім того, до складу документації СМЯ входять документи, що не мають нормативного змісту (записи). Артемівська міська рада веде наступні категорії записів/ протоколів, які вимагає стандарт ISO 9001:2008:

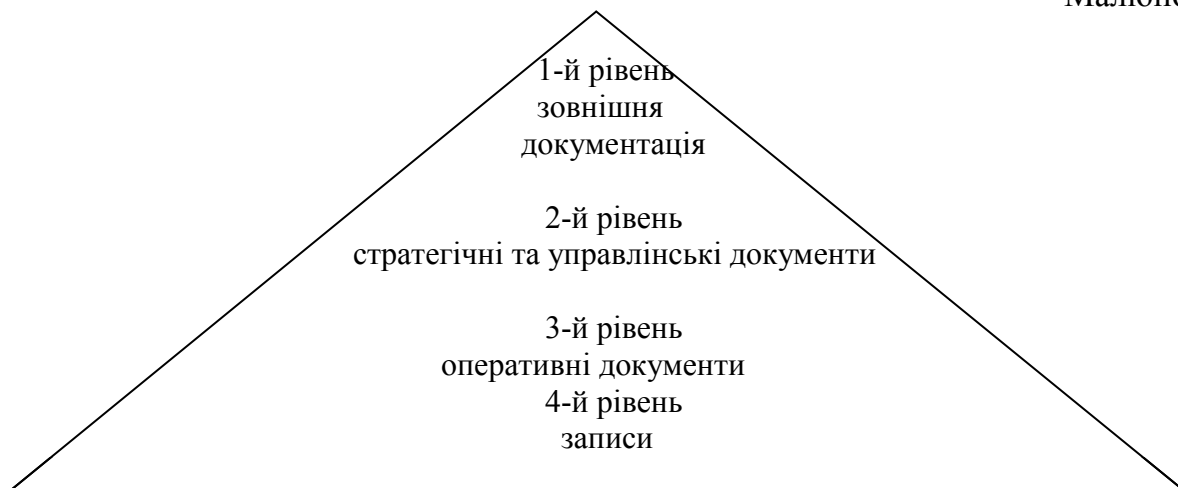
- а. доручення щодо проведення аналізу та стратегічного планування;
- б. доручення міського голови щодо підготовки ПСЕР;
- в. пропозиції керівників ВО до заходів стратегічного плану;
- г. протоколи сесій, нарад;
- д. бюджетні пропозиції;
- е. вихідні дані, пов'язані з наданням послуг замовникам;
- ж. вихідні дані, пов'язані з процесом проектування та розробка регуляторних актів;
- з. звіти про хід реалізації та виконання планів, програм і проектів;
- и. звіт про діяльність міської ради;
- к. звіт про внутрішній аудит;
- л. звіти про корегувальні та запобіжні дії;
- м. записи про надання дозволів;
- н. записи про надання (звільнень від платежів);
- о. записи про оцінювання персоналу (протоколи конкурсів, щорічна оцінка, атестаційні листи);
- п. записи оцінювання постачальників/підрядників (протоколи конкурсних торгів, конкурсів);
- р. записи з обслуговування інфраструктури (акти виконаних робіт);
- с. акти, сформовані в ході виконання робіт підрядниками;
- т. протоколи комісій з оцінювання наслідків дій виконавчих органів;
- у. протоколи, фіксуючі втрату, пошкодження чи неналежне використання документації;
- ф. записи про звернення замовників;
- х. записи реєстрів, журналі обліку тощо;
- ц. форми і зразки документів;
- ч. інші.

Повний склад документації з назвами та строками зберігання наводиться в Номенклатурі справ виконавчих органів Артемівської міської ради, затвердженій вищим керівництвом, яка переглядається щорічно.

Зазначена документація, необхідна виконавчим органам Артемівської міської ради для забезпечення ефективного планування, здійснення процесів і управління ними. Відповідальним за видання, актуалізацію і розповсюдження документації СМЯ є Представник керівництва та уповноважені з питань СМЯ.

Таким чином, документація СМЯ Артемівської міської ради має наступну структуру:

Малюнок 2



4.2.2 Настанова з якості

Настанова з якості — це основний документ вищого рівня СМЯ. В Настанові з якості описується СМЯ Артемівської міської ради, а саме яким чином вона організована, яку вона має структуру, яку документацію включає в себе, та яким чином Артемівська міська рада реалізує вимоги стандарту ISO 9001:2008 в своїй діяльності.

Настанова з якості описує СМЯ відповідно до встановленої політики і цілей та визначає сферу застосування СМЯ Артемівської міської ради:

надання адміністративних та інших послуг виконавчими органами Артемівської міської ради, вилучень до вимог стандарту ISO 9001:2008 не має. Настанова з якості описує процеси та їх взаємодію у виконавчих органах Артемівської міської ради (п.4.1.).

Настанова з якості розроблена відповідно до вимог стандарту ISO 9001:2008, тому зміст і структура Настанови з якості, нумерація розділів відповідають стандарту. Повнота викладу тих або інших розділів визначається специфікою роботи виконавчих органів Артемівської міської ради. Настанова з якості містить в собі 4 додатки, а саме:

Додаток А Методики СМЯ:

Методика процесу «Керування документацією та записами», що містить задокументовані процедури, які вимагає стандарт ISO 9001:2008:

п. 4.2.3 Управління документацією;

п. 4.2.4 Управління записами.

Методика процесу «Вивчення очікувань та задоволеності замовників», охоплює вимоги пунктів 7.2.3, 8.2.1 стандарту ISO 9001:2008.

Методика процесу «Стратегічний аналіз і планування», охоплює вимоги пунктів 5.3, 5.4, 8.4 стандарту ISO 9001:2008.

Методика процесу «Моніторинг діяльності та удосконалення», охоплює вимоги пунктів 5.6, 8.2.2, 8.2.3, 8.3, 8.5.2, 8.5.3 стандарту ISO 9001:2008, та містить задокументовані процедури, які вимагає стандарт ISO 9001:2008:

п. 8.2.2 - п.2.5 Внутрішній аудит

п. 8.3 - п.2.2 Управління невідповідними послугами

п. 8.5.2 - п. 2.3 Коригувальні дії

п. 8.5.3 – п. 2.4 Запобіжні дії

Методики СМЯ, які уточнюють процедуру виконання вимог пп. 4.2.3, 4.2.4 стандарту ISO 9001:2008, оформлені як самостійні документи:

«Інструкція з діловодства в апараті Артемівської міської ради»;

«Інструкція з ведення електронного документообігу в програмі СЕД ITS-office»;

«Інструкція з ведення електронного документообігу в локальній комп'ютерній мережі CHOICE»;

«Інструкція роботи користувачів з електронною поштою», що містять інформацію про те, як виконувати дії і процеси.

Додаток Б Перелік інформаційних карт послуг, що надаються виконавчими органами Артемівської міської ради. Інформаційні карти оформлені окремими документами, що описують адміністративні та інші послуги оперативного процесу діяльності виконавчих органів Артемівської міської ради, розроблені та затверджені в установленому порядку вищим керівництвом.

Додаток В. Матриця критеріїв для оцінювання результативності управління процесами виконавчих органів Артемівської міської ради. Дозволяє надавати оцінку задоволеності всіх процесів, сформувати оптимальну структуру міської ради та визначити дії та направилення поліпшення послуг, що надаються населенню.

Додаток Г. Організаційна структура виконавчих органів Артемівської міської ради в системі менеджменту якості. Визначає виконавчі органи Артемівської міської ради, які впровадили в свою діяльність СМЯ, підтримують її в актуальному стані та надають послуги відповідно до неї.

Настанова з якості та додатки до неї затверджуються і вводяться в дію розпорядженням міського голови. Настава з якості є документом першого рівня (керівним документом) по відношенню до інших документів. Виконання вимог Настави з якості є обов'язковим для всіх виконавчих органів Артемівської міської ради.

Порядок розробки, погодження, затвердження та актуалізації Настави з якості визначений в документованій процедурі «Керування документацією та записами». Перегляд положень Настави з якості здійснюється планово та позапланово. Плановий перегляд Настави з якості здійснюється 1 раз на рік, після проведення аналізу СМЯ з боку вищого керівництва. Позаплановий перегляд може здійснюватись на підставі результатів аудитів, або при проведенні попереджувальних чи корегуючих дій.

Відповідальність за актуалізацію та перегляд Настави з якості несе представник з питань СМЯ. Пропозиції щодо внесення змін до Настави з якості готують уповноважені з питань СМЯ. Інформація про внесення змін до Настави з якості доводиться до відома працівників Артемівської міської ради шляхом внутрішнього інформування з позначкою про ознайомлення.

Оригінал Настави з якості та зміни до неї знаходяться у загальному відділі Артемівської міської ради.

Настава з якості не містить конфіденційної інформації, має вільний доступ для усіх працівників Артемівської міської ради, фізичних і юридичних осіб. Доступ до актуального тексту Настави з якості здійснюється через офіційний веб-сайт Артемівської міської ради.

4.2.3 Управління документацією

Управління документацією у виконавчих органах Артемівської міської ради здійснюється відповідно до Регламенту виконавчих органів Артемівської міської ради та Інструкції з діловодства в апараті Артемівської міської ради, які визначають принципи та порядок:

- Організації роботи зі службовими документами.
- Організації роботи контролю за виконанням рішень Артемівської міської ради та її виконкому, розпоряджень і доручень міського голови .
- Організації роботи з документами вищестоящих органів виконавчої влади та порядок контролю за їх надходженням і виконанням.
- Ведення діловодства в Артемівській міській раді.
- Забезпечення виготовлення печаток, штампів, бланків, організаційно-розпорядчих та реєстраційно-контрольних документів, користування ними, забезпечення їх зберігання.
- Формування справ відповідно до ведення діловодства в Артемівській міській раді, тимчасове зберігання архівних документів та їх використання.

Для визначення необхідних засобів управління документацією СМЯ, з метою забезпечення її доступності та збереження, встановлена документована процедура «Керування документацією та записами». Вона передбачає:

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

Розроблені інструкції, які регламентують роботу з електронними носіями інформації:

«Інструкція з ведення електронного документообігу в програмі СЕД ITS-office».

«Інструкція з ведення електронного документообігу в локальній комп'ютерній мережі СНОІСЕ».

«Інструкція роботи користувачів з електронною поштою».

4.2.4 Управління записами

Працівниками виконавчих органів Артемівської міської ради ведуться записи, які містять в собі інформацію про їх діяльність, та які зберігаються як доказ результатів, отриманих на кожній стадії функціонування процесів виконавчих органів Артемівської міської ради.

Записи є чіткими, такими, що легко ідентифікуються і відновлюються. Записи можуть бути знищені тільки після закінчення терміну зберігання і лише особою, відповідальною за їх збереження.

Управління записами здійснюється згідно з задокументованою методикою процесу «Керування документацією та записами», яка встановлює порядок ідентифікації, накопичування, захисту, пошуку, строку зберігання та вилучення записів.

Записи в Артемівській міській раді ведуться як на паперових, так і електронних носіях.

Записи, які ведуться на паперових носіях зберігаються у виконавчих органах відповідно до вимог номенклатури справ.

Одним з більш розповсюджених видів записів в Артемівській міській раді є протоколи. Протоколи ідентифіковані та зберігаються згідно з номенклатурою справ виконавчих органів Артемівської міської ради. Фоми протоколів наведено у «Інструкції з діловодства в апараті Артемівської міської ради» і «Інструкції з ведення електронного документообігу в програмі СЕД ITS-office 4.20».

Для управління записами на електронних носіях, забезпечення їх зберігання, захисту, обмеження доступу розроблені інструкції: «Інструкція з ведення електронного документообігу в локальній комп'ютерній мережі СНОІСЕ» та «Інструкція роботи користувачів з електронною поштою».

5 ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ КЕРІВНИЦТВА

5.1 Зобов'язання керівництва

Вище керівництво демонструє свої зобов'язання щодо СМЯ постійним визначанням потреб і очікувань громадян, а також забезпеченням відповідності процесів та Програм Артемівської міської ради та її виконавчих органів вимогам чинного законодавства України.

Для цього вище керівництво використовує наступні стратегії та здійснює наступну діяльність:

- устанавлює в межах усіх виконавчих органів єдину Політику, спрямовану на досягнення високої якості надання послуг, включаючи зобов'язання відповідати вимогам громадян, а також стандартів та правових норм, які застосовуються до послуг, що надаються;
- доводить до відома керівників виконавчих органів Політику у сфері якості, які в свою чергу роз'яснюють її серед своїх працівників;
- забезпечує встановлення Цілей у сфері якості, які повинні відповідати Політиці у сфері якості та вимогам замовників;
- систематично аналізує систему менеджменту якості шляхом оцінки діяльності виконавчих органів Артемівської міської ради, що є необхідним для моніторингу відповідності Політики та досягнутих Цілей, як частини постійного поліпшення діяльності;
- своєчасно забезпечує відповідними ресурсами, необхідними для досягнення цілей.

5.2 Орієнтація на замовника

Вище керівництво в межах своєї компетенції і наявних ресурсів визначає поточні (шляхом проведення «круглих столів», «Прямих ліній», виїзних та інших прийомів громадян, конференцій з представниками громади та громадських установ) та перспективні (шляхом здійснення аналізу проектів законодавчих актів) потреби й очікування громади задля їх виконання і досягнення її задоволеності.

Вимоги громади міста Артемівська визначаються наприкінці поточного року в відповідності з методикою процесу «Вивчення очікувань та задоволеності замовників» та документуються як вимоги в Програмі економічного і соціального розвитку території Артемівської міської ради на відповідний рік.

Обов'язково визначаються конкретні цілі та показники результативності виконання Програми відносно кожного напрямку для забезпечення впевненості в їх досягненні.

5.3 Політика у сфері якості

Політика у сфері якості виконавчих органів орієнтована на задоволення потреб та очікувань замовників, задокументована розпорядженням міського голови від 08.07.2011 № 130рр із змінами. Вище керівництво Артемівської міської ради використовує Політику у сфері якості як структурну основу для розробки, впровадження і, за потреби, оновлення Цілей у сфері якості.

Політика у сфері якості кожний рік аналізується стосовно її постійної адекватності та оновлюється, за необхідності. Результати перегляду і актуалізації Політики підтримуються в робочому стані відповідно до «Інструкції з діловодства в апараті Артемівської міської ради» та зберігаються в устанавленому порядку.

Політика у сфері якості доводиться до відома громади через засоби масової інформації (міськрайонна газета «Вперед») та шляхом розміщення на офіційному веб-сайті Артемівської міської ради.

Вище керівництво враховує Політику у сфері якості при прийнятті власних рішень (рішення Артемівської міської ради, рішення виконкому Артемівської міської ради, розпорядження міського голови).

5.4 Планування

5.4.1 Цілі у сфері якості

Для забезпечення постійного поліпшення діяльності виконавчих органів Артемівської міської ради і виконання Політики у сфері якості, включаючи прихильність до постійного поліпшення результативності СМЯ, вище керівництво визначило наступні цілі:

а. Забезпечення ефективного функціонування СМЯ відповідно до вимог розробленої документації СМЯ та ISO 9001:2008.

б. Заохочення і поширювати серед замовників, підрядників і співробітників розуміння ключових ідей, концепції і елементів СМЯ.

в. Переконавання зацікавлених сторін в тому, що виконавчі органи Артемівської міської ради відповідальні за якість наданих ними послуг шляхом застосування ефективного контролю за виконанням процесів.

г. Діяльність виконавчих органів Артемівської міської ради спрямована на підвищення рівня задоволеності замовників.

Узагальнені Цілі у сфері якості затвердженні розпорядженням міського голови від 08.07.2011 № 130pp із змінами. Розгорнутий перелік Цілей у сфері якості приведений в Програмі економічного і соціального розвитку території Артемівської міської ради, яка затверджується рішенням Артемівської міської ради на відповідний рік. Цілі у сфері якості відповідають Політиці у сфері якості виконавчих органів Артемівської міської ради. Цілі структуровані за процесами. Вони конкретизовані і вимірні, є основою для розробки планів конкретних заходів щодо досягнення визначених цілей. Мають кінцеві строки досягнення, а також конкретних виконавців в особі виконавчих органів.

5.4.2 Планування СМЯ

Вище керівництво використовує Програму економічного і соціального розвитку території Артемівської міської ради, щоб здійснювати планування СМЯ згідно з методикою процесу “Стратегічний аналіз і планування” шляхом:

- Встановлення короткострокових, середньострокових та довгострокових цілей;
- Визначення потенційних сфер розвитку;
- Ранжування стратегій за напрямками та пріоритетами;
- Визначення пріоритетних програм, проектів і видів діяльності;
- Здійснення фінансового обґрунтування кожної цілі.

Плани роботи Артемівської міської ради та її виконавчих органів передбачають заходи, направлені на виконання:

а. Конституції України, законів України, указів та розпоряджень Президента України, постанов Верховної Ради України, постанов та розпоряджень Кабінету Міністрів України, розпоряджень голови Донецької обласної державної адміністрації, рішень Артемівської міської ради та її виконавчого комітету, розпоряджень міського голови та інших нормативно-правових актів;

б. Здійснення інших, визначених законодавством, повноважень і забезпечення реалізації державної політики.

Перспективне й поточне планування роботи виконавчих органів міської ради є одним з основних інструментів організаційного забезпечення виконавчими органами міської ради реалізації завдань економічного та соціального розвитку міста.

Робота виконавчих органів міської ради проводиться: за перспективним, квартальними, місячними, тижневими планами.

Перспективний, квартальні, місячні плани роботи виконавчих органів Артемівської міської ради включають такі основні розділи:

- питання для внесення на розгляд сесії міської ради;
- питання для внесення на розгляд засідань виконкому міської ради;
- питання у порядку контролю за раніше прийнятими рішеннями;
- підготовка проектів розпоряджень міського голови;
- питання для розгляду на засіданнях колегій при відділах, управліннях міської ради;
- засідання дорадчих органів виконкому міської ради;
- проведення нарад, інших заходів;
- графік виїзних прийомів керівництва міської ради та її виконкому;
- перевірка (вивчення роботи) стану справ щодо виконання вимог існуючого законодавства, делегованих повноважень, програмних заходів органів виконавчої влади;
- здійснення методичної та практичної допомоги виконавчим органам міської ради, органам місцевого самоврядування;
- робота по забезпеченню громадських відносин, формування інформаційного простору в місті;
- масові культурні, спортивні, молодіжні заходи, присвячені міжнародним, державним, професійним святкам та пам'ятним датам;
- поточна робота (виконання контрольних документів).

До планів роботи виконавчих органів Артемівської міської ради в обов'язковому порядку включаються питання:

- про розгляд проектів програм соціально-економічного та культурного розвитку міста, проектів цільових програм з інших питань місцевого самоврядування, міського бюджету;
- про роботу виконавчих органів міської ради з виконання нормативно-правових актів, рішень виконкому, розпоряджень, доручень міського голови, здійснення їх власних (самоврядних) та делегованих повноважень;
- про роботу підприємств, установ, організацій комунальної власності територіальної громади міста.

Планування роботи виконавчих органів Артемівської міської ради здійснюється на основі пропозицій міського голови, першого заступника міського голови, заступників міського голови, керуючого справами виконкому, секретаря міської ради, постійних комісій міської ради, керівників виконавчих органів міської ради.

При наданні пропозицій до квартального плану роботи щодо розгляду питань на засіданнях виконкому, підготовки проектів розпоряджень міського голови обов'язково враховується перспективний план роботи виконавчих органів Артемівської міської ради на поточний рік. Пропозиції до квартального плану

роботи, погоджені із першим заступником міського голови, заступниками міського голови, керуючим справами виконкому, секретарем міської ради за розподілом обов'язків, подаються до організаційного відділу міської ради не пізніше ніж за 25 робочих днів до дати проведення засідання виконкому перед наступним кварталом. При наданні пропозицій до місячного плану роботи щодо розгляду питань на засіданнях виконкому, підготовки проектів розпоряджень міського голови обов'язково враховуються перспективний та квартальний плани робіт виконавчих органів Артемівської міської ради. Пропозиції до місячного плану роботи, погоджені із першим заступником міського голови, заступниками міського голови, керуючим справами виконкому, секретарем міської ради відповідно до розподілу обов'язків подаються до організаційного відділу міської ради не пізніше 25 числа поточного місяця.

Організаційний відділ на основі поданих пропозицій і за погодженням керуючого справами виконкому складає проект квартального плану роботи виконавчих органів Артемівської міської ради і готує відповідний проект рішення.

Проекти перспективного та квартальних планів роботи виконавчих органів Артемівської міської ради та рішення про їх затвердження підлягають оприлюдненню в строки, установлені Законом України «Про доступ до публічної інформації»

Квартальний план роботи виконавчих органів Артемівської міської ради затверджується рішенням виконавчого комітету. План роботи не пізніше п'яти робочих днів після його затвердження доводиться до відома виконавців.

Контроль за виконанням планів роботи виконавчих органів Артемівської міської ради здійснюють перший заступник міського голови, заступники міського голови, керуючий справами виконкому, керівники виконавчих органів міської ради, організаційний відділ міської ради. По закінченню кожного кварталу поточного року, керуючий справами виконкому міської ради на засіданні виконавчого комітету інформує членів виконавчого комітету про виконання плану роботи за квартал. Місячні звіти щодо виконання плану робіт подаються виконавчими органами в організаційний відділ міської ради не пізніше 5-го числа місяця, наступного за звітним.

З метою координації діяльності виконавчих органів міської ради, організаційний відділ міської ради, відповідно до поданих пропозицій керівників структурних підрозділів міської ради, формує узагальнені тижневі плани роботи виконавчих органів міської ради та міського голови.

Загальний тижневий план роботи доводиться до керівників виконавчих органів міської ради щоп'ятниці, на виробничій нараді міського голови та на виробничій нараді з керівниками комунальних підприємств.

Плани роботи виконавчих органів міської ради затверджуються секретарем міської ради, першим заступником міського голови, заступниками міського голови, керуючим справами виконкому відповідно до розподілу обов'язків.

Затверджені плани роботи виконавчих органів Артемівської міської ради підлягають неухильному виконанню всіма виконавчими органами міської ради та посадовими особами. Зняття планового питання з порядку денного засідання виконкому проводиться за рішенням виконкому, що обов'язково фіксується в місячному звіті.

Контроль та відповідальність за виконання планів роботи виконавчих органів міської ради покладається на їх керівників.

Планування діяльності виконавчих органів міської ради з підготовки проектів регуляторних актів здійснюється в рамках підготовки та затвердження планів роботи виконавчих органів Артемівської міської ради у порядку, встановленому Законами України “Про засади державної регуляторної політики у сфері господарської діяльності”, “Про місцеве самоврядування в Україні”.

Виконавчі органи Артемівської міської ради, під час планування своєї діяльності, питання, які потребують прийняття регуляторних актів, відокремлюють в окремий план.

Вище керівництво забезпечує збереження цілісності СМЯ в процесі планування та впровадження змін до неї.

5.5 Відповідальність, повноваження та інформування

5.5.1 Відповідальність та повноваження

Розподіл відповідальності та повноважень в Артемівській міській раді забезпечується, перш за все, через визначення організаційної структури Артемівської міської ради. В межах забезпечення виконання повноважень органів місцевого самоврядування та обсягу фінансування, структура Артемівської міської ради та її виконавчих органів щорічно переглядається та затверджується рішенням міської ради. Організаційна структура полегшує делегування повноважень і приймання відповідних рішень, разом з тим забезпечує відповідальність посадових осіб за виконання всіх видів робіт та надання послуг, відповідно до покладених на них повноважень.

Основні задачі та повноваження виконавчих органів Артемівської міської ради та їх взаємодія визначені в Положеннях про виконавчі органи Артемівської міської ради.

Відповідальність і повноваження посадових осіб виконавчих органів Артемівської міської ради визначені в посадових інструкціях. Посадові інструкції чітко описують завдання та обов'язки, права, відповідальність і взаємовідносини (зв'язки) за посадою посадової особи та розроблені на усі посади. Посадові особи ознайомлюються з посадовими інструкціями під підпис.

При реалізації функцій СМЯ в Артемівській міській раді виникли наступні поняття:

- представник керівництва з питань СМЯ;
- уповноважені з питань СМЯ;
- володілець процесу;
- внутрішній аудитор.

Незалежно від своїх посадових обов'язків вони несуть додаткову відповідальність в межах СМЯ.

Представник керівництва та уповноважені з питань СМЯ несуть відповідальність за:

- забезпечення підтримки в робочому стані СМЯ;
- проведення аналізу функціонування СМЯ;
- забезпечення вищого керівництва інформацією по роботі СМЯ на власному рівні;
- розподіл та координування завдань з поліпшення СМЯ, залучення необхідних ресурсів для роботи СМЯ на власному рівні;
- створення та забезпечення функціонування процедури внутрішнього обміну інформацією з питань результативності СМЯ, забезпечення розуміння вимог замовників та їх виконання.

Володілець процесу (особа, що безпосередньо надає послугу) несе відповідальність за:

- надання послуги згідно з інформаційною картою;
- відстеження змін в порядку надання послуги;
- забезпечення досягнення цілей надання послуги;
- інформування вищого керівництва про невідповідності в наданні послуги, необхідні своєчасні зміни в інформаційну карту.

Внутрішній аудитор несе відповідальність за:

- планування та підготовку внутрішнього аудиту;
- проведення аудиту;
- підготовку документації для проведення аудиту та підготовки результатів аудиту;
- інформування вищого керівництва про невідповідності, виявлені під час аудиту.

5.5.2 Представник керівництва з питань СМЯ

Відповідальність за повну координацію СМЯ в Артемівській міській раді та забезпечення її постійної відповідності вимогам ISO 9001:2008 покладається на представника керівництва з питань СМЯ, який призначений розпорядженням міського голови від 29.10.2013 №207рр.

Відповідальність представника керівництва з питань СМЯ за результативне функціонування СМЯ розподіляється між ним та уповноваженими представниками виконавчих органів міської ради в СМЯ, та визначена в п.5.5.1.

Уповноважені представники виконавчих органів міської ради в СМЯ призначені розпорядженням міського голови від 29.10.2013 №207рр, є їх керівниками, а у разі наявності заступниками керівників.

Представник керівництва з питань СМЯ наділений всіма необхідними повноваженнями та незалежністю для забезпечення виконання Політики і цілей в сфері якості та функціонування СМЯ.

5.5.3 Внутрішнє інформування

У виконавчих органах Артемівської міської ради існує порядок обміну інформацією та інформування про результативність СМЯ через:

- розміщення на офіційному веб-сайті Артемівської міської ради;
- передачу інформації від керівників виконавчих органів Артемівської міської ради своїм працівникам на нарадах;
- електронну пошту;
- спільні засідання вищого керівництва з керівниками виконавчих органів Артемівської міської ради;
- підготовку питань, які виносяться для обговорення на сесії Артемівської міської ради та засідання виконкому;
- проведення сесій Артемівської міської ради та засідань виконкому;
- рішення Артемівської міської ради та її виконкому, розпорядження міського голови;
- підготовку і проведення нарад, семінарів.
- засідання постійних комісій;
- роботу дорадчих органів Артемівської міської ради та її виконкому.

Внутрішні аудити, які контролюють результативність СМЯ також є засобом обміну інформацією.

Встановлений єдиний порядок ознайомлення посадових осіб з рішеннями Артемівської міської ради та її виконкому, розпорядженнями міського голови.

Про випуск нової (актуалізації існуючої) документації працівники Артемівської міської ради дізнаються через розсилання врахованих копій або оповіщень, яке здійснюється загальним відділом Артемівської міської ради.

Після отримання врахованих копій або оповіщень працівники зобов'язані ознайомитись з документами. Контроль ознайомлення працівників з документацією СМЯ покладається на уповноважених з питань СМЯ відповідних виконавчих органів. Перевірка ознайомлення з документами здійснюється під час внутрішніх аудитів.

Забезпечення виконавчих органів нормативними документами зовнішнього походження здійснюється за рахунок застосування інформаційно - довідкової бази «Законодавство», та інших програм правового забезпечення (наприклад: «Ліга – Закон»).

5.6 Аналіз з боку керівництва

5.6.1 Загальні положення

Артемівська міська рада постійно проводить аналіз власної діяльності щодо досягнення установлених цілей та відповідності послуг, що надаються виконавчими органами Артемівської міської ради, вимогам ISO 9001-2008, документації СМЯ.

Таке аналізування здійснюється згідно з методикою процесу “Моніторинг діяльності та удосконалення”. Результати аналізу протоколюються.

Аналіз з боку керівництва в Артемівській міській раді здійснюється на оперативному та стратегічному рівнях.

Оперативний аналіз здійснюється міським головою на апаратних нарадах з керівниками виконавчих органів Артемівської міської ради (кожний другий та четвертий вівторок місяця) та з заступниками міського голови, керуючим справами виконкому, секретарем міської ради (кожну п'ятницю) Мета цих нарад – аналіз виконання цілей, виявлення невідповідностей в роботі, розробка корегуючи та попереджувальних дій.

Для підвищення задоволеності громадян та аналізу досягнення Цілей Артемівська міська рада систематично заслуховує звіти про виконання Програми економічного і соціального розвитку території Артемівської міської ради, відповідність політиці Артемівської міської ради в сферах: якості, протидії корупції, охорони довкілля, соціальної відповідальності, прозорості управління.

Аналіз Цілей у сфері якості і виконання міського бюджету м. Артемівська протоколюються в звітах про виконання Програми та міського бюджету м. Артемівська, та заслуховуються щоквартально на сесіях Артемівської міської ради та засіданнях виконкому.

Аналіз СМЯ в Артемівській міській раді здійснює представник керівництва з питань СМЯ, про що готується відповідний документ, який погоджується міським головою.

Аналіз з боку керівництва на стратегічному рівні здійснюється шляхом звіту міського голови про досягнення Цілей у сфері якості та відповідності послуг перед громадою та оприлюднення цього звіту шляхом публікації в міськрайонній газеті "Вперед" та розміщення на офіційному веб - сайті Артемівської міської ради. Мета даного аналізу підведення підсумків роботи СМЯ, визначення необхідних поліпшень та змін в системі.

5.6.2 Вхідні дані аналізування

В порядку здійснення аналізу роботи виконавчих органів Артемівської міської ради в обов'язковому порядку розглядаються питання:

а. Про роботу виконавчих органів Артемівської міської ради з виконання нормативно-правових актів, рішень Артемівської міської ради та її виконкому, розпоряджень, доручень міського голови, здійснення їх власних (самоврядних) та делегованих повноважень;

б. Про роботу підприємств, установ, організацій комунальної власності територіальної громади міста Артемівська.

Вхідні дані для аналізу також містять інформацію, визначену відповідно до пункту 5.6.2 ISO 9001-2008 щодо:

а. Бюджету запланований для функціонування СМЯ.

б. Претензій та пропозицій громадян та персоналу Артемівської міської ради.

в. Результатів аудитів.

г. Результатів виконання міського бюджету м. Артемівська.

д. Інформації про виконання заходів Програми економічного і соціального розвитку території Артемівської міської ради.

е. Зворотного зв'язку із замовником.

є. Функціонування процесів і відповідності наданих адміністративних послуг.

ж. Стану запобіжних і коригувальних дій.

з. Змін, які можуть впливати на систему менеджменту якості:

- зміни в політиці органів державної та місцевої влади;
- зміни в місцевих демографічних даних;
- зміни у чинному законодавстві;
- зміни в обсягу та наявності ресурсів.

и. Рекомендацій щодо поліпшення.

5.6.3 Вихідні дані аналізу

За результатами аналізу СМЯ вище керівництво здійснює наступні дії:

а. Розробляє коригувальні та запобіжні дії з метою подальшого вдосконалення діяльності виконавчих органів Артемівської міської ради;

б. Підтверджує відповідність діяльності та процесів СМЯ Політиці у сфері якості та досягнення Цілей у сфері якості;

в. Установлює параметри поліпшення для адміністративних та інших послуг, які б сприяли збільшенню рівня задоволеності громади і зменшували кількість скарг;

г. Затверджує Програми з питань, що відносяться до компетенції органів місцевого самоврядування;

д. Затверджує звіт про виконання міського бюджету м. Артемівська.

е. Визначає дії, які б поліпшували інформаційний зв'язок із громадою;

ж. Визначає дії, які б враховували зміни в політиці органів державної чи місцевої влади;

з. Визначає дії, які б враховували зміни у чинному законодавстві;

и. Визначає дії, які б поліпшували стан інфраструктури та інших видів діяльності;

к. Визначає потреби в ресурсах.

Результати аналізу зумовлюють за собою розробку подальших дій по корекції короткострокових поточних планів.

6. УПРАВЛІННЯ РЕСУРСАМИ

6.1 Забезпечення ресурсами

Артемівська міська рада щорічно визначає і планує ресурси, необхідні для здійснення процесів управління системою менеджменту якості виконавчих органів Артемівської міської ради та постійного поліпшення її результативності, випуску послуг і виконання вимог замовників.

З цією метою:

- планується, формується міський бюджет і здійснюється контроль за його виконанням;
- визначається потреба в кваліфікованому персоналі і управління ним;
- визначаються об'єкти інфраструктури Артемівської міської ради та її виконавчих органів і здійснюється їх регламентне обслуговування;
- ведеться облік всіх земельних ресурсів і об'єктів комунальної власності м. Артемівська;
- розробляються заходи щодо оптимізації використання енергоресурсів;
- розробляються природоохоронні програми;
- здійснюються заходи щодо збереження культурної спадщини;
- здійснюються заходи щодо забезпечення цивільної безпеки та захисту населення;
- здійснюються заходи щодо поліпшення медичного обслуговування населення та оздоровлення дітей;
- здійснюються заходи щодо створення сприятливих умов для життєдіяльності осіб з обмеженими фізичними можливостями.

З метою зміцнення ресурсної бази місцевого бюджету, фінансове управління контролює ефективне використання бюджетних коштів та забезпечення у повному обсязі фінансування видатків на виконання соціальних і першочергових заходів шляхом забезпечення стовідсоткових планових надходжень податків, зборів та інших обов'язкових платежів, скорочення податкового боргу суб'єктів господарювання до бюджетів усіх рівнів.

Фінансове управління забезпечує роботу щодо складання проекту місцевого бюджету, координує роботу учасників бюджетного процесу. Готує та надає Головному фінансовому управлінню та Міністерству фінансів України зауваження та пропозиції до показників видаткової частини місцевого бюджету.

Контроль використання бюджетних коштів охоплює порівняння фактичного та запланованого використання і вжиття необхідних заходів.

В аналізованні з боку вищого керівництва (див. 5.6.2) використовуються фінансові звіти, пов'язані з показниками функціонування СМЯ та відповідністю послуг.

6.2 Людські ресурси

6.2.1 Загальні положення

Виконавчий комітет Артемівської міської ради встановив процеси керування людськими ресурсами, щоб забезпечити наявність компетентних посадових осіб.

Процеси керування людськими ресурсами спрямовані на підтримування та поліпшення компетентності персоналу на всіх рівнях (зокрема вищого керівництва, внутрішніх аудиторів тощо) для задоволення впевненості замовників в тому, що

суб'єкт місцевого самоврядування залучає компетентний персонал для надавання своїх послуг.

Посадові особи виконавчих органів Артемівської міської ради, які залучені до робіт та впливають на якість послуг, компетентні відповідно до здобутої освіти, підготовки, навиків і досвіду.

Для працівників, що приймаються на роботу передбачається процедура введення в посаду та ознайомлення зі всіма необхідними процедурами СМЯ.

Першочергове інструктування з техніки безпеки та трудового розпорядку здійснюють керівники виконавчих органів. Першочергове інструктування з СМЯ працівника здійснює уповноважений з питань СМЯ відповідного виконавчого органу, а вищого керівництва – представник керівництва з питань СМЯ.

6.2.2 Компетентність, поінформованість і підготовленість

Забезпечення наявності компетентних посадових осіб досягається шляхами:

- визначення в посадових інструкціях вимог до компетенції, досвіду і освіти (обов'язків і повноважень);
- призначення на посаду на конкурсній основі посадових осіб місцевого самоврядування з проведенням іспиту згідно вимог Закону України «Про службу в органах місцевого самоврядування»;
- перепідготовки та підвищення кваліфікації посадових осіб місцевого самоврядування через навчання у відповідних навчальних закладах, внутрішнього навчання в структурних підрозділах, участі в роботі семінарів та конференцій тощо.

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

На кожного працівника, прийнятого на роботу, оформляється особиста справа, яка містить:

- всі копії документів стосовно освіти, досвіду, компетенції,
- дані про перепідготовку і підвищення кваліфікації у відповідних навчальних закладах,
- витяг з протоколу засідання конкурсної комісії,
- декларацію про доходи, зобов'язання фінансового характеру та майновий стан державного службовця та особи, яка претендує на зайняття посади державного службовця щодо себе та членів своєї сім'ї,
- відомості про особу, отримані в результаті проведення спеціальної перевірки,
- ознайомлення із загальними правилами поведінки посадових осіб місцевого самоврядування,
- Присяга,
- попередження про обмеження, пов'язані з прийняттям на службу в органи місцевого самоврядування та проходженням служби,
- копію розпорядження про призначення тощо.

Представник керівництва з питань СМЯ забезпечує обізнаність посадових осіб щодо доцільності та важливості їх діяльності та внеску в досягнення цілей у сфері якості.

З метою здійснення регулярного контролю за проходженням служби у виконавчих органах Артемівської міської ради і професійними досягненнями

посадових осіб місцевого самоврядування проводяться атестація (1 раз в 4 роки) і щорічна оцінка виконання посадовими особами місцевого самоврядування їх посадових обов'язків і завдань.

Керівник виконавчого органу Артемівської міської ради здійснює також всебічне оцінювання виконання посадовими особами посадових обов'язків, результатів навчання та підвищення кваліфікації.

Щорічно складається план-графік навчання в Донецькому обласному центрі перепідготовки та підвищення кваліфікації працівників органів державної влади, органів місцевого самоврядування, державних підприємств, установ і організацій.

6.3 Інфраструктура

Артемівська міська рада здійснює управління зовнішньою та внутрішньою інфраструктурою.

До внутрішньої відноситься офісне устаткування, засоби зв'язку, офісні приміщення. До зовнішньої інфраструктура міста (будівлі, споруди, лінії зв'язку і транспортних засобів), необхідна для досягнення відповідності вимогам до послуг.

Об'єкти інфраструктури Артемівської міської ради ідентифіковані інвентаризаційними номерами.

Відповідно до колективного договору між адміністрацією і трудовим колективом апарату Артемівської міської ради на 2011-2015 роки працівники зобов'язані забезпечувати, щоб матеріальні та фінансові ресурси, які їм доручені, використовувались раціонально, ефективно та економічно. Згідно з договорами про повну матеріальну відповідальність за майно відповідає завідуючий господарством, за офісну техніку та комп'ютерне обладнання начальник відділу комп'ютерного забезпечення Артемівської міської ради. Офісна техніка, комп'ютерне обладнання, доступ до мережі Інтернет визначені і підтримуються в робочому стані відділом комп'ютерного забезпечення. З цією метою розроблені переліки ідентифікованих одиниць техніки за розміщенням, наведені графіки обслуговування, та відмітки про проведене обслуговування. Самостійні відділи та управління Артемівської міської ради самостійно визначають матеріально відповідальних осіб за майно та офісну техніку, комп'ютерне обладнання. Офісна техніка, комп'ютерне обладнання, доступ до мережі Інтернет підтримуються самостійними відділами та управліннями Артемівської міської ради в робочому стані на договірних основах з підприємствами, що надають ці послуги.

Артемівська міська рада та її виконавчі органи забезпечують громаду розвинутою інфраструктурою та обслуговують пов'язані з нею інженерно-технічні споруди, обладнання, допоміжні служби.

З цією метою розроблено 9 програм розвитку житлово-комунального господарства, управління інфраструктурою на території Артемівської міської ради.

Відділ розвитку міського господарства Артемівської міської ради здійснює комплексне управління на території Артемівської міської ради розвитку житлово-комунального господарства міста:

- реформування, виконання завдань з будівництва, реконструкції, капітального та поточного ремонтів житлових будинків, об'єктів комунального господарства, транспорту, об'єктів культурно-побутового призначення, благоустрою, санітарного очищення, поводження з твердими побутовими відходами, утримання та експлуатації полігонів та кладовищ, надання ритуальних послуг, озеленення, охорони зелених насаджень, забезпечення гуманного ставлення до тварин;

- експлуатації та ремонту дорожньо-мостового господарства, утримання зовнішнього освітлення;
 - створення місць відпочинку громадян.
- Управління муніципального розвитку Артемівської міської ради:
- здійснює в установленому порядку контроль за дотриманням законодавства з комплексної забудови міста, покращення його архітектурного обліку, затвердженої містобудівної документації;
 - контролює стан благоустрою при наданні дозволу на спорудження об'єктів містобудування;
 - створює і веде містобудівний кадастр;
 - надає дозвіл в порядку, встановленому законодавством, на розміщення реклами на території міста;
 - регулює земельні відносини на території міста Артемівська в порядку встановленому законодавством та у межах повноважень, визначених Артемівською міською радою.
 - забезпечує рівність прав на землю громадян, юридичних осіб, територіальної громади м. Артемівська.
 - сприяє проведенню на конкурсній основі земельних торгів з продажу та передачі в оренду земельних ділянок;
 - розробляє і реалізує місцеві програми щодо забезпечення житлом громадян шляхом розподілу та надання жилих приміщень у будинках та гуртожитках, які є комунальною власністю територіальної громади;
 - обліковує об'єкти права комунальної власності територіальної громади і утворює програми з питань приватизації (відчуження), оренди об'єктів права комунальної власності.

6.4. Виробниче середовище

Для надання якісних послуг Артемівська міська рада створює та управляє внутрішнім та зовнішнім виробничим середовищем.

До внутрішнього середовища відносяться, створені міською радою для працівників умови праці:

- доброзичливий соціально-психологічний клімат;
- добрі виробничі умови (вентиляція, освітлення, робочі місця, облаштовані офісними меблями та необхідним офісним устаткуванням);
- належний рівень охорони праці (розпорядження міського голови від 16.02.2012 №22пр, від 04.07.2012 №148)

Внутрішнім виробничим середовищем Артемівської міської ради є наявність офісних приміщень. Спеціальних вимог до офісних приміщень не висувається, в них повинні дотримуватись нормальні умови праці, встановлені державними стандартами. Обслуговування приміщень здійснюється на підставі договорів.

З метою вирішення поставлених перед колективом завдань, для сприяння регулювання трудових відносин і забезпечення соціальної захищеності працівників виконавчих органів Артемівської міської ради затверджені колективні договори між адміністрацією і трудовими колективами виконавчих органів Артемівської міської ради.

Фактори зовнішнього виробничого середовища ідентифіковані програмами, затвердженими Артемівською міською радою, через які міська рада здійснює управління цими факторами та вживає заходи з їх поліпшення.

В Артемівській міській раді діє 36 місцевих програм, які знаходяться на тривалому контролі. В основу всіх програм закладена основна мета - підвищення задоволеності населення шляхом надання якісних послуг.

Програми можна поділити за наступними напрямками:

- соціально-економічного розвитку – 5 програм;
- житлово-комунального господарства, управління інфраструктурою – 9 програм;
- освіти, охорони здоров'я, культури, фізкультури і спорту – 8 програм;
- регулювання земельних відносин та охорони навколишнього природного середовища – 4 програми;
- соціального захисту населення та молоді – 6 програм;
- забезпечення законності, правопорядку, оборонної роботи – 4 програми.

7. ПРОЦЕСИ ЖИТТЄВОГО ЦИКЛУ ПРОДУКЦІЇ (ПОСЛУГИ)

7.1. Планування процесів життєвого циклу продукції (послуги)

Виконавчі органи Артемівської міської ради планують і розробляють процеси, необхідні для забезпечення надання послуг. Послуги, які надаються виконавчими органами визначені Законом України “Про місцеве самоврядування в Україні”, зафіксовані в Регламенті виконавчих органів Артемівської міської ради, Положеннях про виконавчі органи Артемівської міської ради, визначені в посадових інструкціях, інформаційних картах. Планування процесів надання послуг узгоджується з:

- а. Програмою економічного і соціального розвитку на території Артемівської міської ради;
- б. Вимогами до послуг та продукції.
- в. Наявністю кваліфікованого персоналу відповідної освіти, навиків, досвіду;
- г. Потребами в проектуванні і розробці регуляторних актів, нормативних документів, планів розвитку міста (соціального, економічного, генерального плану забудови, впровадження нових видів послуг, будівництво або реконструкція об'єктів інфраструктури міста);
- д. Забезпеченості ресурсами для конкретної послуги (визначення конкурсних закупівель, регламентованих законодавством в області конкурсних закупівель, оцінювання існуючих постачальників відповідно до укладених договорів);
- е. Процесами СМЯ виконавчих органів Артемівської міської ради;
- ж. Роботою щодо перевірки, затвердження процесу надання послуг та критеріїв прийняття продукції;
- з. Протоколами, що ведуться для забезпечення зворотного зв'язку на основі фактичних результатів процесу.

Планування також забезпечує належне контролювання будь-яких процесів, здійснюваних сторонніми організаціями.

Вище керівництво, за розподілом обов'язків, відповідає за координування запланованого процесу та за надання послуг.

Результати цього планування протоколюються для надання доказів того, що процеси надання і кінцева послуга задовольняють вимогам. Протоколи (записи) можуть бути знищені тільки після закінчення терміну зберігання і лише особою, відповідальною за їх ведення.

Відповідно до вимог ISO 9001:2008, чинного законодавства виконавчими органами сформовані та розміщені на веб-сайті Артемівської міської ради інформаційні карти послуг, які надаються виконавчими органами Артемівської міської ради.

У системі виконавчих органів встановлено перелік процесів, пов'язаних із наданням адміністративних та інших послуг у загальній системі процесів, які відбуваються в організації.

7.2. Процеси, що стосуються замовника

7.2.1. Визначення вимог щодо послуг

Артемівська міська рада визначила усі вимоги до послуг що надаються її виконавчими органами, та визначені чинним законодавством, враховуючи рівні права замовників.

- вимоги, які потрібні для задоволення потреби та очікування замовників;
- вимоги, які не зазначив замовник, але які необхідні для дотримання регламентів органів місцевого самоврядування та прав замовників.

Потреби замовників міста Артемівська щодо надання послуг виконавчими органами визначаються на основі досліджень задоволеності мешканців міста рівнем наданих послуг, аналізом звернень громадян. Вимоги, які не зазначив замовник, поділені на нормативні, тобто встановлені чинним законодавством, та понаднормативні, тобто визначені виконавчими органами Артемівської міської ради у межах чинного законодавства.

Понаднормативні Вимоги єднають наступні складові:

- професійна та шаноблива поведінка посадовців;
- прийнятні строки очікування та/або відповіді;
- доступність інформаційної карти для замовників;
- відповідні години роботи для замовників;
- прозорі й узгоджені звіти про процеси, процедури та протоколи;
- здатність до реагування в надзвичайних і/або кризових ситуаціях;
- пропозиції по вдосконаленню наданої послуги;
- спрощений доступ громадян, суб'єктів господарювання до отримання послуг.

7.2.2. Аналіз вимог щодо послуг

Артемівська міська рада визначила порядок розгляду звернень замовників (громадян, громадських організацій, підприємств), які містять вимоги та пропозиції щодо удосконалення послуг виконавчих органів Артемівської міської ради.

Перш ніж брати на себе зобов'язання надавати послугу, аналіз цих вимог здійснюють керівники виконавчих органів. Результати аналізу протоколюються.

Якщо вимоги до послуги змінені, то виконком забезпечує, щоб відповідні документи були виправлені, а зацікавлений персонал був поінформований про вимоги, що змінилися.

Начальник юридичного відділу Артемівської міської ради надає методичну допомогу, керівникам виконавчих органів Артемівської міської ради в яких відсутні юрисконсульти, щодо правильного застосування норм законодавства при визначенні вимог до послуг. В самостійних відділах та управліннях цю функцію виконують керівники та юристи відділів та управлінь.

При укладенні договорів або оформленні заяв на надання послуг виконавчі органи Артемівської міської ради забезпечують:

- вимоги до послуги повинні бути визначені;
- вимоги договору або заяви, що відрізняються від раніше сформульованих, повинні бути узгоджені з юридичним відділом виконкому (для апарату Артемівської міської ради), керівником та юристом (для самостійних відділів та управлінь).

7.2.3.Інформаційний зв'язок із замовником

Артемівська міська рада з метою налагодження діалогу із замовником та її виконавчими органами визначила і здійснює результативні заходи щодо підтримки зв'язків із замовниками у системі засобів двостороннього зв'язку:

- постійно працює інформаційно-диспетчерська служба 15-05;
- розроблені інформаційні стенди, інформаційні карти послуг;
- проводяться громадські слухання;
- функціонують громадські приймальні;
- розміщується інформація на офіційному веб-сайті Артемівської міської ради;
- налагоджена співпраця із місцевими засобами масової інформації;
- працює телефон «Довіри»;
- скринька для звернень громадян.

З метою забезпечення гласності та відкритості діяльності Артемівської міської ради та її виконавчих органів, рішення Артемівської міської ради її виконкому, розпорядження міського голови, які стосуються інтересів громади м. Артемівська, доводяться до відома громадян шляхом розміщення на офіційному веб-сайті Артемівської міської ради .

Міський голова, заступники міського голови, секретар міської ради, керуючий справами виконкому, керівники виконавчих органів:

- проводять особисті прийоми громадян і телефонний зв'язок «Пряма лінія» згідно графіку і нормативному документу «Порядок організації і проведення особистого прийому громадян у виконкомі», затвердженому розпорядженням міського голови і опублікованому в ЗМІ та розміщеному на інформаційному стенді;
- проводять періодичні прес-конференції;
- спілкуються з громадянами у радіо - телевізійних ефірах.

Відповідно до Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні» і іншим нормативно-правовим актам України здійснюється взаємодія виконавчих органів з органами самоорганізації населення, підприємствами, установами і організаціями всіх форм власності шляхом визначення завдань, узгодження планів, програм і дій, обміну оперативною, управлінською інформацією, проведення загальних нарад і інших заходів.

Замовники звертаються до загального відділу – спеціалісту по роботі зі зверненнями громадян виконавчого комітету Артемівської міської ради:

- письмово у вигляді заяви на формулярах згідно зразкам;
- письмово у формі звичайних заяв;
- усно.

Посадові особи виконавчих органів Артемівської міської ради, опрацьовуючи дані заяви, включаючи скарги, керуються відповідними нормами законодавства і на їх основі готують відповіді або відповідні розпорядчі документи.

У випадку, коли на основі норм законодавства вирішення справи не відповідає очікуванням замовника, працівники виконавчих органів ради надають в установленій законодавством термін вмотивовану письмову відповідь про відмову яка може бути оскаржена у судовому порядку.

Виконавчими органами реалізуються вимоги Закону України « Про доступ до публічної інформації». Замовники можуть звертатись з запитом на публічну інформацію письмово, за телефоном, через Інтернет. Порядок надання доступу до публічної інформації в Артемівській міській раді затверджений розпорядженням міського голови.

7.3 Проектування та розробки

7.3.1 Планування проектування та розробки

Виконавчі органи Артемівської міської ради здійснюють процес планування підготовки проектів та їх розробку, який направлений на:

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

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

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

З метою забезпечення результативного інформаційного зв'язку і чіткого розподілу відповідальності між виконавцями, залученими до проектування і розробки (виконавчі органи міської ради, комунальні підприємства міста, підрядні організації, підприємства, які надають послуги населенню від імені міської ради) виконком Артемівської міської ради встановлює механізм взаємодії між ними та керує цим процесом.

Процес планування проектування та розробки будь-якої дії, направленої на надання послуги населенню затверджується розпорядчим документом (розпорядженням міського голови, рішенням виконкому або міської ради) згідно наданими законодавством повноваженнями. При цьому розпорядчим документом встановлюються строки виконання доручення або робіт, які контролюються вищим керівництвом відповідно розподілу обов'язків.

7.3.2 Вхідні дані проектування та розробки

Вхідні дані, що пов'язані з вимогами до продукції, визначаються і протоколюються (п. 4.2.4)

Критерії, які включають в себе вхідні дані:

- функціональні вимоги (результативність, компетентність персоналу, залученого до надання послуг, терміни опрацювання та надання відповіді);
- експлуатаційні вимоги (для об'єктів інфраструктури);
- вимоги, які треба дотримувати стосовно людських, матеріальних, фінансових і технологічних ресурсів, щоб забезпечити надання послуг;
- законодавчі та регламентні вимоги;

- інформацію, одержану з попередніх подібних проектів, успішний досвід, набутий іншими суб'єктами місцевого самоврядування, які вже надають послугу;

- інші вимоги, що є суттєвими для проектування та розробки: результати використання методики процесу «Вивчення очікувань та задоволеності замовників».

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

7.3.3 Вихідні дані проектування та розробки

Виконавчими органами Артемівської міської ради передбачено механізми внутрішньої перевірки та узгодження перед випуском результатів проектування та розробки, які обов'язково містять критерії прийняття послуги або посилання на них.

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

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

Результати проектування та розробки забезпечують:

- відповідність вимогам вхідних елементів по проектуванню та розробці;

- належною інформацією щодо закупівлі, виробництва, надання послуги;

- механізмами внутрішньої перевірки та оцінювання з боку замовника/громади шляхом опитування, анкетування.

7.3.4 Аналіз проекту та розробки

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

- оцінювання здатності результатів проектування і розробки відповідати вимогам;

- виявлення будь-яких проблем і внесення пропозицій щодо необхідних дій.

Залежно від складності процесу проектування, аналіз проводиться декількома етапами. До складу учасників такого аналізу включаються представники структурних підрозділів, що мають відношення до аналізованої стадії проектування і розробки, представники громади, профільні постійні депутатські комісії. Учасники відповідних робіт за кожним етапом аналізують проектування, результати чого порівнюють з вимогами. Прийняті за результатами аналізування рішення заносяться до протоколів засідань робочих груп.

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

При прийнятті будь-якої послуги встановлені наступні критерії:

- участь в процесі аналізування спеціаліста відповідної сфери, який не приймав участі у проектуванні та розробці;
- перед впровадженням послуги проводиться опробування з наступним протоколюванням результатів опробування.

7.3.5 Розробка та перевірка проектів

Розробка та перевірка проектів проводяться з метою забезпечення їх відповідності встановленим вхідним даним. Результати проектування (наприклад, проекти регуляторних актів) обов'язково узгоджуються з оформленням віз. Керівник виконавчого органу, що готує проект рішення, зобов'язаний погоджувати його із задіяними у процесі підготовки та виконання документу відповідальними посадовими особами, а саме:

- спеціалістом – юрисконсультантом виконавчого органу, що готує проект (а у разі його відсутності посадовою особою, що відповідає за правову роботу в відділі, управлінні міської ради);
- заступником міського голови, що координує питання;
- першим заступником міського голови, начальником фінансового управління міської ради (якщо рішення стосуються фінансових питань, а також питань, що передбачають укладення договорів);
- начальником Управління економічного розвитку міської ради (якщо проект рішення є регуляторним актом, або актом дозвільного характеру, або стосується програм, встановлення тарифів);
- начальником відділу контролю міської ради (якщо документ містить контрольні доручення або строки виконання);
- начальником загального відділу міської ради ;
- начальником юридичного відділу міської ради;
- керуючим справами виконкому.
- постійними комісіями(для проектів рішень міської ради).

У разі розбіжностей за наслідками проектування, до нього додається письмове обґрунтування по суті заперечень, зауважень, змін або пропозицій, доповнень. До винесення результатів проектування на обговорення виконкому, всі зауваження розглядаються вищим керівництвом за участю осіб, які мають зауваження, протоколюються.

Результати перевірки та будь-яких необхідних дій протоколюються (див. 4.2.4).

7.3.6 Затвердження проекту

Затвердження здійснюється для забезпечення замовників/громади запланованою, розробленою та спроектованою послугою і проводиться на заключних етапах процесу проектування та розробки. Якщо це практично здійснене, затвердження проводиться перед впровадженням послуг в дію.

До процесу затвердження результатів проектування залучаються представники громади (члени виконкому, депутати міської ради), затвердження здійснюється відповідно до повноважень, встановлених законодавством: рішенням Артемівської міської ради, рішенням виконкому Артемівської міської ради, розпорядженням міського голови. Результати затвердження протоколюються.

Якщо це стосується затвердження проектів об'єктів інфраструктури, або прийняття їх в експлуатацію, то затвердження здійснюється по факту прийняття об'єкту робочою або приймальною комісією, яка створюється вищим керівництвом

у складі спеціалістів відповідних служб, організацій, управлінь. За результатами оформлюються акти.

7.3.7 Контроль змін у проекті

Якщо при наданні будь-якої послуги виконавчими органами міської ради простежено надходження значної кількості заяв від громадян, скарг про незадоволеність наданою послугою, то в затверджені проекти та розробки вносяться відповідні зміни. Перед внесенням змін проводиться відстеження результативності впровадження послуги та глибокий аналіз характеристики послуги. Розроблений механізм внесення змін в затверджені проекти послуг або продукції передбачає обов'язкову ідентифікацію, попередню оцінку впливу змін на існуючі внутрішні процеси міської ради, на відповідні зацікавлені сторони і задоволеність замовників. Проект змін проходить ті ж стадії проектування і розробки, що і сам затверджений проект продукції. Зміни протоколюються або спеціалістом загального відділу, або спеціалістом по роботі з депутатами і постійними комісіями залежно від того, на якому рівні проходило затвердження проектів. В оригіналах документів, що затверджують проекти та процес розробки до внесення до них змін, проставляється позначка про внесення змін з вказуванням номера документа та дати його прийняття. Інформація про внесення змін доводиться до зацікавлених осіб шляхом повідомлення під підпис.

7.4 Закупівля

7.4.1 Процес закупівлі

Процес закупівлі здійснюється відповідно до вимог Закону України «Про здійснення державних закупівель».

Артемівська міська рада забезпечила визначення конкурсних торгів, регламентованих законодавством. Конкурсні торги застосовуються по відношенню до постачальника, підрядника і купленої продукції, включають оцінку і вибір постачальників продукції і послуг.

В Артемівській міській раді при виконавчих органах створено 9 комітетів з конкурсних торгів. Для проведення конкурсних торгів затверджуються положення про проведення конкурсів та склад конкурсних комітетів. Члени конкурсних комітетів проходять відповідне, обов'язкове навчання.

Відносно не регламентованих законодавством про здійснення державних закупівель, виконавчі органи Артемівської міської ради проводять оцінювання існуючих постачальників відповідно до укладених договорів на підставі розроблених критеріїв відбору, оцінки і повторної оцінки постачальників/підрядників.

Результати оцінювання та будь-яких необхідних дій, передбачених за цими результатами (див. 4.2.4) протоколюються у протоколах за результатами конкурсів, які зазначені в номенклатурі справ відповідних структурних підрозділів.

7.4.2 Інформація стосовно закупівлі

Запрошення стати постачальником виконавчих органів Артемівської міської ради широко оприлюднюються в засобах масової інформації (газета Вперед) і містять необхідну закупівельну інформацію, принаймні вимоги до:

- а. Визначеної продукції, методик, процесів та обладнання.
- б. Кваліфікації персоналу.
- в. Системи менеджменту якості.

Міська рада забезпечила адекватність установлених закупівельних вимог шляхом перевірки та затвердження компетентною уповноваженою особою, перш ніж передавати їх потенційним постачальникам.

7.4.3 Перевірка закуплених товарів і послуг

Виконавчі органи Артемівської міської ради запровадили адекватні механізми для забезпечення того, що закуплені товари та послуги задовольняють установлені вимоги. Для цього усі структурні підрозділи мають компетентних посадових осіб для інспектування та перевіряння отримуваних товарів і послуг. У специфікаціях на закупівлю наведені характеристики, що описують товари та послуги.

Перевірка охоплює відповідність наданих товарів та послуг вимогам специфікації. Також контроль того, що постачальник подав необхідну супровідну документацію, наприклад, настанови з експлуатації, гарантійні документи та настанови з технічного обслуговування тощо.

Якщо виконавчі органи Артемівської міської ради мають намір провести перевірку послуг та продукції постачальника, у договорі повинна бути зазначена інформація стосовно закупівлі та передбачені заходи та методи перевірки продукції, яку випускають.

7.5 Виробництво і надання послуг

7.5.1 Контроль виробництва та обслуговування

Виконавчі органи Артемівської міської ради планують і здійснюють надання послуг за контрольованих умов. Контроль охоплює:

1. Знання характеристик послуги, яка надається, щоб мати змогу перевірити, що вона відповідає очікуванням через оформлення інформаційних карт (специфікацій) на послуги.

2. Наявність робочих інструкцій оформленими у вигляді методик, інструкцій, розміщених на робочому місці, орієнтованих як на посадових осіб, так і на замовників;

3. Укомплектованість виконавчих органів Артемівської міської ради:

- кваліфікованими працівниками (див. п. 6.2);
- необхідним устаткуванням та обладнанням (див. п.6.3);
- засобів моніторингу та вимірювання процесу (застосовується за необхідністю) (див. п. 7.6).

4. Здійснення моніторингу та вимірювання послуг і пов'язаних з ним процесів.

Вище керівництво здійснює моніторинг процесу надання послуг(див п.п. 8.2.3, 8.2.4). Запроваджено роботу зі зверненнями замовників (див. п. 7.2.3)

5. Установлення механізмів контролю в період надання послуги для того, щоб забезпечити відповідність вимогам до послуг. Вище керівництво проводить поточний аналіз у формі періодичних заходів відповідно до табл. 2.1. Методика процесу «Моніторинг та удосконалення».

Артемівська міська рада запровадила процеси реагування на реальні надзвичайні ситуації, аварії та запобігання пов'язаним несприятливим впливам на довкілля, здоров'я і безпеку громадян (див. п. 6.4):

програма забезпечення мінімально достатнього рівня безпеки населення і території Артемівської міської ради від надзвичайних ситуацій техногенного та природного характеру;

програма посилення охорони громадського порядку і боротьби зі злочинністю на території Артемівської міської ради «Правопорядок»;

програма підвищення безпеки дорожнього руху на території Артемівської міської ради.

Ці програми готовності та реагування на надзвичайні ситуації періодично аналізуються, і, за потреби, переглядаються, зокрема, після виникнення аварій або надзвичайних ситуацій.

7.5.2 Затвердження процесів надання послуг

Всі процеси надання послуг виконавчими органами Артемівської міської ради замовникам відносяться до процесів, недоліки яких стають очевидним тільки після надання послуги, тому вимагають затвердження.

З метою підтвердження можливості досягнення запланованих результатів:

А. Розроблені інформаційні карти (див. Додаток Б) послуг, що включають:

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

Інформаційні карти у разі необхідності переглядаються та повторно затверджуються.

Б. Призначені компетентні посадові особи, які мають необхідну підготовку, кваліфікацію, досвід.

В. Ведуться протоколи, які уможливають зворотній зв'язок на основі фактичних результатів процесу.

Артемівська міська рада проводить затвердження процесів надання послуг також у випадках, коли процеси передають на виконання третім сторонам.

Для таких випадків обов'язкові такі кроки затвердження процесу:

- аналізування й ухвалення методу, положення або технології, які забезпечують спроможність підрядної організації досягати запланованих результатів;
- перевірка наявності необхідного обладнання та інфраструктури, включаючи обладнання для моніторингу та вимірів;
- перевірка призначення компетентного персоналу, який має необхідну підготовленість, кваліфікацію та/або досвід;
- затвердження протоколів, які уможливають зворотній зв'язок на основі фактичних результатів процесу;
- провести повторне затвердження процесу.

Об'єктивні докази затвердження процесів протоколюються за результатами конкурсів, у відповідних структурних підрозділах.

7.5.3 Ідентифікація та простежуваність

Виконавчі органи Артемівської міської ради вживають заходи з ідентифікації та простежуваності послуг, потрібних для забезпечення задоволеності замовників, підзвітності, прозорості та дотримання вимог чинного законодавства:

- для ідентифікації статусу послуги стосовно вимог до моніторингу та вимірювання;
- для задоволення законодавчих вимог;
- для аналізування впливу послуги, соціальної чи економічної вигоди, або під час розглядання скарг.

Типовими протоколами, потрібними для забезпечення адекватної ідентифікації та простежуваності, є записи:

- інформація про надані послуги;
- визначення, місця та строків надання послуги;
- ідентифікація залучених посадових осіб та ідентифікація замовника.

7.5.4 Власність замовника

Артемівська міська рада проявляє турботу про усі основні фонди, які має у комунальній власності, вважаючи ці фонди за майно під охороною, оскільки вони є спільним майном громади.

Артемівська міська рада відповідає за ефективне піклування про спільне майно, що йому довірено, здійснюючи:

- керування комунальною власністю;
- моніторинг з управління об'єктами житлово-комунального господарства, побутового, торгового обслуговування, громадського харчування, зв'язку;
- управління закладами освіти, охорони здоров'я, культури, фізкультури і спорту;
- вирішення питань у сфері регулювання земельних відносин і охорони навколишнього середовища в межах повноважень, визначених законом;
- збереження Трудового архіву.
- Об'єкти міської інфраструктури (парки, пам'ятники, вулиці, дороги, комунікації, комунальний житловий фонд, заклади охорони здоров'я, освіти, культури, фізкультури і спорту, будівлі і споруди) ідентифіковані в реєстрах, управляються виконавчими органами – органами управління. (див. п. 6.3).

Артемівська міська рада визначає ресурси, необхідні для супроводження основних фондів протягом усього життєвого циклу для унеможливлення їх пошкодження, псування чи неналежного з ними поводження та залучає ресурси зацікавлених сторін.

Інструкція з діловодства містить розділ Порядок роботи з документами, які містять конфіденційну інформацію, що є власністю держави. Перелік цих документів затверджується розпорядженням міського голови.

Артемівська міська рада забезпечує виконання вимог Закону України «Про захист персональних даних».

Виконавчі органи Артемівської міської ради дбають про власність замовників (комплект документації замовника (копії паспортів, правовстановлюючих документів, посвідчення, довідки), надані замовником для їх опрацювання. Документи, матеріали чи інші предмети заздалегідь перевіряються посадовою особою при прийомі їх до виконання.

Керівники виконавчих органів у межах своїх повноважень несуть відповідальність за додержанням посадовими особами професійної таємниці щодо інформації, яку вони одержують у результаті виконаних робіт від суб'єктів господарювання, громадян.

У разі пошкодження, руйнування, втрати власності замовника здійснюється сповіщення замовника /громади та, в деяких випадках, відшкодування збитків.

7.5.5 Збереження відповідності продукції та послуг

Забезпечено збереження комплекту документації замовника в процесі внутрішньої обробки шляхом оформлення індивідуальної ідентифікованої справи для кожної заявки.

Послуги, які надаються замовнику, а також складові одиниць продукції зберігаються в процесі внутрішньої обробки.

Обсяг і застосовність зберігання продукції пов'язано з кількістю та видом послуг, які міська рада може надавати, і можуть змінюватись від суто адміністративних послуг до надання матеріальної продукції, такої як шкільні сніданки, дорожнє покриття, могили на кладовищах, тощо.

Розглядаючи вимоги, пов'язані з вантажно-розвантажувальними роботами, складуванням, пакуванням, відвантаженням, доглядом і постачанням товарів, суб'єкт місцевого самоврядування має враховувати всі застосовні нормативні та регламентні вимоги, вимоги щодо гігієни та безпеки праці.

7.6. Управління обладнанням для моніторингу і вимірів

Виконавчі органи Артемівської міської ради визначають види діяльності щодо забезпечення моніторингу і вимірювань (див. п. 8.2.3), а також засоби моніторингу і вимірювальної техніки, необхідні для доведення відповідності продукції та послуг встановленим вимогам: ступінь точності, похибки та періодичність, з якою це необхідно робити. (див. 7.2.1).

Архівний відділ Артемівської міської ради для збереження архівного фонду застосовує контрольно-вимірювальні прилади: термометр, гігрометр, які пройшли державну повірку.

Відділ розвитку міського господарства Артемівської міської ради визначив засоби і пристрої вимірювання, які необхідно повірити або калібрувати, якими користуються комунальні підприємства та підрядники, здійснюючи обслуговування житлового фонду та комунального майна. Відділ розвитку міського господарства Артемівської міської ради контролює своєчасну розробку та виконання графіків перевірок контрольно-вимірювальних приладів обліку водопостачання, енергозабезпечення та інших.

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

Усі комп'ютерні програмні засоби, які використовуються для надання послуг або моніторингу процесів у виконавчих органах Артемівської міської ради: «Місцеві бюджети», «Казна», «Кадри», «Державний реєстр виборців», ЕІАС «Діти», «Аналіз и контроль ресурсних платежів» тестуються розробниками до їх першого застосування і, у разі оновлення програмного забезпечення.

Результати моніторингу та будь-яких необхідних дій, передбачених за цими результатами протоколюються обліковими записами у програмах.

8 ВИМІРЮВАННЯ, АНАЛІЗ І ПОЛІПШЕННЯ

8.1 Загальні положення

Виконавчі органи Артемівської міської ради визначили засоби для здійснення аналізу, моніторингу, вимірювання власних процесів, стосовно всього спектру послуг і процесів СМЯ, що ними надаються, охоплюючи сформовану політику та встановлені цілі, що дозволить:

а) продемонструвати, що надані ними послуги відповідають встановленим п.7.2.1 вимогами та незмінно задовольняють потреби замовників/громади міста;

б) забезпечити відповідність СМЯ всім встановленим вимогам;

в) постійно поліпшувати результативність СМЯ, враховуючи побажання замовників/громади міста.

Діяльність з моніторингу, аналізу та поліпшення здійснюється відповідно до методики процесу “Моніторинг діяльності та удосконалення”.

8.2 Моніторинг та вимірювання

8.2.1 Задоволеність замовника

Виконавчі органи Артемівської міської ради проводять моніторинг та аналіз інформації щодо сприйняття замовниками/громадою рівня задоволення їх вимог, оскільки це є одним із показників функціонування СМЯ. Виконавчі органи Артемівської міської ради визначили і запровадили задокументовану методику процесу «Вивчення очікувань та задоволеності замовників/громади» для визначення методів отримання та використання такої інформації, зокрема для інформування зацікавлених сторін про отримані результати.

8.2.2 Внутрішній аудит

Виконавчі органи Артемівської міської ради здійснюють внутрішні аудити у заплановані проміжки часу, встановлені залежно від відносної важливості різних послуг, процесів і функцій, а також будь-яких змін та інших питань, пов'язаних з процесами та дієвістю СМЯ для встановлення:

- чи відповідає СМЯ запланованим заходам (див. 7.1), вимогам ISO 9001:2008 і вимогам до СМЯ, встановлених міською радою;
- чи результативно її запровадили та підтримують.

Розроблено та затверджено графік проведення внутрішніх аудитів.

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

У методиці процесу “Моніторинг діяльності та удосконалення” (п. 2.5) визначена документована процедура щодо:

- планування і виконання внутрішніх аудитів;
- періодичності і методів проведення аудиту;
- кваліфікації аудиторів та їх відповідальності;
- відповідальність керівництва виконавчого органа, аудит якого проводять, по забезпеченню невідкладних дій для усунення виявлених невідповідностей і їхніх причин;
- звітування про результати аудитів;
- подальші дії охоплюють перевірку вжитих заходів і звітування про його результати (див. 8.5.2).

8.2.3 Моніторинг та вимірювання процесів

В Артемівській міській раді моніторинг та вимірювання процесів здійснюється на різних рівнях управління:

- на рівні надання послуг;
- на рівні управління СМЯ;
- на рівні управління міською радою, як організацією в цілому.

Моніторинг та вимірювання процесів на рівні надання послуг здійснюється відповідно з картами процесів. У кожній карті процесу визначені контрольовані показники процесу (строк, обсяг необхідних документів тощо.)

Моніторинг та вимірювання процесів на рівні управління СМЯ здійснюється за рахунок проведення внутрішніх аудитів, розробки планів коригувальних та попереджувальних дій і контролю виконання цих планів.

Моніторинг та вимірювання процесів на рівні управління організацією в цілому здійснюється відповідно до політики та цілей у сфері якості. У цілях у сфері якості визначені показники по кожному з процесів, цільові значення цих показників.

Виконавчі органи Артемівської міської ради використовують належні методи моніторингу та вимірювання процесів, відповідно до визначених критеріїв (див. Додаток В), з метою перевірки спроможності процесів досягати запланованих результатів, методи яких приведені в методиці процесу «Моніторинг діяльності та удосконалення» (пункт 3).

Відділ контролю Артемівської міської ради здійснює моніторинг виконання розпоряджень голови Донецької обласної державної адміністрації, рішень Артемівської міської ради та її виконкому, розпоряджень міського голови шляхом:

- підготовки щотижневих графіків контролю виконання документів і надання графіків виконавцям і заступникам міського голови;
- аналізу і узагальнення в заплановані терміни письмової інформації про статус виконання документів;
- проведення періодичної комплексної або цільової перевірки організації і статусу виконання завдань безпосередньо на місцях;
- звітності відділу контролю на апаратних нарадах з керівниками виконавчих органів.

Загальний відділ Артемівської міської ради здійснює моніторинг розгляду звернень громадян та виконання запитів на публічну інформацію.

Результати моніторингу реєструються в контрольних папках.

Організаційний відділ Артемівської міської ради здійснює моніторинг розгляду запитів і звернень народних депутатів України, депутатів місцевих рад.

Контроль рішень Артемівської міської ради здійснюється шляхом моніторингу з боку постійних комісій Артемівської міської ради.

Артемівською міською радою здійснюються процеси моніторингу через заслуховування звітів про виконання за наступними напрямками:

- соціально-економічного розвитку – 5 програм;
- житлово-комунального господарства, управління інфраструктурою – 9 програм;
- освіти, охорони здоров'я, культури, фізкультури і спорту – 8 програм;
- регулювання земельних відносин та охорони навколишнього природного середовища – 4 програми;
- соціального захисту населення та молоді – 6 програм;
- забезпечення законності, правопорядку, оборонної роботи – 4 програми.

8.2.4 Моніторинг та вимірювання послуги

Виконавчі органи Артемівської міської ради розробляють та застосовують прийнятні методи, щоб здійснювати моніторинг послуг, що надаються, та вимірювати їх для дотримання вимог замовника/громади. Для цього використовують МП «Моніторинг діяльності та удосконалення» (п.2.1 «Поточний аналіз»).

Здійснюючи моніторинг для забезпечування відповідності вимогам, виконавчі органи Артемівської міської ради:

- встановлюють конкретні механізми регулювання всіх послуг, що надаються;

- здійснюють контроль за дотриманням підприємствами, установами і організаціями комунальної власності законодавчих вимог та вимог замовників/громади.

Результати моніторингу та вимірювання реєструються і застосовуються для надавання доказів того, що послуги досягли потрібних результатів.

Це виконується на відповідних етапах процесу надання послуг згідно із запланованими заходами.

Докази відповідності критеріям реєструються, у протоколах і зазначають особу, яка дає дозвіл на надання послуги (див. 4.2.4).

Надання послуги не здійснюється доти, доки не буде виконано заплановані роботи (див. 7.1), крім випадків, коли це ухвалила відповідна вповноважена особа і, у разі необхідності, замовник.

8.3 Управління невідповідною послугою

Невідповідність у наданих послугах означає, що одну чи декілька вимог не виконано. Ці вимоги установлюють замовники/громада, статuti чи регламенти або вони можуть бути внутрішніми вимогами, визначеними самими виконавчими органами Артемівської міської ради.

Регламентом виконавчих органів Артемівської міської ради та запровадженою методикою «Моніторинг діяльності та удосконалення» (п. 2.2), в якій визначена документована процедура щодо роботи з невідповідною послугою, виявленою в результаті звернень громадян, що зазначає:

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

Вище керівництво Артемівської міської ради визначає відповідальність і повноваження щодо моніторингу результативного запровадження цієї методики.

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

- плани дій у надзвичайних ситуаціях;
- перенесення потреб замовників/громади до інших програм;
- розробка планів та програм дій щодо поліпшення на подальші бюджетні періоди;
- право міського голови скасувати, призупиняти дію рішень.

8.4 Аналіз даних

Виконавчі органи Артемівської міської ради визначають та збирають дані стосовно дієвості СМЯ та своїх процесів, а також щодо послуг, які вони надають, задля:

- доведення придатності та результативності СМЯ;
- оцінювання, де можливо здійснити постійне поліпшення результативності СМЯ.

Дані одержують з інформаційних систем Артемівської міської ради, які забезпечують інформацію про:

- задоволеність замовника/громади (див. 8.2.1);
- відповідність вимогам до продукції (див. 8.2.4);

- характеристики та тенденції змін процесів і продукції, зокрема можливості запобіжних дій;
- оцінки постачальників (див. п.7.4);
- стану виконання Програми економічного та соціального розвитку території Артемівської міської ради;
- виконання бюджету;
- зміни в законодавстві і політиці;
- зміни демографічної ситуації.

Висновки, зроблені за результатами аналізу даних, допомагають контролювати ефективність процесу, який є невід'ємною частиною СМЯ. Для цього використовують методику «Моніторинг діяльності та удосконалення» (п.2.2).

8.5 Поліпшення

8.5.1 Постійне поліпшення

Виконавчі органи Артемівської міської ради поліпшують результативність СМЯ, застосовуючи політику та визначаючи цілі у сфері якості, використовуючи результати аудитів, розглядання будь-яких скарг замовників, аналізування даних, виконуючи коригувальні та запобіжні дії, а також аналіз з боку керівництва.

Процес безперервного вдосконалення відбувається також за наступними напрямками:

- здійснюється реконструкція теплопостачання житлового фонду, освітлення вулиць і громадських місць міста;
- заміна кабелів ліній електропередач;
- реконструкція дитячих садків та закладів освіти, охорони здоров'я, культури, фізичної культури та спорту, що знаходяться в комунальній власності;
- створення рекреаційних зон та вдосконалення існуючих зон відпочинку;
- затвердження нового генерального плану міста;
- претензійно-позовної роботи;
- встановленої процедури розгляду скарг замовників/громади.

8.5.2 Коригувальні дії

В Артемівській міській раді прийнято, що коригувальні дії та корекції можуть виконуватися щодо діяльності міської ради в цілому, щодо СМК, і щодо процесів. Порядок проведення коригувальних дій і відповідальність за організацію кожного з напрямів коригувальних дій визначені в методиці «Моніторинг діяльності та удосконалення» (п.2.3), в якій визначена документована процедура щодо :

- аналізу невідповідностей (зокрема скарг замовників);
- визначення причин невідповідностей;
- оцінки потреби в діях для забезпечення впевненості у тому, що невідповідності не виникатимуть повторно;
- визначення та виконання необхідних дій;
- реєстрування результатів виконаних дій;
- аналізування виконаних коригувальних дій.

8.5.3 Запобіжні дії

Виконавчі органи Артемівської міської ради визначили дії для усунення причин потенційних невідповідностей, щоб запобігти їх виникненню, відповідно

до наслідків потенційних проблем. Розроблена методика «Моніторинг діяльності та удосконалення» (п.2.4), в якій визначена документована процедура щодо:

- визначення потенційних невідповідностей та їх причин;
- оцінки потреби в діях для запобігання виникненню невідповідностей;
- визначення та виконання необхідних дій;
- реєстрації результатів виконаних дій;
- аналізу виконаних запобіжних дій.

Систематично проводяться профілактичні заходи за наступними напрямками:

- перевірка на предмет організації діловодства, стану правової роботи, ведення договірної та претензійно-позовної роботи, виконавчої дисципліни у виконавчих органах міської ради;
- правова експертиза рішень Артемівської міської ради її виконкому, розпоряджень міського голови, підготовлених регуляторних актів;
- оцінка впливу регуляторного акта перед його затвердженням;
- конкурсна процедура закупівлі товарів і послуг за бюджетні кошти;
- підготовка об'єктів житлово-комунального господарства до роботи в осінньо-зимовий період.

Запобіжні дії ведуть до постійних поліпшень СМЯ та процесів виконавчих органів Артемівської міської ради. Запобіжні дії протоколюються та належно доводяться до відома, щоб забезпечити їх результативне впровадження.

Додатки до Настанови з якості:

Додаток А. Методики системи менеджменту якості:

Методика процесу «Керування документацією та записами»;

Методика процесу «Вивчення очікувань та задоволеності замовників»;

Методика процесу «Стратегічний аналіз і планування»;

Методика процесу «Моніторинг діяльності та удосконалення».

Додаток Б. Перелік інформаційних карт послуг, що надаються виконавчими органами Артемівської міської ради

Додаток В. Матриця критеріїв для оцінювання результативності управління процесами виконавчих органів Артемівської міської ради.

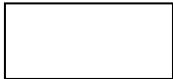

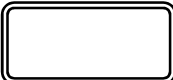

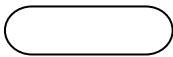
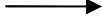


Додаток Г. Організаційна структура виконавчих органів Артемівської міської ради в системі менеджменту якості.

Додаток А
до Настанови з якості Артемівської міської
ради в новій редакції, затвердженій
розпорядженням міського голови
№ _____

Для всіх методик застосовуються єдині скорочення:

ЗУ - Закон України	ПССР – програма соціального і економічного розвитку міста
ПУ - Президент України	ВО – виконавчий орган
ВРУ - Верховна Рада України	НПБ – нормативно-правова база;
КМУ - Кабінет Міністрів України	ПК – представник керівництва
ISO – міжнародна організація з стандартизації	ОВ – організаційний відділ Артемівської міської ради;
СМЯ – система менеджменту якості ВА – внутрішній аудит	ЗВ - загальний відділ Артемівської міської ради;
ДСТУ – державний стандарт України	ЗМІ – засоби масової інформації
НЯ - настанова з якості ФУ – фінансове управління Артемівської міської ради ЮВ – юридичний відділ Артемівської міської ради УЕР- управління економічного розвитку Артемівської міської ради	МР- Артемівська міська рада КС- кадрова служба УМР- Управління муніципального розвитку Артемівської міської ради ОМС-органи місцевого самоврядування

Для всіх методик застосовуються єдині умовні позначення:

	Дія процесу		Прийняття рішень щодо наступної дії
	Альтернативний процес		Посилання на наступну блок-схему або сторінку
	Начало чи кінець		Зв'язок між кінцем дії процесу та началом
	Документ		Банк даних

Методика процесу «Керування документацією та записами»

1. Загальні відомості про процес

1.1. Дана Методика процесу (далі – МП) визначає загальний порядок та особливості процесу керування документаційними процесами в виконавчих органах Артемівської міської ради

1.2. Відповідальний за організацію процесу –керуючий справами виконкому Артемівської міської ради,
виконавці процесу: начальник загального відділу, керівники виконавчих органів.

1.3. Відповідальність за актуалізацію МП покладається на представника керівництва з питань якості.

1.4 Порядок ведення діловодства детально визначений в Інструкції з діловодства в Артемівській міській раді та її виконавчих органах, стосовно наступних процесів:

- складання номенклатури справ;
- приймання вхідної документації, її реєстрація, контроль за виконанням;
- складання та порядок обробки вихідних документів;
- порядок складання службових документів;
- організація контролю за виконанням документів;
- формування та зберігання справ.

1.5 Організація роботи з електронними документами з моменту їх створення або одержання до відправлення чи передачі до архіву Артемівської міської ради здійснюється відповідно до :

«Інструкція з ведення електронного документообігу в програмі СЕД ITS-office»;

«Інструкція з ведення електронного документообігу в локальній комп'ютерній мережі СНОІСЕ»;

«Інструкція по роботі користувачів з електронною поштою у виконавчих органах Артемівської міської ради».

Керівник виконавчого органу призначає посадову особу, яка виконує функції керування документацією, на неї покладається персональна відповідальність за забезпечення дотримання встановленого порядку роботи з документами у виконавчому органі .

2. Структура процесу

2.1. Керування документаційними процесами організовує практичну роботу службових осіб, які керують документаційними процесами, так і будь-якої особи, яка створює службові документи або користується ними в процесі своєї трудової діяльності. Керування документаційними процесами в організації охоплює наступні дії:

Блок-схема процесу наведена на мал. 2.1.

Дія 1

Термін «оригінал документа»

Оригіналом внутрішнього документа є екземпляр документа, який має справжній підпис керівника виконавчого органу Артемівської міської ради та справжні реквізити затвердження керівництвом (печатка, підпис, дата затвердження).

Оригіналом зовнішнього документа є документ, який надійшов з зовнішніх джерел, який має справжні реквізити (печатка, підпис, дата затвердження), чи з офіційних джерел за каналами зв'язку та на підставі запитів підприємств. Оригінал документа та належним чином завірена його копія мають однакову юридичну силу.

Термін «контрольний екземпляр документа»

Оригінал є контрольним екземпляром документа фонду контрольних документів. Визначення контрольного екземпляра документа відбувається шляхом присвоєння екземпляру, що має ідентифікаційний номер, гриф «Врахована копія № 1».

Контрольний екземпляр є своєчасно актуалізованим офіційним документом, призначеним для звірення з ним робочих документів та розсилки його видання на паперових та електронних носіях.

Зберігання контрольного екземпляра документа.

Контрольний екземпляр документа на паперовому носії зберігається в послідовному порядку в спеціально відведеному місці виконавчого органу для зберігання.

Дія 2.Визначення адресатів, тиражування.

Визначення адресатів, кому повинен бути спрямований документ, вказується розробником в листі «Область розповсюдження», яка розробляється до кожного внутрішнього нормативного документу.

На підставі списку адресатів, зазначених у документі, утримувачем контрольного екземпляра:

- здійснюється тиражування документа засобами оперативної поліграфії;
 - присвоюються враховані номери розтиражованим екземплярам документа (наприклад, Врахована Копія 3);
 - в контрольній картці або листі «Область розповсюдження» ведеться обліковий запис розсилки врахованих примірників контрольного документа;

Після присвоєння врахованих номерів екземпляри документа підлягають розсилці (передачі виконавцю).

Невраховані екземпляри

Для використання в тендерах, сторонніми користувачами та адресатами спеціальної розсилки, коли не передбачається внесення змін в документацію, слід робити відповідну вказівку на таких примірниках.

ПРИМІТКА. Неналежне забезпечення цього процесу може привести до неумисного використання застарілих документів.

Дія 3.Розсилка документа.

Розсилка (передача) врахованих примірників документів фіксується у відповідній графі контрольної картки посадової особи, відповідальної за керування документацією.

Ознайомлення персоналу з документом

Керівник виконавчого органу зобов'язаний ознайомити зі змістом документа під підпис посадових осіб, що використовують даний документ в своїй діяльності, про що робиться запис в листі ознайомлення. Термін ознайомлення не повинен перевищувати 5 діб з дати отримання документа, якщо не визначений інший порядок. Посадові особи несуть відповідальність за збереження документів, що використовуються ним в роботі.

Дія 4.Перевірка актуальності документа.

Не менше ніж 1 раз на рік керівник виконавчого органу призначає перевірку актуальності усіх документів, які використовуються в роботі виконавчого органу. Посадова особа, яка призначена здійснювати перевірку, робить відповідну позначку на документі:

Перевірено. Актуально на поточний 20_ рік. ПІБ. Дата

Перевірено. Потрібно внести зміни до _____ ПІБ. Дата

Дія 5,6.Ідентифікація змін.

Ідентифікація змін, визначення контрольного примірника змін проводиться в тій же послідовності і з тими ж вимогами, які висуваються до основного документа.

Зміни оформляються «Повідомлення про зміну». Внесення змін відповідно до «Повідомлення про зміну» в враховані екземпляри нормативних документів здійснюється відповідальною посадовою особою з відповідними відмітками в реєстрах обліку змін.

Внесення змін здійснюється заміною листа (листів) на новий (і) лист (листи) із зазначенням нового номера редакції і обов'язковим вилученням листа (листів) застарілої редакції документа з усіх місць його розсилки.

Примітка. Якщо в документ необхідно ввести додатковий розділ (пункт) після існуючого розділу (пункту), то йому присвоюють номер попереднього розділу (пункту) з додаванням малої літери українського алфавіту, починаючи з «а».

Приклад позначення розділу - 5а, 5б. Приклад позначення пункту - 5а.1, 5а.2, 5.1 а.

У випадку, коли множинні зміни ускладнюють розуміння документа, документ перевидається в новому виданні.

Дія 8,9,10.

Визначення адресатів, кому повинно бути направлено «Повідомлення про зміну» і зміна, проводиться за _____ списком певних адресатів основного діючого документа і направляється за тими ж адресами, що й _____ основний документ. Присвоєння врахованих номерів змін, _____ тиражування, розсилка (передача) «Повідомлення про зміну» і врахованих примірників, ознайомлення персоналу виконується в тій же послідовності і з тими ж вимогами, які визначені для основного документа.

Дія 11.Зберігання контрольного примірника змін.

Контрольний примірник зміни до _____ документа зберігається разом з контрольним примірником документа.

Дія 12. Анулювання застарілих документів здійснюється на підставі рішення керівника виконавчого _____ органу. Відмітка про анулювання врахованого примірника документа робиться в журналі обліку анульованою документації шляхом поставлення дати і розпису уповноваженої посадової особи.

Здані примірники _____ документів знищуються. Якщо вимогами державних органів або умовами договору не обумовлені інші терміни зберігання, то один контрольний примірник і комплект змін до нього зберігаються протягом _____ 5 років. Відмітка про анулювання робиться на титульному аркуші, поставленням позначки «Анульовано».

Анульовані документи передаються/ зберігаються в виконавчому органі або передаються до архіву, якщо це передбачено законодавством про архівну справу.

Після закінчення встановлених термінів зберігання документи знищуються.

2.2 Розробка, узгодження і впровадження нормативних документів.

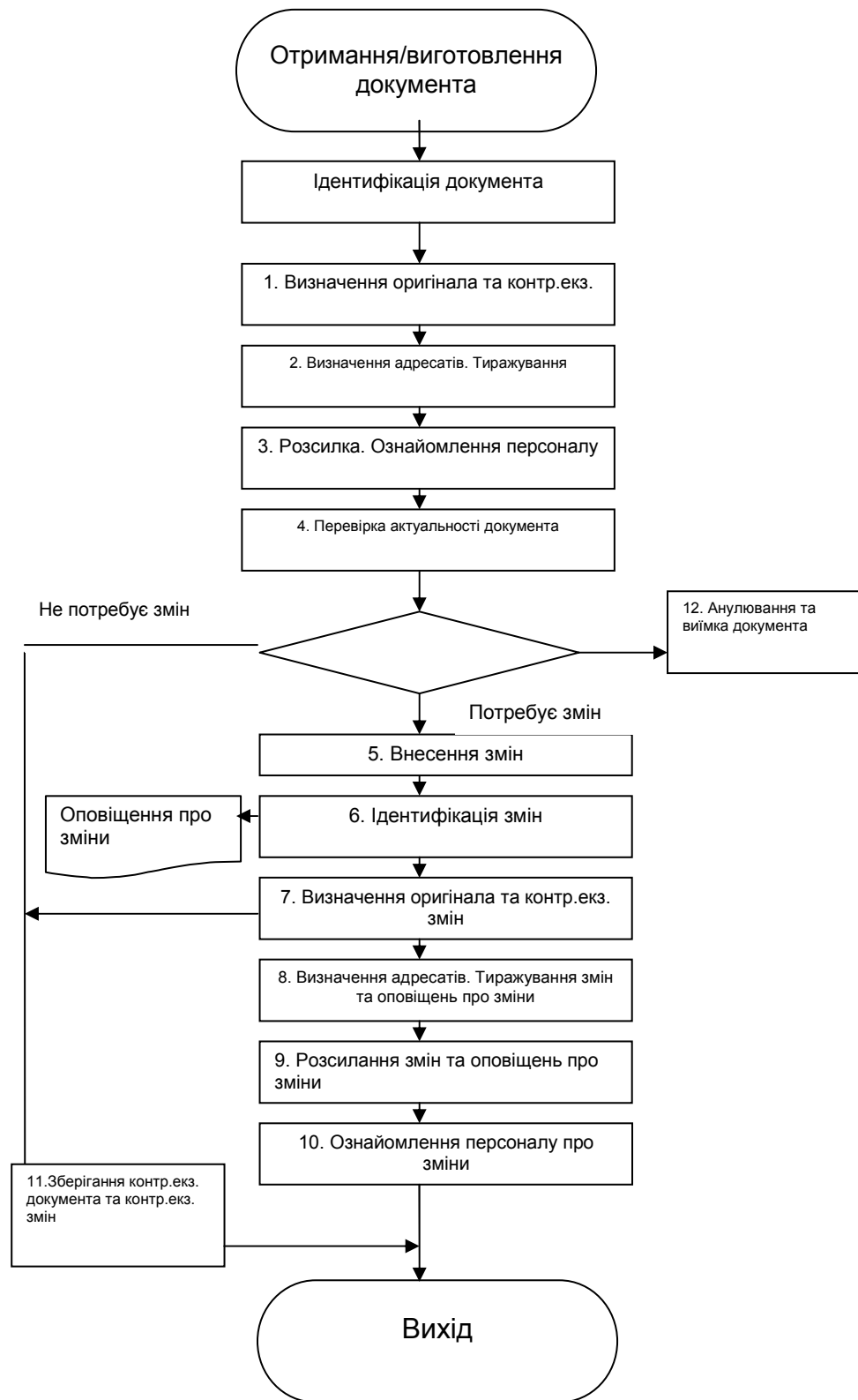
Розробка нормативних документів ініціюється нормативно правовими актами, рішенням міської ради, рішенням виконкому, розпорядженням міського голови, рішеннями органів виконавчої влади, дорученнями керівництва, виконавчими органами за результатами моніторингу вимог замовників.

Розробку нормативних документів (далі НД) організує керівник виконавчого органу, відповідальний за реалізацію процесів (послуг), яких стосується НД.

Розробку НД здійснюють у такій послідовності:

- розробка та узгодження проекту НД;
- внутрішнє погодження проекту НД ;
- розробка остаточної редакції НД з зауваженнями і пропозиціями;
- виготовлення оригіналу НД,
- візування та затвердження НД;
- ідентифікація та реєстрація;
- тиражування, розсилка врахованих примірників;
- ознайомлення персоналу;
- зберігання документа;
- перевірка НД на актуальність та внесення змін.

При розробці НД слід передбачати, щоб вимоги розробленого документу не суперечили вимогам документів більш високого рівня (закони України, постанови Верховної Ради України, акти Президента України, Кабінету Міністрів України, доручення Президента України, Прем'єр-міністра України, Кабінету Міністрів України, рішення міської ради та її виконкому, розпорядження міського голови, ДСТУ, Настанова з якості, Регламент міської ради, Регламент виконавчих органів, методики) і нижчого рівня (інструкції, обліково-звітні документи і т. д.), а також вимогам чинних нормативних документів такого ж рівня.



Мал. 2.1 Блок-схема процесу «Керування документацією»

Узгодження перед затвердженням

Документація до випуску повинна надходити на розгляд та погодження уповноважених осіб (наприклад, начальник юридичного відділу, загального відділу), щоб забезпечити ясність, точність і правильність її викладу і побудови.

З метою врахування думок зацікавлених сторін, передбачувані користувачі повинні мати можливість ознайомитися з документацією і представити свої зауваження (додаток листи погоджень, протоколи засідань). Документація, що випускається повинна візуватися відповідальними за її впровадження особами, органом. На кожному примірнику повинно бути проставлено засвідчення документів.

Впровадження НД здійснюється на підставі розпорядження міського голови, рішення міської ради, виконкому.

2.3. Звітні документи.

Записи (протоколи) є об'єктивними свідченнями того, що система менеджменту якості в виконавчих органах міської ради відповідає встановленим вимогам і результативно функціонує.

Цілісність записів і звітних документів забезпечується тим, що в нормативних документах виконкому міської ради вказана уповноважена особа, яка має право робити записи, а також вносити доповнення, примітки, викреслювання після того, як записи створені.

Для записів на електронних носіях передбачена система періодичного збереження та оновлення записів, щоб запобігти аварійному видаленню записів.

Простежуваність записів забезпечується тим, що форми для записів і звітних документів передбачають ідентифікацію уповноваженої особи. Між нормативними документами та звітними документами, що відносяться до тих самих процесів, встановлені контекстуальні зв'язки, які документують послідовні етапи діяльності виконкому міської ради і тим самим забезпечують простежуваність.

Достовірність звітних документів і записів забезпечена тим, що:

- відрегульований порядок створення, розповсюдження, зберігання звітних документів і записів;
- гарантовано, що створювачі записів і звітних документів уповноважені та ідентифіковані;
- забезпечений захист звітних документів і записів проти несанкціонованого доповнення, викреслювання, зміни, використання та вилучення.

Надійність звітних документів і записів забезпечується тим, що записи створюються в той час :

- коли відбувається дія по процесу, з яким вони пов'язані;
- укладання договору, контракту;
- після події уповноваженими особами, які володіють інформацією і знають достовірні факти.

Доступ.

Звітні документи зберігаються у місцевій раді у справах, включених в номенклатуру справ, що забезпечує швидкий доступ уповноважених осіб до записів і звітних документів.

Обмеження доступу до звітних документів і записів застосовується по відношенню до зовнішніх користувачів. Зовнішній користувач подає заяву на ім'я міського голови, який накладає резолюцію щодо доступу.

Обмеження доступу з метою забезпечення конфіденційності та безпеки накладаються на документи і записи, що містять особисту, оперативну або конфіденційну інформацію, інформацію для службового користування.

Аналіз документів перед підшивкою у справи

Аналіз документів перед підшивкою у справу полягає у перевірці їх комплектності, наявності віз виконавців, відміток про перевірку (якщо застосовується).

Керівник виконавчих органів призначає відповідального виконавця за аналіз документів перед підшивкою їх у справи.

Перевірка документів

Щорічно в виконавчих органах проводиться перевірка ведення справ і перевірка документів, що містяться в справах. Перевірка проводиться уповноваженою особою з проставлянням підпису та дати перевірки.

При перевірці вибірково перевіряється:

- правомочність перебування документів у справі, тобто в справі повинні знаходитися документи, пов'язані з того питання, по якому порушено справу;
- комплектність документів, що знаходяться у справі.

За результатами перевірки визначаються документи і справи, що підлягають знищенню.

Зберігання поточних справ

Документи в справах або в електронному середовищі повинні зберігатися і утримуватися таким чином, щоб:

- виключалася можливість пошкодження або втрати документів і даних із справ або баз даних;
- документи і дані були швидко відновленні;
- був забезпечений вільний доступ до справ і даних уповноваженим посадовим особам.

Встановлення термінів збереження документів забезпечується встановленням термінів збереження відповідних справ, включених до номенклатури справ виконавчих органів.

Знищення

Знищення справ здійснюється після закінчення встановленого терміну зберігання і оформляється відповідним актом.

Процес знищення звітних документів і записів управляється такими принципами:

- знищення проводиться уповноваженими особами;
- записи та звітні документи, що мають відношення до судових і арбітражних розглядів, не підлягають знищенню;
- всі копії записів і звітних документів, які підлягають знищенню, повинні бути знищені, включаючи копії резервного зберігання.

3. Моніторинг параметрів процесу.

3.1. Інформація про моніторинг параметрів процесу наведена в таблиці

Таблиця 3.1.

Параметр	Відповідає за вимір	Частота вимірів	Частота аналізування	Форма реєстрації	Рівень аналізу
----------	---------------------	-----------------	----------------------	------------------	----------------

Частка проведених заходів по перевірці документів до запланованих, %	Керівник виконавчого органу	згідно планів	один раз на рік	Звіт, план	Керуючий справами
--	-----------------------------	---------------	-----------------	------------	-------------------

4. Нормативні акти та документи, що використовуються при виконанні процесу.

4.1. Інформація про нормативні акти та документи, що використовуються при виконанні процесу наведено в таблиці 4.1.

Таблиця 4.1.

Тип документа	Рівень затвердження	Місце зберігання контрольних екземплярів
1. Настанова з якості	Міський голова	Загальний відділ
2. Інструкції з діловодства в апараті Артемівської міської ради	Міський голова	Загальний відділ
3. Інструкція з ведення електронного документообігу в програмі СЕД ITS-office	Міський голова	Загальний відділ
4. Інструкція з ведення електронного документообігу в локальній комп'ютерній мережі CHOICE	Міський голова	Загальний відділ
5. Інструкція по роботі користувачів з електронною поштою у виконавчих органах Артемівської міської ради	Міський голова	Загальний відділ
6. Регламент роботи виконавчих органів Артемівської міської ради	Виконком Артемівської міської ради	Загальний відділ
7. Регламент Артемівської міської ради	Міська рада	Загальний відділ
8. Номенклатура справ	Міський голова	Виконавчий орган

5. Записи за результатами процесу.

5.1. Інформація про записи, що робляться за результатами реалізації процесу, наведена в таблиці 5.1.

Таблиця 5.1.

Запис	Відповідальний за заповнення	Місце зберігання	Термін зберігання	
			в підрозділі	в архіві
1. Загальний звіт про проведення перевірки документації	Керуючий справами	ЗВ	3 роки	ні-
2. План проведення перевірок документації	Керівник ОВ	ОВ	1 рік	-
3. Записи ознайомлення	Керівники ВО	ВО	ДНМТА	-
4. Записи про враховані копії	Керівники ВО	ВО	ДНМТА	-
5. Записи про	Керівники ВО	ВО	ДНМТА	-

перевірку актуальності				
6. Записи про зміни	Керівники ВО	ВО	ДНМТА	-
7. Записи про анулювання	Керівники ВО	ВО	ДНМТА	-

- ДНМТА - Доки не мине термін актуальності документу

Додаток. Форма моніторингу процесу „Керування документацією ”

Параметр	Відповідальний за вимір	Кількісні цілі		Форма реєстрації	Рівень аналізу
		план, %	факт, %		
<i>Приклад</i> Частка проведених заходів по перевірці документів до запланованих, %	<i>Керівник ВО</i>	<i>100</i>		<i>Звіт, план</i>	<i>Керуючий справами</i>

Додаток
ТЕРМІНИ

У цей методиці використано терміни та визначення, встановлені ДСТУ 2732, ДСТУ 4423-1:2005, ДСТУ 4423-2:2005:

керування документаційними процесами

Галузь керування, яка відповідає за ефективний та систематичний контроль за створенням, прийманням, зберіганням, використанням, передаванням до архіву та вилученням для знищення службових документів, охоплюючи процеси відбирання та зберігання в документальній формі свідчень та інформації про ділову діяльність.

індексування або ідентифікація

Процес устанавлювання умовних позначок для полегшення пошуку службових документів і (або) інформації

метадані

Дані, які описують контекст, зміст і структуру службових документів та керування ними протягом певного часу

переміщення

Перехід службових документів з однієї системи до іншої, під час якого зберігаються автентичність, цілісність, достовірність цих документів та можливість ними користуватися. Дивись конвертування

забезпечення збереженості

Процеси та операції, пов'язані із забезпеченням технічного та інтелектуального збереження автентичних службових документів у часі

доступ

Право, можливість, засоби пошуку, використання або відновлення інформації

відповідальність

Принцип, за яким особи, організації та спільноти відповідають за свої дії, та за яким від них можна вимагати пояснення своїх дій

контроль строків виконання дій зі службовими документами

Процес, під час якого здійснюють контроль строків, відведених для виконання дій уповноваженими здійснювати таку діяльність **передавання службових документів до архіву або вилучання їх для знищування.**

Певні процеси, пов'язані зі зберіганням, знищуванням та передаванням службових документів, документально оформлених у номенклатурах справ або інших засобах.

архівна справа

Галузь життєдіяльності суспільства, що охоплює правові, наукові, технологічні, економічні та інші питання діяльності архівних установ і громадян, пов'язані з відбиранням, накопичуванням, обліком, зберіганням архівних документів, користуванням ними та використанням їхньої інформації.

архівний документ

Документ, що припинив виконувати функцію, задля якої він був створений, але зберігається або підлягає зберіганню з огляду на його цінність для особи, суспільства чи держави, а також для власника, зокрема і як рухоме майно.

діловодство; справочинство

Сукупність процесів, що забезпечують документування управлінської інформації та організування роботи зі службовими документами

документ

Зафіксована інформація або об'єкт, який може трактуватися як окрема одиниця.

Інформація, зафіксована на матеріальному носії, основною функцією якого є зберігати та передавати її в часі та просторі.

зміст документа

Інформація в документі, потреба, зафіксувати яку — основна мета його створення **документна інформація**

Уся інформація документа (зміст, відбитки печаток, штампів, реєстраційні номери, резолюції, підписи, інші реквізити та службові позначки, а також маргіналії, філіграні, елементи бланка та захисту)

копія (документа)

Документ, що містить точне знакове відтворення змісту чи документної інформації іншого документа і в окремих випадках — деяких його зовнішніх ознак

службовий документ

Документ, який створила або отримала установа (чи інший суб'єкт господарювання) в процесі діяльності.

Інформація, яку організація створила, отримала та зберігає як свідчення або інформацію згідно з правовими зобов'язаннями чи в процесі виконання основної діяльності

документація

Сукупність службових документів, об'єднаних за ознакою належності до певної галузі, сфери, напряму діяльності, установи чи її підрозділу

юридична сила (службового документа)

Властивість службового документа, надана чинним законодавством, яка є підставою для вирішення правових питань, здійснювати правове регулювання і (або) управлінські функції

оригінал (службового документа)

Примірник службового документа, що першим набуває юридичної сили
дублікат оригіналу (службового документа)

Повторно оформлений службовий документ для використання, замість втраченого чи пошкодженого оригіналу, що має таку саму юридичну силу
незасвідчена копія (службового документа)

Копія службового документа, в якій немає реквізитів, що надають їй юридичної сили
засвідчена копія (службового документа)

Копія службового документа, що містить реквізити, які в окремих випадках надають їй

система документації

Сукупність взаємопов'язаних службових документів, застосовуваних у певній сфері діяльності чи галузі

керування документацією

Комплекс заходів, спрямованих на здійснювання процесів створення та функціонування службових документів

створювання службового документа

Складання тексту та оформлювання службового документа

правила документування

Вимоги та норми, що регламентують порядок створення службових документів

оформлювання службового документа

Фіксування реквізитів службового документа

текст (службового) документа

Зміст письмового службового документа, що є його головним реквізитом

підпис (службового документа)

Реквізит службового документа, який свідчить про відповідальність особи за його зміст та є єдиний чи один з реквізитів, що надають документу юридичної сили

гриф погодження

Реквізит службового документа, який свідчить про згоду установи, її підрозділу чи посадової особи, що не є автори документа, з його змістом

гриф затвердження

Реквізит службового документа, який свідчить про його затвердження посадовою особою або іншим нормативним документом

дата (службового) документа

Реквізит службового документа, який свідчить про час створення і (або) підписання, затвердження, прийняття, реєстрація службового документа

віза документа

Реквізит службового документа у вигляді напису, зробленого посадовою особою, що висловлює згоду або незгоду з його змістом

документаційна система

Інформаційна система, яка містить службові документи, керує документаційними процесами та забезпечує доступ до службових документів у часі

реєстрування

Надання службовому документу унікальних ідентифікаційних даних під час його долучання до документаційної системи

контроль

Створення, долучання та зберігання інформації про рух та використання службових документів

передавання

Зміна права контролю за службовими документами та власності на них і (або) відповідальності за дії з цими документами

Переміщення службових документів з одного місця до іншого.

вихідний документ

Службовий документ, який надсилають іншій юридичній чи фізичній особі

відпуск документа

Копія вихідного документа, що залишається у адресанта

вхідний документ

Службовий документ, що надійшов до установи

реєстрування службового документа

Внесення до облікових форм коротких відомостей про службовий документ із зазначенням реєстраційного індексу і дати реєстрації

реєстраційний індекс службового документа

Цифрова чи абетково-цифрова позначка, надана службовому документові під час його реєстрації

виконання документа (діловодство)

Вид управлінської діяльності, зміст, характер, строки виконання та виконавці якої обумовлені документною інформацією

контроль виконання документа

Сукупність процесів, які забезпечують своєчасне виконання документа

строк виконання документа

Строк, визначений змістом документа, нормативно-правовим актом, організаційно-розпорядчим документом чи резолюцією

ініціативний документ

Документ, що став підставою для започаткування розглядання якогось питання

справа

Документ або сукупність документів, що стосуються одного питання чи напряму діяльності установи або особи і зберігаються в окремій теці (палітурці).

формування справи

Групування виконаних службових документів у справу відповідно до номенклатури справ

оформлювання справи

Комплекс процесів, спрямованих на підготовлення справи до зберігання та користування

строк зберігання документів

Період обов'язкового зберігання документів без обумовлення граничних календарних дат, визначений унаслідок виконання експертизи їхньої цінності

номенклатура справ

Обов'язковий для кожної установи систематизований і проіндексований список назв справ із зазначенням строків їх зберігання

індекс справи

Цифрова і (або) абетково-цифрова позначка справи у номенклатурі справ, яку фіксують на обкладинці справи.

Методика процесу “Вивчення очікувань та задоволеності замовників”

1. Загальні відомості про процес

1.1. Дана Методика процесу (далі – МП) визначає загальний порядок та особливості процесу вивчення очікувань та задоволеності замовників.

1.2. Відповідальний за організацію процесу – представник керівництва з питань СМЯ,

виконавці процесу:

Керівник організаційного відділу, керівники виконавчих органів, прес-секретар.

1.3. Відповідальність за актуалізацію МП покладається на представника керівництва з питань СМЯ.

2. Структура процесу

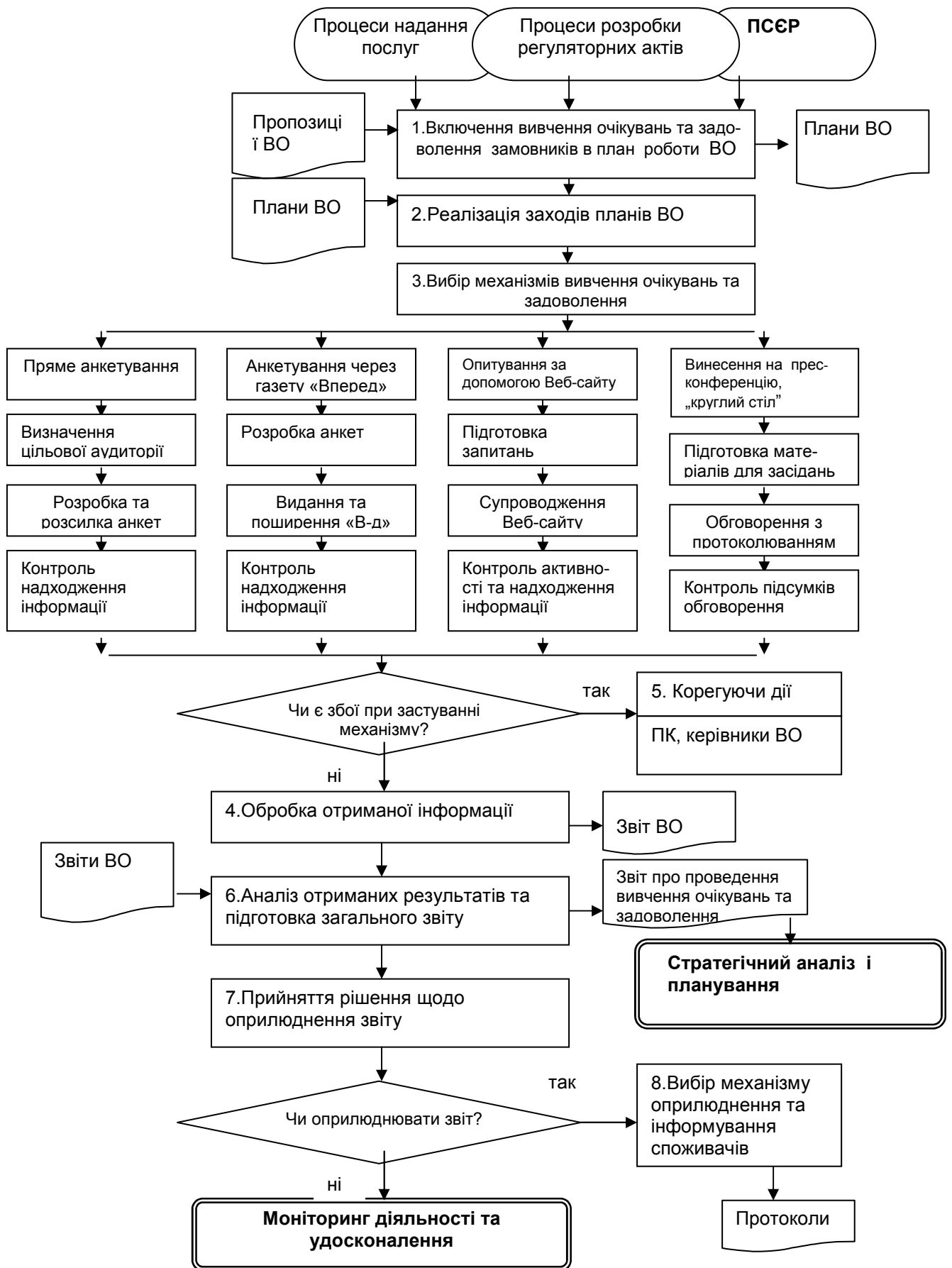
2.1. Блок-схема процесу наведена на мал. 2.1.

2.2 Коментарі до блок-схеми

Дії 1, 2.

Для вивчення очікувань замовників, думки громади та задоволення замовників відповідно до вимог ISO 9001:2008 керівники виконавчих органів, які виконують процеси надання послуг або причетні до діяльності по розробці регуляторних актів, вибирають відповідні механізми:

- пряме анкетування;
- анкетування через міськрайонну газету „Вперед”;
- опитування за допомогою Веб-сайтів;
- винесення на прес-конференцію, „круглий стіл”, громадську раду;
- гарячі телефонні лінії та інші.



Мал. 2.1. Блок-схема процесу “Вивчення очікувань та задоволення замовників”

Керівники ВО при складанні щоквартальних планів включають в ці плани питання з вивчення очікувань та задоволеності замовників.

Дія 3.

1. Пряме анкетування.

Координатор процесу - ПК, керівник ВО, враховуючи завдання по розробці нової послуги, регуляторного акту або проблемні питання по виконанню процесу, визначає форму та зміст анкети:

- після проведення анкетування направляють заповнені анкети координатору процесу, для узагальнення;
- терміни (періодичність) проведення анкетування визначає координатор процесу для послуги виконавчих органів міської ради та оформлюються у вигляді графіків проведення анкетування;
- звіти по результатам анкетування в рамках процесів координатори процесів надають ПК з питань якості.

2. Анкетування через міськрайонну газету “Вперед” та опитування за допомогою Веб-сайту.

Керівники виконавчих органів в рамках виконання процесів можуть ініціювати проведення опитування по вивченню очікувань та задоволеності замовників у міськрайонну газету “Вперед ” або на Веб-сайті.

3. Консультації з громадськістю.

Керівник виконавчого органу протоколює хід засідання по вивченню очікувань та задоволеності замовників через консультації з громадськістю, шляхом проведення «круглих столів», прес-конференцій, прямої лінії та виїзних нарад.

Він же готує звіт за результатами та надає ПК .

Дія 4.

Усі звіти надаються до встановленого числа останнього місяця півріччя для ПК, який узагальнює інформацію по вивченню очікувань та задоволеності замовників

Дія 5.

В разі виникнення збоїв або невідповідностей при виконанні процесу або в будь-якому механізмі вивчення очікувань замовників керівники ВО та координатор цього процесу проводять необхідні коригуючі дії.

Дія 6.

Проведення загального аналізу за отриманими результатами та підготовка звіту для проведення аналізу з боку керівництва відповідно пункту 5.6 ISO 9001:2008 здійснюється ПК до встановленого числа місяця наступного за звітним півріччям.

Дія 7,8.

Представник керівництва з питань якості приймає рішення щодо оприлюднення звіту та обирає механізми оприлюднення.

3. Моніторинг параметрів процесу.

3.1. Інформація про моніторинг параметрів процесу наведена в таблиці

Таблиця 3.1.

<i>Параметр</i>	Відповідальний за вимір	Частота вимірів	Частота аналізування	Форма реєстрації	Рівень аналізу
Частка	Керівник	згідно	один раз на	Звіт, план	Вище

проведених заходів по вивченню очікувань замовників до запланованих, %	виконавчого органу	планів	рік		керівництво за розподілом обов'язків
--	--------------------	--------	-----	--	--------------------------------------

4. Нормативні акти та документи, що використовуються при виконанні процесу.

4.1. Інформація про нормативні акти та документи, що використовуються при виконанні процесу наведено в таблиці 4.1.

Таблиця 4.1.

Тип документа	Рівень затвердження	Місце зберігання контрольних екземплярів	Документ, у якому описана схема актуалізації
1. Настанова з якості	Міський голова	Загальний відділ	
2. Положення про громадську раду при виконавчому комітеті Артемівської міської ради	Міський голова	Організаційний відділ	
3. Положення про функціонування офіційного веб-сайту Артемівської міської ради	Міський голова	Відділ комп'ютерного забезпечення	
4. Регламент виконавчих органів Артемівської міської ради	Виконком Артемівської міської ради	Загальний відділ	

5. Записи за результатами процесу.

5.1. Інформація про записи, що робляться за результатами реалізації процесу, наведена в таблиці 5.1.

Таблиця 5.1.

Запис	Відповідальний за заповнення	Місце зберігання	Термін зберігання	
			в підрозділі	в архіві
1. Загальний звіт про проведення вивчення очікувань замовників	Представник керівництва	ЗВ	3 роки	-
2. Загальний план проведення вивчення очікувань замовників	Керівник ОВ	ОВ	3 роки	-
3. Анкети	Керівники ВО	ВО	3 роки	-
4. Загальний звіт по роботі зі	Керівники ВО	ВО	3 роки	-

зверненнями громадян (особисті прийоми, виїзні прийоми, прями лінії тощо)				
---	--	--	--	--

Форма моніторингу процесу „Вивчення очікувань та задоволеності замовників”

Параметр	Відповідальний за вимір	Кількісні цілі		Форма реєстрації	Рівень аналізу
		план, %	факт, %		
<i>Приклад . Частка проведених заходів по вивченню очікувань до запланованих, %</i>	<i>Керівник ВО</i>	<i>100</i>		<i>Звіт, план</i>	<i>Заступник міського голови</i>

Методика процесу “Стратегічний аналіз і планування”

1. Загальні відомості про процес.

1.1. Дана Методика процесу визначає порядок здійснення у виконавчих органах Артемівської міської ради стратегічного аналізу і планування.

1.2. Відповідальний за процес – міський голова,
виконавці процесу:
керуючий справами виконкому – представник керівництва з питань СМЯ;
керівники виконавчих органів.

Для виконання процесу залучається фінансове управління.

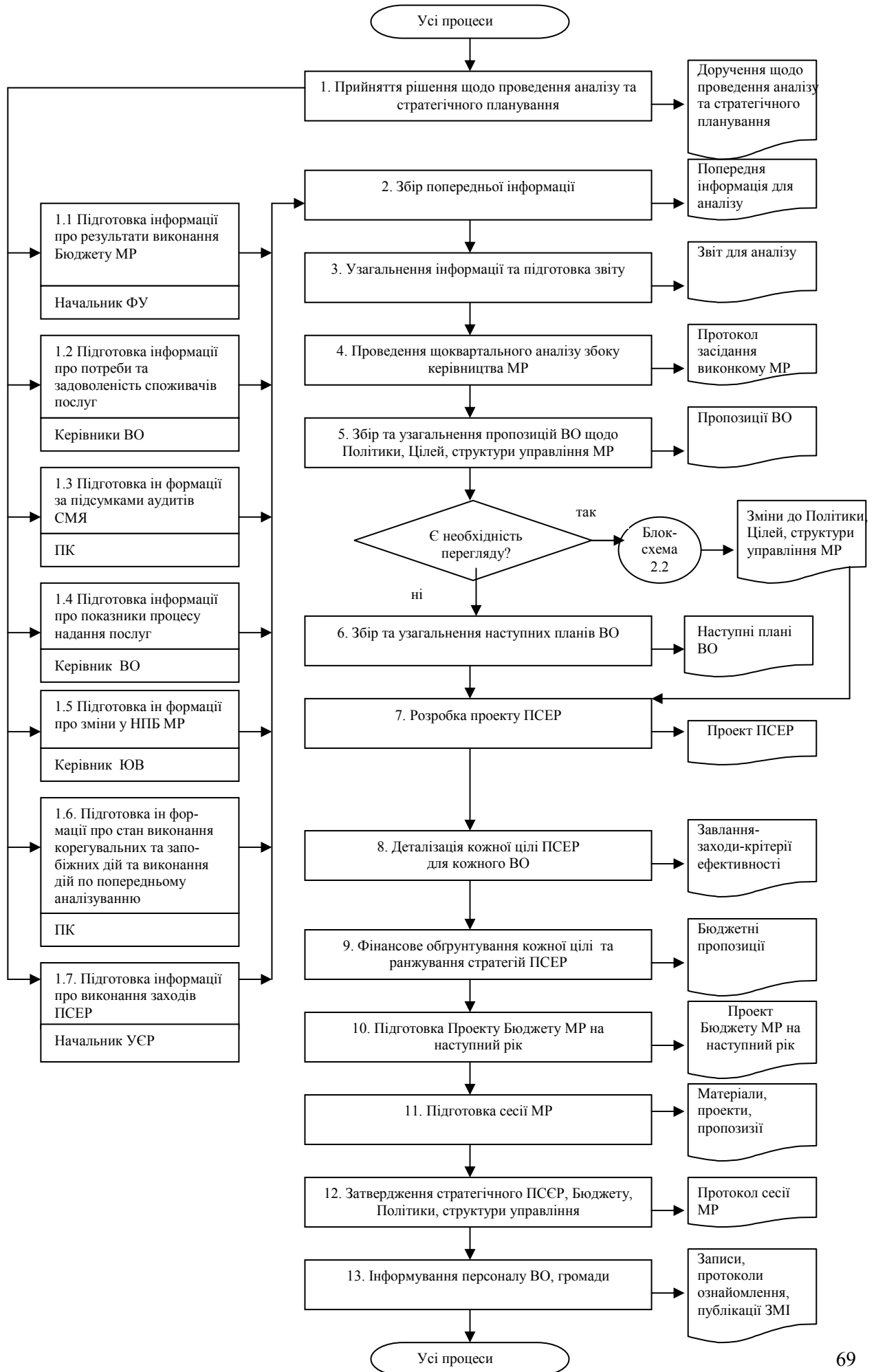
1.3. Відповідальність за актуалізацію методики процесу покладається на представника керівництва з питань СМЯ.

2. Структура процесу.

2.1. Блок-схема процесу наведена на мал. 2.1. та мал. 2.2.

2.2. Коментарі до окремих блоків.

Малюнок 2.1. Блок-схема процесу „Стратегічний аналіз і планування”



Дія 1-3. Здійснюється збір та узагальнення інформації з метою проведення аналізу діяльності та функціонування системи якості виконавчих органів Артемівської міської ради за попередній період.

Вхідні дані для аналізу містять інформацію визначену відповідно до пункту 5.6.2 ISO 9001:2008 щодо:

- результатів аудитів;
- результатів виконання міського бюджету;
- інформації про виконання заходів ПСЕР;
- зворотного зв'язку із замовниками;
- функціонування процесів і відповідності продукції;
- стану запобіжних і коригувальних дій;
- дій за результатами попереднього аналізування з боку керівництва;
- змін, які можуть впливати на СМЯ;
- рекомендацій щодо поліпшення.

Необхідна інформація збирається за участю виконавців процесів, обробляється у ОВ и УЕР.

Дія 4. Відповідно до пункту 5.6 ISO 9001:2008 здійснюється аналіз функціонування системи менеджменту якості з боку керівництва на предмет її придатності, адекватності та результативності (в кінці попереднього періоду планування).

При здійсненні аналізу також враховуються чи досягнута мета, що визначена Політикою міської ради в сфері якості за попередній період, чи виконані стратегічні плани.

Дія 5. На підставі аналізу діяльності СМЯ виконавчих органів Артемівської міської ради з боку керівництва та визначення рівня задоволеності замовників, переглядається Політика у сфері якості Артемівської міської ради, коли потрібно розробляються зміни та затверджується нова редакція Політики на новий період планування.

Дія 6-8. Визначається перелік завдань та формується проект стратегічного Плану соціально-економічного розвитку.

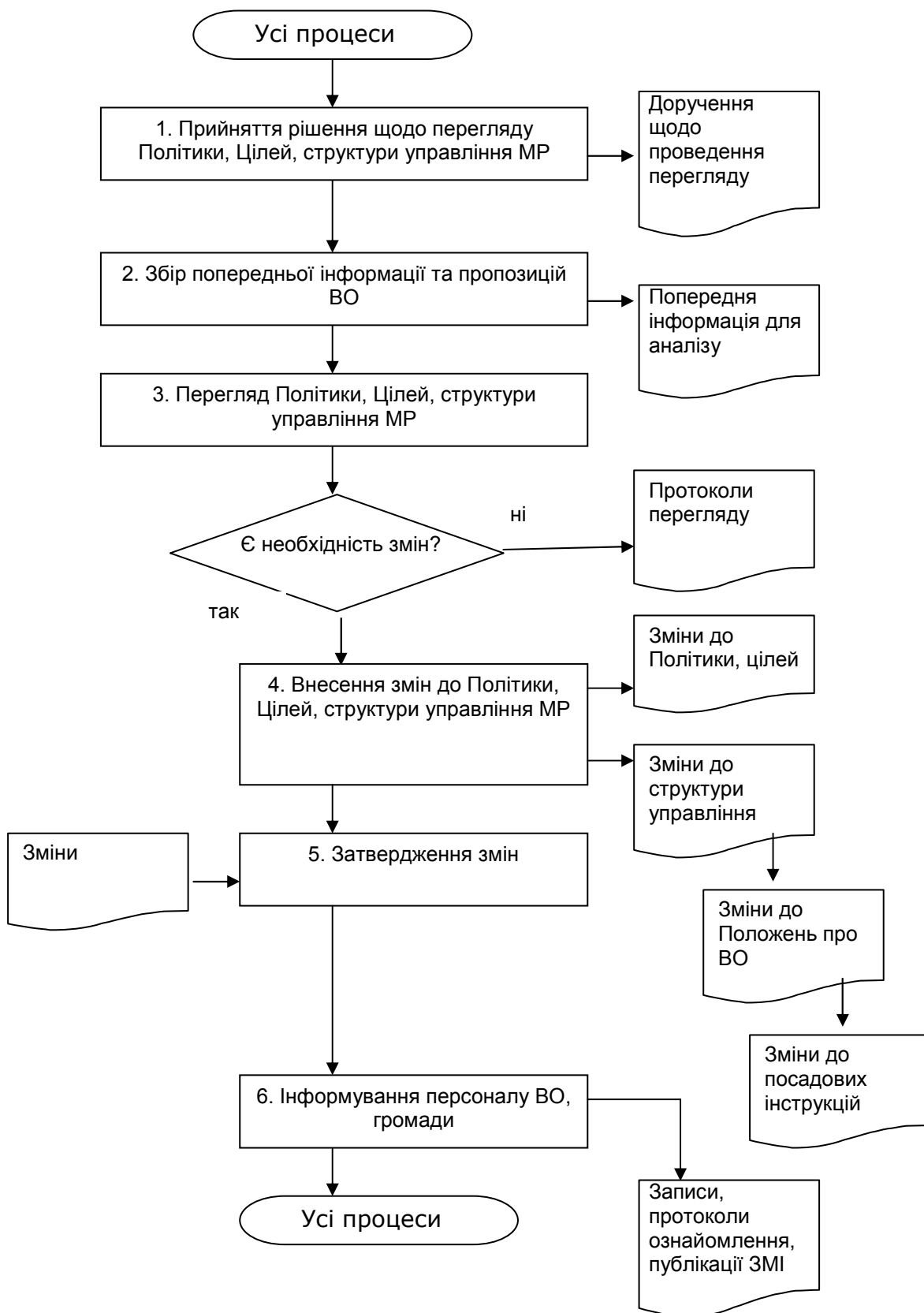
Дія 9-10 Здійснення фінансового обґрунтування кожної цілі, аналізу витрат і результатів. Ранжування стратегій за напрямками та пріоритетами. Узгодження проекту стратегічного плану між керівниками структурних підрозділів. Підготовка бюджетних пропозицій, та проекту бюджету Артемівської міської ради.

Дія 11. Підготовка документів на засідання сесії Артемівської міської ради.

Дія 12. Затвердження стратегічного ПСЕР, міського бюджету, Політики у сфері якості.

Дія 13. Інформування персоналу ВО Артемівської міської ради про ПСЕР, міський бюджет, Політику у сфері якості, структуру управління. Здійснюється шляхом розміщення інформації на зовнішньому ВЕБ-сайті, публікацій в ЗМІ.

Малюнок 2.2. Блок-схема „Порядок перегляду Політики, цілей, структури управління”



Дія 1. При необхідності перегляду Політики, Цілей, структури управління Артемівської міської ради, розробка доручень щодо проведення перегляду.

Дія 2. Збір попередньої інформації та пропозицій ВО

Дія 3-5. Організовується робота по перегляду Політики, Цілей, структури управління міської ради, а також Положень про ВО, структурні підрозділи та посадових інструкцій її працівників щодо внесення відповідних змін у зазначені документи.

Дія 6. Інформування персоналу ВО Артемівської міської ради, громади.

3. Моніторинг параметрів процесу.

3.1. Інформація про моніторинг параметрів процесу, наведена в таблиці 3.1.

Таблиця 3.1

Параметр	Відповідальний за вимір	Частота вимірів	Частота аналізування	Форма реєстрації	Рівень аналізу
Рівень задоволеності керівників ВО, бал	вище керівництво за розподілом обов'язків	1 раз на рік	1 раз на рік	Звіт за результатами опитування	Представник керівництва
Рівень задоволеності представників громади, бал	Керівники ВО	1 раз на рік	1 раз на рік	Звіт за результатами опитування	Представник керівництва
Стан виконаних заходів Програми Соціального та економічного розвитку міста за поточний період, %	Начальник УЕР	4 рази на рік	1 раз на рік	Рішення сесії, виконкому	Сесія міської ради
Стан виконання бюджету, %	Начальник ФУ	4 рази на рік	2 раз на рік	Фінансовий звіт поточний рік	Сесія міської ради

4. Нормативні акти та документи, що використовуються при виконанні процесу.

4.1. Інформація про нормативні акти та документи, що використовуються при виконанні процесу, наведена в таблиці 4.1.

Таблиця 4.1.

Тип документа	Рівень затвердження	Місце зберігання контрольних примірників
НПБ з питань ОМС	ВРУ, Президент України КМУ, облдержадміністрація	ЮВ
НПБ з питань бюджету	ВРУ, Президент України КМУ, облдержадміністрація	ФУ
Інструкція з діловодства стосовно управління документацією та записами	Розпорядження міського голови	ЗВ
Регламент роботи міської ради	Сесія міської ради	ЗВ

Регламент виконавчих органів міської ради	Засідання виконкому міської ради	ЗВ
Положення про виконавчі органи	Сесія міської ради	ЗВ, КС
Посадові інструкції	Міський голова, заступники міського голови, керуючий справами	КС

5. Записи за результатами процесу.

5.1. Інформація про записи, що робляться за результатами реалізації процесу, наведена в таблиці 5.1.

Таблиця 5.1.

Запис	Відповідальний за заповнення	Місце зберігання	Термін зберігання	
			в підрозділі	в архіві
Доручення щодо проведення аналізу та стратегічного планування	Начальник УЕР	ЗВ	3 роки	-
Доручення міського голови щодо підготовки керівниками ВО пропозицій до заходів ПСЕР	Начальник УЕР	ЗВ	3 роки	5 років
Звіт про діяльність міської ради	Секретар ради	ОВ	3 роки	5 років
Політика	Представник керівництва СМЯ	ЗВ	3 роки	-
Пропозиції керівників ВО до заходів стратегічного плану	Керівники ВО	ВО	1 рік	-
ПСЕР	Начальник УЕР	ЗВ	3 роки	5 років
Протоколи нарад	Керівники ВО	ВО	3 роки	5 років
Звіт про внутрішній аудит	Представник керівництва СМЯ	ЗВ	3 роки	-
Бюджетні пропозиції	Начальник ФУ	ВО	3 роки	5 років
Звіт про виконання заходів ПСЕР	Начальник УЕР	ЗВ	3 роки	5 років

Методика процесу “Моніторинг діяльності та удосконалення”

1. Загальні відомості про процес

1.1. Дана методика процесу (далі по тексту – МП) визначає порядок моніторингу поточної діяльності виконавчих органів Артемівської міської ради, а також удосконалення, прийняття коригувальних та запобіжних дій, проведення внутрішніх аудитів СМЯ виконавчих органів Артемівської міської ради.

1.2. Відповідальність за процес покладається на представника керівництва з питань СМЯ.

До виконання процесу залучаються всі виконавчі органи Артемівської міської ради.

Координацію діяльності щодо проведення внутрішніх аудитів здійснює представник керівництва з питань СМЯ.

1.3. Відповідальність за актуалізацію МП покладається на представника керівництва з питань СМЯ.

2. Структура процесу

2.1. Поточний аналіз

Виконавчі органи Артемівської міської ради постійно проводять аналіз власної діяльності щодо досягнення установлених цілей та відповідності послуг, що надаються виконавчими органами міської ради, вимогам ISO 9001:2008, документації СМЯ міської ради.

Аналіз проводиться у формі періодичних заходів відповідно до табл. 2.1.

Таблиця 2.1

Захід	Періодичність	Учасники	Голова заходу/ секретар	Форми рішень
Тематичні наради	у разі потреби	Відповідно до Регламенту виконавчих органів Артемівської міської ради від 09.02.2011 № 25	Відповідно до Регламенту виконавчих органів Артемівської міської ради від 09.02.2011 № 25	Протокол тематичної наради
Апаратні наради	раз на тиждень	Відповідно до Регламенту виконавчих органів Артемівської міської ради від 09.02.2011 № 25	Відповідно до Регламенту виконавчих органів Артемівської міської ради від 09.02.2011 № 25	Протокол апаратної наради
Сесія міської ради	Раз на місяць	Відповідно до Регламенту Артемівської міської ради від 29.12.2010 № 6/2-27	Відповідно до Регламенту Артемівської міської ради від 29.12.2010 № 6/2-27	рішення
Засідання виконкому міської ради	Раз на місяць	Відповідно до Регламенту виконавчих органів Артемівської міської ради від 09.02.2011 № 25	Відповідно до Регламенту виконавчих органів Артемівської міської ради від 09.02.2011 № 25	рішення

Крім зазначених, можуть проводитися інші заходи на різних рівнях у разі виникнення необхідності. У рамках зазначених заходів розглядаються наступні джерела інформації:

1. Результати внутрішніх і зовнішніх аудитів СМЯ;
2. Результати виконання міського бюджету;
3. Інформації про виконання заходів ПСЕР;
4. Результати зворотного зв'язку із замовниками:
 - вимір задоволеності та очікувань замовників,
 - звернення громадян (пропозицій, заяв, скарг);
5. Функціонування процесів і відповідності наданих адміністративних та інших послуг;
6. Стан запобіжних і коригувальних дій;
7. За результатами попереднього аналізування постійних комісій міської ради;
8. Зміни, які можуть впливати на СМЯ:
 - зміни в політиці органів виконавчої влади,
 - зміни в місцевих демографічних даних,
 - зміни у законах і регламентах міської ради,
 - зміни в документації СМЯ;
9. Рекомендації щодо поліпшення.

Для кожного заходу (згідно табл. 2.1) відповідальна посадова особа завчасно сповіщає учасників про місце і час проведення заходу. В порядок денний кожного заходу включається контроль виконання рішень, прийнятих на попередніх заходах з даного питання.

Протоколи проведених заходів є інформацією для аналізу результативності діючої СМЯ з боку вищого керівництва відповідно до методики процесу „Стратегічний аналіз та планування”.

У ході заходів аналізуються тенденції змін вимірюваних показників процесів (згідно з формою “Аналіз виконання процесу” (додаток 6).

Якщо визначена одна з наступних ситуацій:

1. Невідповідність СМЯ вимогам стандарту ISO 9001-2008;
2. Невідповідність послуг, що надаються, установленим вимогам;
3. Скарги замовників,

то вивчаються причини їх виникнення (аналіз відбувається або безпосередньо в процесі обговорення, або за відповідним дорученням).

Невідповідності можуть виявлятися:

- при проведенні внутрішніх аудитів - фіксуються у Протоколі реєстрації невідповідностей (додаток 5);
- в процесі поточного аналізу діяльності виконавчих органів міської ради - фіксуються в Протоколі невідповідності послуги (додаток 7).

Після визначення причин виникнення дійсних і потенційних невідповідностей, учасники заходу приймають рішення про доцільність проведення коригувальних і запобіжних дій. Вибір відповідних дій здійснюється або безпосередньо в рамках заходу, або міським головою даються відповідні доручення керівникам ВО.

Одним з результатів дій та заходів можуть бути розпорядження міського голови про розроблення та внесення змін до внутрішніх нормативних документів: регламентів, настанов, методик, положень, інструкцій тощо.

Крім визначення коригувальних і запобіжних дій, кожен учасник заходу може надати пропозиції, спрямовані на удосконалення діяльності виконавчих органів міської ради.

Порядок прийняття коригувальних дій наведений в п 2.3 даної методики.

Керівник процесу (підрозділу), у якому виявлена невідповідність, аналізує отриману інформацію і за результатами аналізу управляє невідповідними послугами згідно з п. 2.2 даної методики.

При недостатності необхідної інформації може бути проведений повторний внутрішній аудит відповідного структурного підрозділу виконавчого органу з акцентуванням уваги на виявлених в ході попередньої перевірки невідповідностях. Керівник виконавчого органу по результатам аудиту визначає конкретні причини появи невідповідностей та розробляє коригувальні дії.

2.2 Управління невідповідними послугами

Невідповідною послугою є послуга виконавчих органів міської ради, що не відповідає параметрам (критеріям), визначеним в нормативно-правових регламентах процесів: законах України, актах, інструкціях, методиках, інформаційних картах.

Інформація про невідповідність послуги може бути отримана з наступних джерел:

- а. Результатів поточного аналізу діяльності з боку керівництва ;
- б. Інформації, яка надійшла з облдержадміністрації;
- в. Скарг замовників, звернень депутатів, громадських організацій;
- г. Інших джерел інформації.

Інформація про невідповідність послуги, що надійшла з будь-якого джерела, передається керівнику ВО, що відповідає за надання цієї послуги. У разі потреби він перевіряє достовірність цієї інформації, уточнює її масштаб.

Керівник ВО заповнює першу частину Протоколу реєстрації невідповідності (форма Додаток 7). Наводячи опис невідповідності, він максимально точно вказує її масштаб, на яких саме замовників розповсюджена ця невідповідність. Після цього він визначає можливість оперативного усунення невідповідності і робить відповідну позначку в Протоколі.

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

У подальшому керівник ВО контролює усунення невідповідності та робить відповідні позначки у Протоколі.

Якщо невідповідність не може бути оперативно усунена в рамках повноважень керівника ВО, відповідна інформація передається для прийняття рішення курируючому заступнику міського голови або міському голові, який приймає рішення та робить позначку у Протоколі.

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

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

Це може бути:

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

Якщо усунення невідповідності неможливе, інформування замовників є обов'язковим.

Інформування може поширюватися як на конкретних замовників, які отримали послугу з встановленими невідповідностями, так і на усі категорії замовників послуг виконавчих органів виконавчої ради. У подальшому курируючий заступник міського голови контролює інформування замовників та робить відповідні позначки у Протоколі.

Коригувальні дії

Управління коригувальними діями складається з чотирьох етапів:

- 1-й етап - виявлення невідповідностей;
- 2-й етап - виявлення причин виникнення невідповідностей та їх аналіз;
- 3-й етап - визначення і реалізація коригувальних дій;
- 4-й етап – перевірка результативності коригувальних дій.

Відповідальна особа: керівник ВО або курируючий заступник міського голови (залежно від компетенції) аналізує причини виникнення невідповідності та визначає коригувальні дії, спрямовані на усунення цих причин.

Якщо прийняття коригувальних дій виходить за межі повноважень заступника міського голови, він вносить відповідну інформацію на один з планових заходів, ініціює проведення позапланового заходу по визначенню і виконанню відповідних коригувальних дій (див. табл. 3.1).

При цьому в Протоколі дається посилання на відповідні пункти протоколів цих нарад.

Учасники заходу на основі повної інформації та проведення аналізу причин невідповідностей планують короткострокові та довгострокові коригувальні дії, що фіксується у відповідних протоколах.

Відповідальні за виконання коригувальних дій доповідають про їхнє виконання в рамках відповідних заходів (табл. 2.1) в установлені терміни.

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

У випадку наявності систематичного повторення невідповідностей плануються запобіжні дії (п. 2.4).

Запобіжні дії

Управління запобіжними діями складається з п'яти етапів:

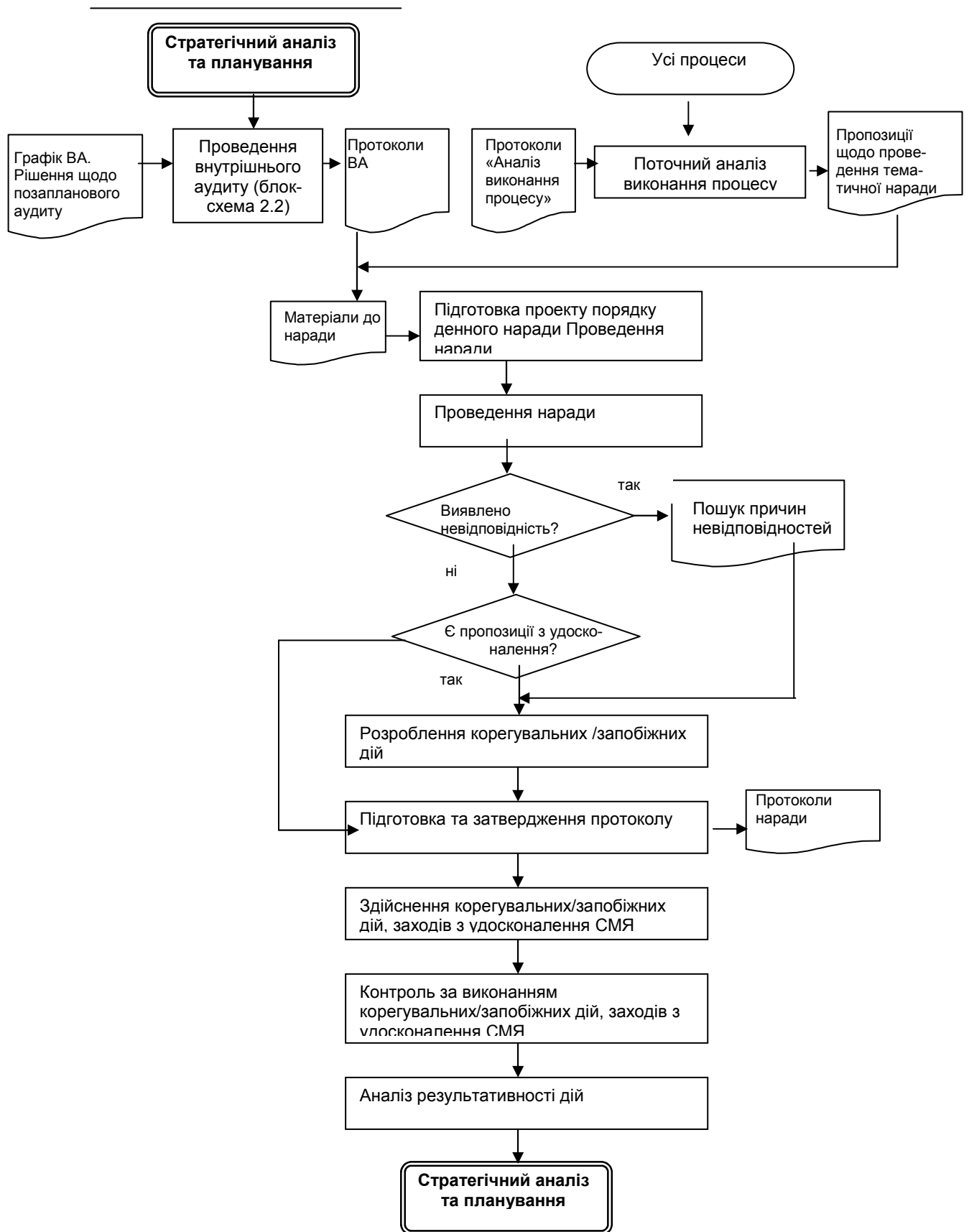
- 1-й етап - виявлення потенційних невідповідностей;
- 2-й етап - виявлення можливих причин виникнення потенційних невідповідностей та їх аналіз;
- 3-й етап - оцінка потреби в запобіжних діях;
- 4-й етап - визначення і реалізація запобіжних дій;
- 5-й етап - перевірка результативності запобіжних дій.

Джерела інформації, перелічені у п.2.2, також можуть використовуватися для визначення потенційних невідповідностей і відповідних запобіжних дій.

Керівник ВО або заступник міського голови вносить питання про потенційну невідповідність на один з планових заходів, або ініціює проведення позапланового заходу (мал. 2.4) для аналізу необхідності розробки запобіжних дій. По кожній потенційній невідповідності учасники заходу проводять аналіз можливих причин її виникнення. Причини розподіляються по ступені важливості і вибираються ті, котрі є найбільш вірогідними і можуть критично вплинути на якість процесу і/або послуги, а також визначаються можливі рішення по усуненню цих причин.

Прийняті запобіжні дії відображають у протоколі, при цьому вказується термін і відповідальні за їхнє виконання.

Малюнок 2.4. Блок-схема процесу „Моніторинг діяльності та удосконалення”



2.5 Внутрішній аудит

В виконавчих органах міської ради регулярно (не рідше одного разу на рік) відповідно до вимог п. 8.2.2 ISO 9001:2008 проводяться внутрішні аудити функціонування СМЯ.

Проведення внутрішнього аудиту забезпечує отримання інформації, що є основою для прийняття заходів для постійного вдосконалення та покращення результатів діяльності. Блок-схема діяльності «Внутрішній аудит» приведена на мал. 2.2.

2.5.1 Принципи проведення аудиту:

- етична поведінка;
- неупередженість;
- професіоналізм;
- незалежність;
- підхід на основі фактів.

Дотримання зазначених принципів є передумовою для отримання надійних і об'єктивних висновків за результатами аудиту.

2.5.2 Програма внутрішнього аудиту

Програма внутрішнього аудиту повинна охоплювати всю діяльність, необхідну для планування і організації типів та кількості аудитів, для забезпечення їх ресурсами.

Процедури програми ВА повинні охоплювати наступне:

- планування та складання графіків ВА;
- забезпечення компетентності аудиторів, керівників груп з аудиту;
- вибір відповідних груп з аудиту та розподіл обов'язків і відповідальності;
- проведення повторних аудитів у разі необхідності;
- моніторинг виконання програми аудиту та її результативності;
- звіт керівництву про результати програми аудиту.

Виконання програми ВА повинно відстежуватися та з відповідною періодичністю аналізуватися для оцінки досягнення цілей і ідентифікації можливостей покращення діяльності.

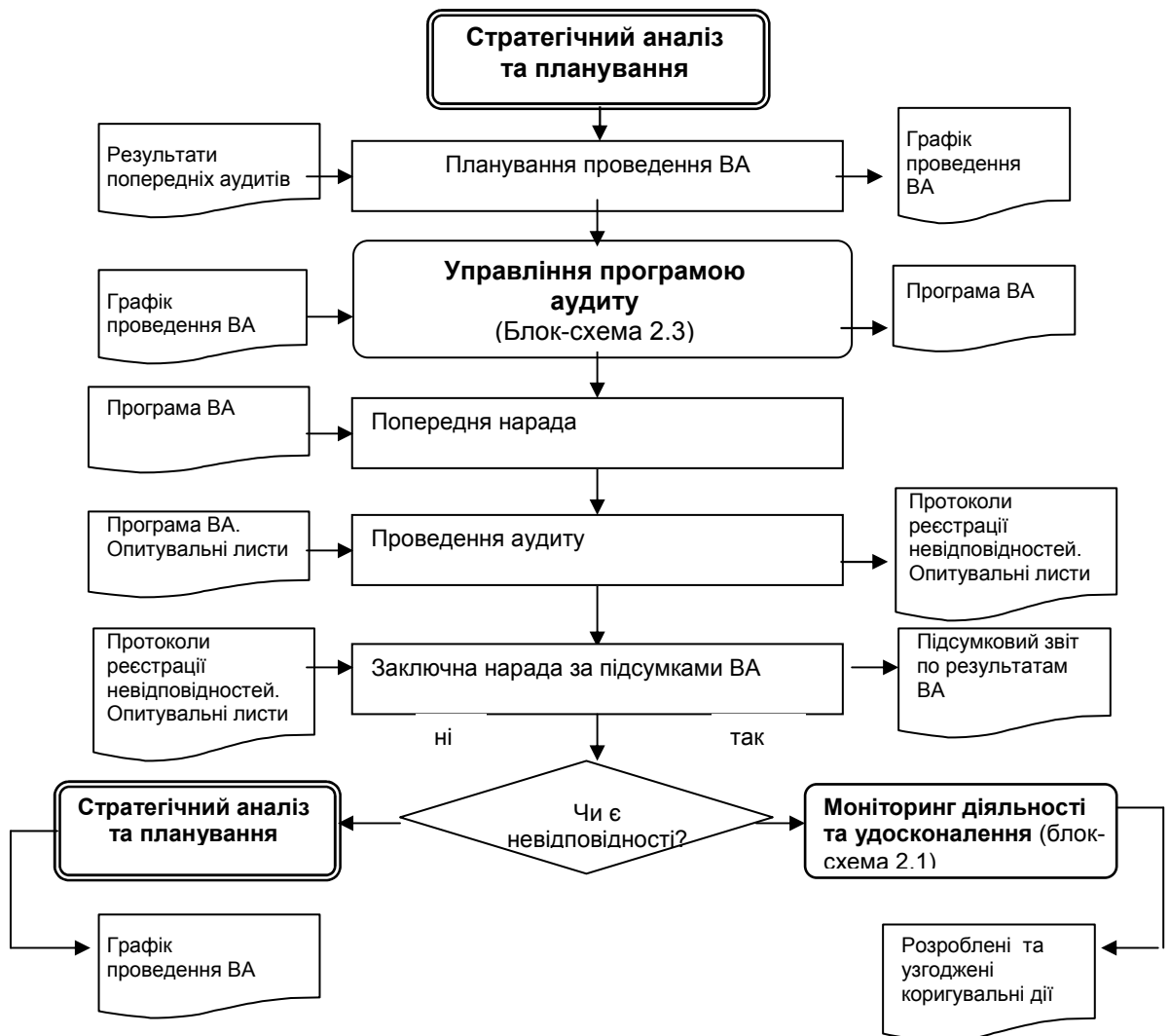
Процес управління програмою аудиту відображено на мал. 2.3.

Відповідальність і обов'язки головного аудитора, аудиторів і керівників виконавчих органів наведені в додатку 8.

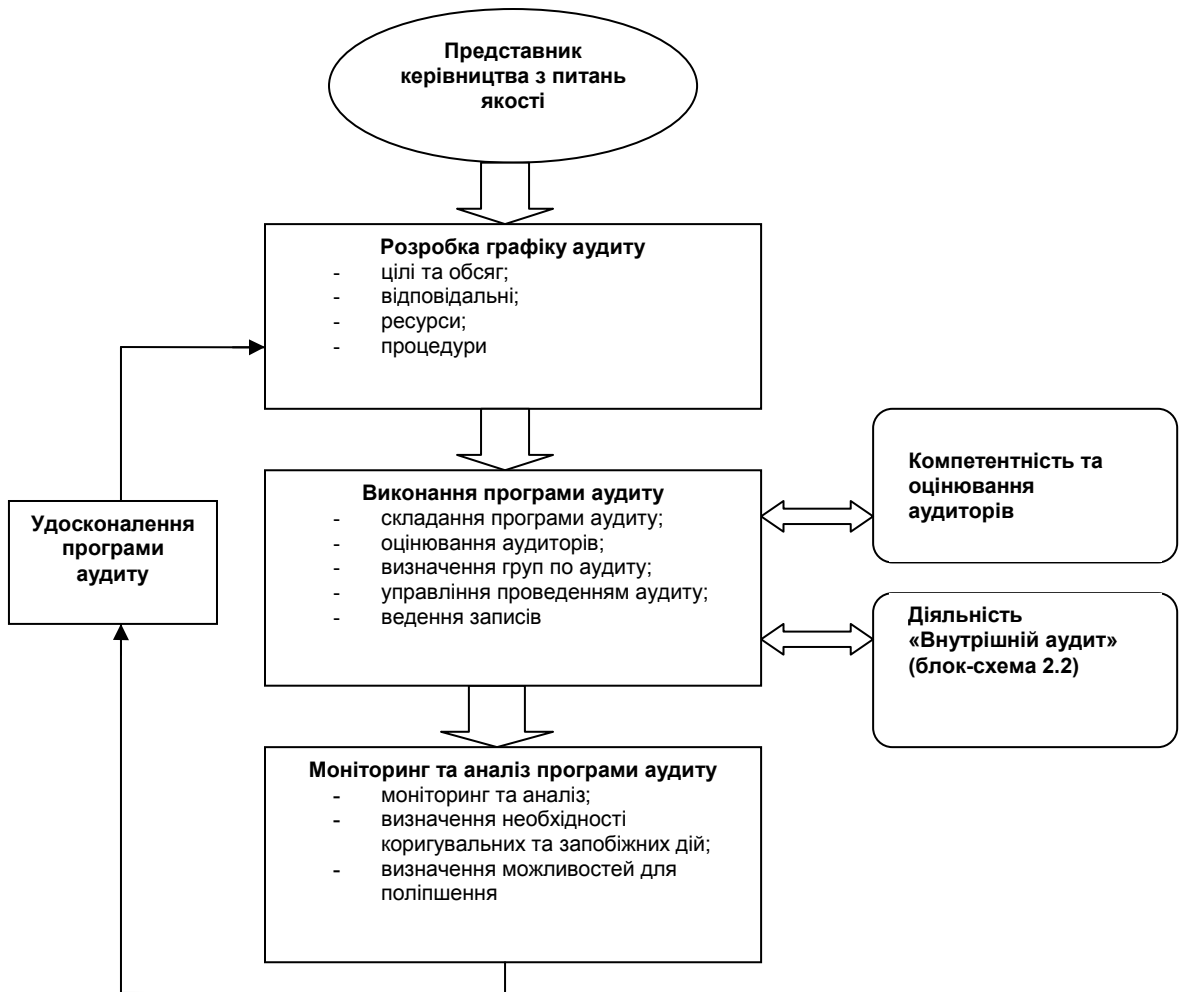
Реєстр внутрішніх аудиторів наведений в додатку 9.

Вимоги по кваліфікації аудиторів наведені в додатку 10.

Малюнок 2.2 Блок-схема діяльності «Внутрішній аудит»



Малюнок 2.3. Алгоритм “Процес управління програмою аудиту”



3. Моніторинг параметрів процесу

3.1. Інформація про моніторинг параметрів процесу наведена в таблиці 3.1.

Таблиця 3.1.

Параметр	Відповідальний за вимір	Частота вимірів	Форма реєстрації	Рівень аналізу
Коригувальні та запобіжні дії, виконані у встановлений термін	Керівники ВО	Один раз на півріччя	Аналітична довідка	Курируючий напрямок діяльності заступник міського голови. Представник керівництва
Кількість скарг замовників, за якими були розроблені коригувальні дії	Керівники ВО	Один раз на квартал	Звіт	Курируючий напрямок діяльності заст. міського голови
Відсоток рішень, розпоряджень, доручень, виконаних у встановлений термін	Головний спеціаліст відділу контролю	Один раз на квартал	Аналітична довідка	Представник керівництва
Кількість усунутих невідповідностей за результатами внутрішніх аудитів	Керівники ВО	Один раз на півріччя	Звіт	Курируючий напрямок діяльності заст. міського голови. Представник керівництва
Кількість виконаних/невиконаних заходів, передбачених поточними планами	Виконавці процесів	Один раз на місяць, один раз на квартал	Звіт про виконання планів роботи	Курируючий напрямок діяльності заст. міського голови. Представник керівництва

4. Нормативні акти та документи, що використовуються при виконанні процесу.

4.1. Інформація про нормативні акти та документи, що використовуються при виконанні процесу наведено в таблиці 4.1.

Таблиця 4.1.

Тип документа	Рівень затвердження	Місце зберігання
---------------	---------------------	------------------

		контрольних екземплярів
НПБ з питань ОМС	ВРУ, Президент України КМУ	ЗВ, ЮВ
НПБ з питань бюджету	ВРУ, Президент України КМУ, Сесія міської ради	ФУ
Настанова з якості. Методики процесів СМЯ	Розпорядження міського голови	ЗВ
Регламент роботи міської ради	Сесія міської ради	ЗВ, ОВ
Регламент виконавчих органів	Виконком міської ради	ЗВ
Положення про виконавчі органи	Сесія міської ради	ЗВ
Посадові інструкції	Міський голова, заступники міського голови , керуючий справами виконкому	ВК
Інструкція з діловодства стосовно управління документацією та записами	Розпорядження міського голови	ЗВ
Перелік інформаційних карт	Розпорядження міського голови	ЗВ
Графік проведення внутрішніх аудитів	Розпорядження міського голови	ЗВ

5. Записи за результатами процесу.

5.1. Інформація про записи, що робляться за результатами реалізації процесу, наведена в таблиці 5.1.

Таблиця 5.1.

Запис	Відповідальний за заповнення	Місце зберігання	Термін зберігання (рік)	
			в підрозділі	в архіві
Матеріали щодо аналізу виконання процесу надання послуг	Керівник ВО	Відповідальний у ВО	3	-
Пропозиції щодо проведення наради	Ініціатор, відповідно до компетенції	У відділі ініціатора	3	-
Матеріали до наради	Ініціатор, відповідно до компетенції	У відділі ініціатора	3	-
Протокол наради	Ініціатор, відповідно до компетенції	У відділі ініціатора	3	5 років
Графік проведення аудитів	Головний аудитор	Представник керівництва з питань якості	3	-

Програма внутрішнього аудиту	Головний аудитор	Представник керівництва з питань якості	1	-
Опитувальні листи	Головний аудитор	Представник керівництва з питань якості	1	-
Підсумкові звіти про внутрішні аудити	Головний аудитор	Представник керівництва з питань якості	1	-
Протокол реєстрації невідповідності	Аудитор, керівник ВО	Представник керівництва з питань якості	1	-
План заходів по проведенню коригувальних та запобіжних дій	Керівники ВО, аудитори	Представник керівництва з питань якості	3	-
Звіт про функціонування СМЯ	Представник керівництва з питань якості	Представник керівництва з питань якості	3	-

Додаток 1

Графік проведення внутрішніх аудитів

на період з _____ 20__ року по _____ 20__ року

місяць	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12
Виконавчий орган/підрозділ												
Загальний відділ виконкому										X		
Служба у справах дітей, молоді									⊗			O

X - планована перевірка

⊗ - відмітка про виконання

O - позапланова перевірка

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

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

Розробив

Представник керівництва з питань СМЯ _____

Внутрішній Аудит	Підсумковий звіт	№ Звіту
Дата Аудиту:	Аудитори:	Стандарт Аудиту:
Перевірені процеси \ підрозділи \ види діяльності		
Попередня нарада	Присутні	Заключна нарада
Підсумковий опис спостережень аудиту		
<p>Висновки /Зауваження ціль перевірки досягнута (не досягнута): _____</p> <p>пояснення (при необхідності) _____</p> <p>_____</p> <p>діяльність підрозділу, що перевіряється, _____ задовольняє</p> <p>(не задовольняє) корегувальні дії _____ (лист реєстрації невідповідностей, протокол наради)</p> <p>Протоколи реєстрації невідповідностей №№ _____ необхідність повторної перевірки так/ні</p>		
Розсилка	Додатки	Підпис головного аудитора

Додаток 4

Опитувальний лист				Номер Посилання
Міська Рада м. Артемівськ		Підрозділ		Дата
Стандарт Аудиту ISO 9001: 2008		Представник підрозділу, що перевіряється		Аудитор
Номер	Питання	Параграф Стандарту	Спостереження аудиту	Відмітки про невідповідності

Додаток 5

Протокол реєстрації невідповідності		Міська Рада м. Артемівськ	№ Звіту
Аудитор:		Підпис Аудитора	Дата
Підрозділ		Представник підрозділу	Стандарт Аудиту ISO 9001: 2008
			Параграф Стандарту
Спостереження в ході аудиту			
Підпис керівника підрозділу, що перевіряється			Дата
Корегувальні / запобіжні дії			
Підпис керівника підрозділу, що перевіряється			Завершити до (дата):
Зроблені дії			
Підпис керівника виконавчого органу, що перевіряється			Дата
Дія закрита (дата):			
Підпис Аудитора			Дата

АНАЛІЗ ВИКОНАННЯ ПРОЦЕСУ

_____ за _____ 2011 р.
(найменування процесу) *(звітний період)*

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

Відповідальний за процес

П.І.Б.

**ПРОТОКОЛ РЕЄСТРАЦІЇ
НЕВІДПОВІДНОЇ ПОСЛУГИ № _____**

Дата _____

Виконавчий орган/Структурний підрозділ:

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

Джерело інформації:

Замовник:

Опис невідповідності:

Причини невідповідності:

Можливість оперативного виправлення:

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

Коригування:

Дія	Відповідальний	Термін виконання	Відмітка

Необхідність інформування замовників:

ТАК	НІ
-----	----

Дії з інформування:

Дія	Відповідальний	Термін виконання	Відмітка

Коригувальні дії:

Нарада	Дата/№ протоколу	№ пункту

Обов'язки і повноваження головного аудитора

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

В обов'язки головного аудитора також входять:

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

Повноваження:

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

Відповідальність і обов'язки аудиторів

Внутрішні аудитори несуть відповідальність за:

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

Внутрішні аудитори зобов'язані:

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

Відповідальність і обов'язки керівників виконавчих органів та їх структурних підрозділів

Керівництво підрозділів зобов'язане:

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

Реєстр внутрішніх аудиторів

№ з/п	П.І.Б.	Посада	Підрозділ	Підстава
1	2	3	4	5
1.	Веремесенко Вікторія Віталіївна	спеціаліст II категорії загального відділу Артемівської міської ради	загальний відділ Артемівської міської ради	Розпорядження міського голови від 11.04.2011 № 108 рк
2.	Жубанова Марина Володимирівна	спеціаліст з кадрової роботи Артемівської міської ради	-----	Розпорядження міського голови від 11.04.2011 № 108 рк
3.	Косолапова Наталя Валеріївна	державний адміністратор сектору дозвільної системи відділу надання адміністративних послуг Артемівської міської ради	сектору дозвільної системи відділу надання адміністративних послуг	Розпорядження міського голови від 11.04.2011 № 108 рк
4.	Кисельов Максим Вікторович	начальник відділу комп'ютерного забезпечення Артемівської міської ради	відділ комп'ютерного забезпечення Артемівської міської ради	Розпорядження міського голови від 11.04.2011 № 108 рк
5.	Касперська Анастасія Петрівна	Заступник начальника юридичного відділу Артемівської міської ради	юридичний відділ Артемівської міської ради	Розпорядження міського голови від 11.04.2011 № 108 рк
6.	Зозуля Федір Григорович	спеціаліст I категорії по взаємодії з правоохоронними органами Артемівської міської ради	-----	Розпорядження міського голови від 11.04.2011 № 108 рк
7.	Мороз Ігор Миколайович	начальник відділу ведення Державного реєстру виборців Артемівської міської ради	відділ ведення Державного реєстру виборців Артемівської міської ради	Розпорядження міського голови від 11.04.2011 № 108 рк
8.	Чистякова Надія Миколаївна	спеціаліст I категорії відділу торгівлі, громадського харчування, побутових та платних послуг Артемівської міської ради	відділ торгівлі, громадського харчування, побутових та платних послуг Артемівської міської ради	Розпорядження міського голови від 11.04.2011 № 108 рк
9.	Юзвяк Тетяна Єгорівна	головний спеціаліст з протокольної роботи загального відділу Артемівської міської ради	Загальний відділу Артемівської міської ради	Розпорядження міського голови від 11.04.2011 № 108 рк
10.	Барздова Анна Миколаївна	спеціаліст I категорії - відповідальний секретар адміністративної комісії при виконкомі Артемівської міської ради	-----	Розпорядження міського голови від 11.04.2011 № 108 рк

11.	Власова Олена Сгорівна	головний спеціаліст з питань кадрової роботи Управління праці та соціального захисту населення Артемівської міської ради	Управління праці та соціального захисту населення Артемівської міської ради	Розпорядження міського голови від 11.04.2011 № 108 рк
12.	Перепадья Надія Вікторівна	провідний спеціаліст служби у справах дітей управління молодіжної політики та у справах дітей Артемівської міської ради	управління молодіжної політики та у справах дітей Артемівської міської ради	Розпорядження міського голови від 11.04.2011 № 108 рк
13.	Рвачова Наталія Володимирівна	головний спеціаліст по роботі з архівними документами Управління праці та соціального захисту населення Артемівської міської ради	Управління праці та соціального захисту населення Артемівської міської ради	Розпорядження міського голови від 11.04.2011 № 108 рк

Вимоги до кваліфікації, досвіду і особистих якостей аудиторів

Кваліфікація (знання):

- наявність вищої освіти;
- знання основоположних нормативних документів, зокрема ISO 9001:2008,
- законодавчих вимог;
- знання документації СМЯ;
- знання принципів, методів і організації проведення перевірок по ISO 19011.

Досвід:

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

Особисті якості:

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

Додаток Б
до Настанови з якості Артемівської міської
ради в новій редакції, затвердженої
розпорядженням міського голови
№ _____

Перелік інформаційних карт послуг, що надаються виконавчими
органами Артемівської міської ради

№ з/п	Ідентифікаційний код карт послуг	Назва послуги	Категорії замовників		
			Громадяни	Підприємства та організації	Суб'єкт господарювання
1	2	3	4	5	6
Загальний відділ Артемівської міської ради					
1	ЗВ-01	Видача довідки про склад сім'ї	+		
Організаційний відділ Артемівської міської ради					
2	ОВ-01	Надання дозволу на створення органу самоорганізації населення	+		
3	ОВ-02	Легалізація органу самоорганізації населення шляхом реєстрації	+		
4	ОВ-03	Легалізація органу самоорганізації населення шляхом письмового повідомлення про заснування	+		
Відділ ведення Державного реєстру виборців Артемівської міської ради					
5	ВДРВ-01	Надання виборцю інформації про його персональні данні, внесені до Державного реєстру виборців	+		
6	ВДРВ-02	Надання виборцю інформації про осіб, які внесені до Державного реєстру виборців за його власною виборчою адресою	+		
7	ВДРВ-03	Надання довідки про включення виборців до Державного реєстру виборців	+		
8	ВДРВ-04	Видача посвідчення про тимчасову зміну місця голосування виборця	+		
Спеціалісти з кадрової роботи Артемівської міської ради					
9	СКР -01	Видача довідок про стаж роботи в Артемівській міській раді	+		
10	СКР-02	Підготовка клопотань для нагород: Почесною грамотою Артемівської міської ради, Почесною грамотою виконкому Артемівської міської ради, Подякою Артемівської міської ради, Державними нагородами	+	+	
Відділ торгівлі, громадського харчування побутових та платних послуг Артемівської міської ради					
11	ВТ - 01	Погодження режиму роботи об'єктів торгівлі, ресторанного господарства та побутового обслуговування населення, розташованих на території міста Артемівська			+
Архівний відділ Артемівської міської ради					
12	АВ - 01	Видача юридичним та фізичним особам архівних копій, архівних витягів з документів Національного архівного фонду, які зберігаються в архівному відділі, для вирішення соціально-правових питань та для встановлення права власності на майно	+	+	+
13	АВ - 02	Видача архівних довідок та витягів про заробітну плату та підтвердження трудового (пільгового) стажу на підприємствах, документи яких передано на зберігання до структурного підрозділу – трудового архіву (згідно зі списком фондів), для	+	+	

		оформлення пенсій			
Фінансове управління Артемівської міської ради					
14	ФУ -01	Видача довідок про доходи, трудову діяльність та оформлення пакету документів для подання на пенсію	+		
Управління муніципального розвитку Артемівської міської ради					
Відділ земельних ресурсів					
15	УМР - 01	Надання довідки про право фізичної особи на отримання доходу від податкового агента без утримання податку	+		
16	УМР – 02	Надання дозволу на розробку технічної документації із землеустрою щодо встановлення меж частини земельної ділянки, на яку поширюються права суборенди (сервітуту)	+	+	+
17	УМР – 03	Надання дозволу на розробку проекту землеустрою щодо відведення (частини) земельної ділянки, цільове призначення якої змінюється	+	+	+
18	УМР - 04	Надання дозволу на розробку технічної документації із землеустрою щодо поділу (об'єднання) земельної (их) ділянки (ок) комунальної власності територіальної громади м.Артемівська, що перебуває (ють) в оренді (постійному користуванні)	+	+	+
19	УМР - 05	Надання дозволу на розробку документації із землеустрою (проекту / технічної документації) щодо відведення земельної ділянки комунальної власності територіальної громади м.Артемівська (щодо встановлення меж земельної ділянки комунальної власності територіальної громади м.Артемівська в натурі (на місцевості) (для безоплатної приватизації земельної ділянки)	+		
20	УМР - 06	Надання дозволу на розробку проекту землеустрою щодо відведення земельної ділянки комунальної власності територіальної громади м.Артемівська шляхом викупу для суспільних потреб або з мотивів суспільної необхідності		+	
21	УМР - 07	Надання дозволу на розробку документації із землеустрою (проекту / технічної документації) щодо відведення земельної ділянки комунальної власності територіальної громади м.Артемівська (щодо встановлення меж земельної ділянки комунальної власності територіальної громади м.Артемівська в натурі (на місцевості)) (на умовах оренди, на умовах оренди з наступним викупом, постійного користування, шляхом викупу)	+	+	+
22	УМР - 08	Затвердження проекту землеустрою щодо відведення (частини) земельної ділянки, цільове призначення якої змінюється (та зміна її цільового призначення)	+	+	+
23	УМР - 09	Затвердження технічної документації із землеустрою щодо поділу (об'єднання) земельної (их) ділянки (ок) комунальної власності територіальної громади м.Артемівська, що перебуває (ють) в оренді (постійному користуванні) (та надання їх на умовах оренди (постійного користування))	+	+	+
24	УМР - 10	Затвердження документації із землеустрою (проекту / технічної документації) щодо відведення земельної ділянки комунальної власності територіальної громади м.Артемівська (щодо встановлення меж земельної ділянки комунальної власності територіальної громади м.Артемівська в натурі (на місцевості)) та передача її безоплатно у власність громадян	+		
25	УМР - 11	Затвердження документації із землеустрою (проекту / технічної документації) щодо відведення земельної ділянки комунальної власності територіальної громади м.Артемівська (щодо встановлення меж земельної ділянки комунальної власності територіальної громади м.Артемівська в натурі (на місцевості)) та	+	+	+

		надання її на умовах оренди			
26	УМР - 12	Затвердження документації із землеустрою (проекту / технічної документації) щодо відведення земельної ділянки комунальної власності територіальної громади м.Артемівська (щодо встановлення меж земельної ділянки комунальної власності територіальної громади м.Артемівська в натурі (на місцевості)) та надання її у постійне користування		+	
27	УМР – 13	Надання згоди на проведення експертної грошової оцінки земельної ділянки (та затвердження документації із землеустрою (проекту / технічної документації) щодо відведення земельної ділянки комунальної власності територіальної громади м.Артемівська (щодо встановлення меж земельної ділянки комунальної власності територіальної громади м.Артемівська в натурі (на місцевості))	+	+	+
28	УМР – 14	Продаж земельної ділянки комунальної власності територіальної громади м.Артемівська	+	+	+
29	УМР – 15	Поновлення договору оренди земельної ділянки комунальної власності територіальної громади м.Артемівська	+	+	+
30	УМР – 16	Припинення оренди (частини) земельної ділянки (та затвердження документації із землеустрою (проекту / технічної документації) щодо відведення земельної ділянки комунальної власності територіальної громади м.Артемівська (щодо поділу земельної ділянки комунальної власності територіальної громади м.Артемівська, що перебуває в оренді))	+	+	+
31	УМР – 17	Припинення права постійного користування (частини) земельної ділянки (та затвердження документації із землеустрою (проекту / технічної документації) щодо відведення земельної ділянки комунальної власності територіальної громади м.Артемівська (щодо поділу земельної ділянки комунальної власності територіальної громади м.Артемівська, що перебуває в постійному користуванні))	+	+	+
32	УМР – 18	Анулювання рішення Артемівської міської ради з земельних питань	+	+	+
33	УМР – 19	Затвердження технічної документації із землеустрою щодо встановлення меж частини земельної ділянки, на яку поширюються права суборенди (сервітуту)	+	+	+
Відділ з управління комунальною власністю					
34	УМР - 20	Списання майна комунальної власності територіальної громади м. Артемівська		+	+
35	УМР - 21	Передача майна комунальної власності територіальної громади м. Артемівська в оренду		+	+
36	УМР – 22	Приватизація об'єктів права комунальної власності територіальної громади м. Артемівська		+	+
37	УМР - 23	Відчуження об'єктів права комунальної власності територіальної громади м. Артемівська		+	+
Відділ архітектури і містобудування					
38	УМР – 24	Надання дозволу на розміщення зовнішньої реклами		+	+
39	УМР – 25	Видача паспортів прив'язки тимчасових споруд для провадження підприємницької діяльності на території м. Артемівська	+	+	+
40	УМР - 26	Надання містобудівних умов та обмежень забудови земельної ділянки		+	+
41	УМР - 27	Внесення змін в існуючу нумерацію у забудові м. Артемівська		+	+
42	УМР - 28	Видача будівельного паспорта забудови земельної ділянки	+		
43	УМР – 29	Надання згоди на встановлення тимчасового гаражу легкового автотранспорту на території м. Артемівська	+		
Відділ обліку та розподілу житла					

44	УМР – 30	Передача квартир (будинків), жилих приміщень у гуртожитках у власність громадян	+		
45	УМР – 31	Надання жилого приміщення /жилої площі у гуртожитку, який є комунальною власністю територіальної громади м. Артемівська	+		
46	УМР – 32	Затвердження спільних рішень адміністрації та профспілок підприємств щодо заселення працівниками жилих приміщень (службових жилих приміщень)		+	
47	УМР - 33	Прийняття громадян на квартирний облік при виконкомі Артемівської міської ради	+		
48	УМР - 34	Затвердження спільних рішень адміністрацій та профспілок підприємств щодо прийняття працівників на квартирний облік за місцем роботи		+	
49	УМР - 35	Включення (виключення) жилих приміщень до (з) числа службових		+	
50	УМР - 36	Надання згоди на зміну договору найму на жиле приміщення, жилу площу у гуртожитку, який є комунальною власністю територіальної громади м. Артемівська	+		
51	УМР - 37	Створення об'єднання співвласників багатоквартирного будинку (ОСББ)	+	+	
Управління праці та соціального захисту населення Артемівської міської ради					
Відділ прийому громадян по наданню грошових виплат і компенсацій					
52	УПСЗН -01	Надання відвідувачам інформації з питань призначення всіх видів соціальної допомоги та житлової субсидії.	+		
53	УПСЗН – 02	Видача талонів для проходження флюорографії малозабезпеченим сім'ям.	+		
54	УПСЗН - 03	Надання державної допомоги у зв'язку з вагітністю та пологами.	+		
55	УПСЗН - 04	Надання державної допомоги при народженні дитини.	+		
56	УПСЗН -05	Надання державної допомоги по догляду за дитиною до досягнення нею трирічного віку.	+		
57	УПСЗН -06	Надання державної допомоги на дітей, над якими встановлено опіку чи піклування.	+		
58	УПСЗН -07	Надання державної допомоги на дітей одиноким матерям.	+		
59	УПСЗН -08	Надання державної допомоги при усиновленні дитини.	+		
60	УПСЗН -09	Надання державної соціальної допомоги малозабезпеченим сім'ям.	+		
61	УПСЗН -10	Надання державної соціальної допомоги інвалідам з дитинства та дітям – інвалідам віком до 18 років та надбавки на догляд за ними.	+		
62	УПСЗН – 11	Надання щомісячної грошової допомоги малозабезпеченій особі, яка проживає разом з інвалідом I чи II групи внаслідок психічного розладу, який за висновком лікарської комісії медичного закладу потребує постійного стороннього догляду, на догляд за ним.	+		
63	УПСЗН - 12	Надання послуги з призначення та виплати державної соціальної допомоги на догляд.	+		
64	УПСЗН – 13	Надання послуги з призначення і виплати державної соціальної допомоги особам, які не мають права на пенсію, та інвалідам.	+		
65	УПСЗН – 14	Надання тимчасової державної допомоги дітям, батьки яких ухиляються від сплати аліментів, не мають можливості утримувати їх або місце проживання їх невідоме.	+		
66	УПСЗН -15	Надання послуги з призначення компенсації фізичним особам, які надають соціальні послуги.	+		
67	УПСЗН -16	Надання щомісячної допомоги Донецької облради учням професійно – технічних учбових закладів та студентам вищих навчальних закладів I–IV рівнів акредитації з числа дітей–сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування, що знаходяться на повному державному забезпеченні.	+		

68	УПСЗН – 17	Надання послуги з призначення та виплати одноразової винагороди жінкам, яким присвоєно почесне звання України „Мати - героїня”.	+		
69	УПСЗН -18	Надання послуги з призначення щомісячної компенсаційної виплати непрацюючій особі, яка здійснює догляд за інвалідом І групи або за особою, яка досягла 80-річного віку.	+		
70	УПСЗН – 19	Надання допомоги дітям-сиротам та прийомним батькам	+		
71	УПСЗН – 20	Надання субсидій для відшкодування витрат на оплату житлово – комунальних послуг, придбання скрапленого газу, твердого та рідкого пічного побутового палива.	+		
72	УПСЗН – 21	Надання довідок населенню про отримання (неотримання) допомоги, та про те, що особа не перебуває на обліку	+		
73	УПСЗН -22	Надання послуги з призначення та виплати допомоги особам, які здійснили поховання інвалідів з дитинства та осіб, що не мають право на пенсію.	+		
Відділ з питань обслуговування інвалідів ветеранів війни та праці					
74	УПСЗН – 23	Видача путівок на санаторно-курортне лікування інвалідам та ветеранам війни.	+		
75	УПСЗН -24	Надання послуги з призначення та виплати деяким категоріям інвалідів грошової компенсації замість санаторно-курортної путівки та вартості самостійного санаторно-курортного лікування.	+		
76	УПСЗН – 25	Надання послуги з призначення та виплати грошової компенсації вартості санаторно-курортного лікування деяким категоріям громадян.	+		
77	УПСЗН -26	Встановлення статусу учасника війни та видача «Посвідчення учасника війни».	+		
78	УПСЗН -27	Встановлення статусу інваліда війни та видача «Посвідчення інваліда війни».	+		
79	УПСЗН -28	Встановлення статусу дружини (чоловіка) загиблого (померлого) ветерана війни та видача «Посвідчення члена сім'ї загиблого (померлого) ветерана війни».	+		
80	УПСЗН – 29	Видача пільгових талонів на проїзд ветеранам війни та жертвам нацистських переслідувань.	+		
81	УПСЗН -30	Оформлення документів інвалідам на отримання спец автотранспорту.	+		
82	УПСЗН – 31	Надання послуги з призначення та виплати інвалідам щорічної грошової компенсації на бензин, ремонт і технічне обслуговування автомобілів та транспортне обслуговування.	+		
83	УПСЗН – 32	Надання ветеранам війни щорічної разової грошової допомоги до Дня Перемоги.	+		
84	УПСЗН -33	Забезпечення інвалідів технічними та іншими засобами реабілітації.	+		
85	УПСЗН – 34	Оформлення документів на влаштування на постійне місце проживання до будинків-інтернатів інвалідів та пенсіонерів.	+		
86	УПСЗН – 35	Призначення 50%-ї пільги інвалідам по зору 1 та 2 групи на житлово-комунальні послуги.	+		
87	УПСЗН – 36	Видача направлень інвалідам на надання реабілітаційних послуг в реабілітаційних установах.	+		
88	УПСЗН – 37	Надання одноразової матеріальної допомоги малозабезпеченим інвалідам та пенсіонерам.	+		
89	УПСЗН – 38	Надання послуги з призначення та виплати допомоги на поховання деяких категорій осіб виконавцю волевиявленню померлого.	+		
90	УПСЗН – 39	Встановлення статусу «Ветеран праці» та видача «Посвідчення ветеран праці».	+		

91	УПСЗН -40	Встановлення статусу «Жертви нацистських переслідувань» та видача «Посвідчення жертви нацистських переслідувань».	+		
92	УПСЗН – 41	Встановлення статусу «Реабілітованого» та видача «Посвідчення реабілітованого».	+		
93	УПСЗН – 42	Прийняття заяв на обслуговування терцентром від незахищених верств населення, здійснення відповідних запитів до закладів охорони здоров'я. Прийняття рішення про необхідність або відмову в соціальному обслуговуванні.	+		
94	УПСЗН -43	Видача путівок на санаторно-курортне лікування громадянам, постраждалим внаслідок аварії на ЧАЕС.	+		
95	УПСЗН – 44	Оформлення документів на встановлення статусу постраждалого внаслідок аварії на ЧАЕС та видача відповідного посвідчення.	+		
96	УПСЗН – 45	Надання одноразової компенсації сім'ям, які втратили годувальника, із числа осіб, віднесених до учасників ліквідації аварії на ЧАЕС, смерть яких пов'язана з Чорнобильською катастрофою.	+		
97	УПСЗН – 46	Надання щомісячної компенсації на продукти харчування громадянам, які постраждали внаслідок аварії на ЧАЕС 1 та 2 категорії.	+		
98	УПСЗН – 47	Надання щомісячної грошової допомоги дітям, постраждалим внаслідок аварії на ЧАЕС.	+		
99	УПСЗН – 48	Відшкодування втраченого заробітку громадянам, постраждалим внаслідок аварії на ЧАЕС 2 категорії, який вони мали до ушкодження здоров'я, якщо захворювання, пов'язане з аварією на ЧАЕС, призвело до стійкої втрати професійної працездатності.	+		
100	УПСЗН -49	Надання щорічної допомоги на оздоровлення громадянам, постраждалим внаслідок аварії на ЧАЕС.	+		
101	УПСЗН – 50	Надання одноразової компенсації учасникам ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС, які стали інвалідами внаслідок Чорнобильської катастрофи.	+		
102	УПСЗН – 51	Відшкодування вартості стоматологічних послуг та забезпечення медикаментами, осіб які постраждали внаслідок аварії на ЧАЕС	+		
103	УПСЗН – 52	Встановлення статусу та видача довідки «Дитина війни»	+		
104	УПСЗН – 53	Надання матеріальної допомоги у випадках: стихійного лиха, оперативного лікування та протезування, тяжких захворювань, святкових дат та подій та інших обставин, які суттєво впливають на нормальну життєдіяльність особи.	+		
105	УПСЗН – 54	Організація роботи по проведенню ремонту інвалідних візків та засобів реабілітації, отриманих інвалідами в управлінні праці та соціального захисту населення	+		
106	УПСЗН – 55	Соціальний супровід осіб, звільнених з місць позбавлення волі та бездомних громадян	+		
107	УПСЗН – 56	Виплата щомісячної стипендії громадянам похилого віку, яким виповнилося 100 і більше років	+		
108	УПСЗН – 57	Забезпечення встановлення водяних лічильників малозабезпеченим громадянам та інвалідам	+		
109	УПСЗН – 58	Проведення безкоштовної передплати малозабезпеченим громадянам пільгової категорії населення на газети «Вперед» і «Жизнь»	+		
Відділ з питань праці та соціально-трудова відносин.					
110	УПСЗН – 59	Здійснення реєстрації, обліку, зберігання колективних договорів, змін та доповнень до них.		+	+
111	УПСЗН – 60	Забезпечення реалізації прав громадян на альтернативну (невійськову) службу.	+		
112	УПСЗН – 61	Надання методичної та практичної допомоги підприємствам незалежно від форм власності і господарювання у застосуванні		+	+

		законодавчих актів з питань праці, соціальних відносин і охорони праці.			
113	УПСЗН – 62	Погодження дозволу на розміщення пересувних атракціонів, цирків та відкриття дитячих оздоровчих таборів.		+	+
Відділ персоналізованого обліку отримувачів пільг за їх видами					
114	УПСЗН – 63	Надання компенсації проїзду один раз на рік громадянам, які постраждали внаслідок аварії на ЧАЕС.	+		
115	УПСЗН – 64	Проведення безоплатного капітального ремонту власних житлових будинків і квартир осіб, що мають право на таку пільгу.	+		
116	УПСЗН – 65	Надання послуги з призначення пільги на придбання скрапленого газу особам, які мають право на пільги.	+		
117	УПСЗН – 66	Надання послуги з призначення компенсації на придбання твердого та рідкого побутового палива особам, які мають право на пільги.	+		
118	УПСЗН – 67	Надання послуги з призначення компенсації особам, які мають право на безоплатне отримання вугілля на побутові потреби, але проживають у будинках, що мають центральне опалення.	+		
119	УПСЗН – 68	Надання пільг на послуги зв'язку та встановлення квартирних телефонів особам, які мають на це право.	+		
120	УПСЗН-69	Надання пільг на житлово-комунальні послуги та на проїзд в міському та приміському транспорті особам, які мають на це право			
Управління економічного розвитку Артемівської міської ради					
121	УЕР - 12	Надання дозволу на експлуатацію об'єктів поводження з небезпечними відходами на території міста Артемівська		+	+
122	УЕР – 13	Погодження заяви про наміри підприємств на будівництво, розширення, реконструкцію та технічне переоснащення об'єктів промислового та цивільного призначення		+	+
123	УЕР - 14	Узгодження планів природоохоронних заходів підприємств та організацій міста незалежно від їх форм власності		+	+
124	УЕР - 15	Погодження наміру суб'єктів господарювання отримати дозвіл на викиди забруднюючих речовин в атмосферне повітря стаціонарними джерелами		+	+
125	УЕР - 16	Надання довідок підприємствам, які звільняються від одержання лімітів на утворення та розміщення відходів		+	+
Управління молодіжної політики та у справах дітей Артемівської міської ради					
126	УМПСД - 01	Надання статусу дитини-сироти, позбавленої батьківського піклування	+		
127	УМПСД - 02	Надання дозволу на встановлення опіки (піклування)	+		
128	УМПСД - 03	Влаштування дітей - сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування, в державний заклад на повне державне утримання	+		
129	УМПСД -04	Надання висновку про доцільність усиновлення дітей –сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування	+		
130	УМПСД - 05	Створення прийомних сімей та влаштування в них на виховання та спільне проживання дітей - сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування	+		
131	УМПСД - 06	Надання дозволу на укладення договорів купівлі-продажу, дарування житла, яке належить на праві приватної власності (користування) малолітній (неповнолітній) дитині	+		
132	УМПСД - 07	Надання дозволу на укладення договору про припинення права на аліменти, у зв'язку з передачею права власності малолітній (неповнолітній) дитині	+		
133	УМПСД - 08	Надання дозволу на тимчасове користування житлом, яке належить на праві приватної власності дітям-сиротам та дітям, позбавленим батьківського піклування	+		
134	УМПСД - 09	Надання дозволу на розподіл особових рахунків квартири	+		

		(житлового будинку), право власності який має малолітня (неповнолітня) дитина			
135	УМПСД -10	Надання дозволу на визначення місця проживання дитини (встановлення порядку побачення) з одним з батьків при розірванні шлюбу батьків	+		
136	УМПСД - 11	Надання дозволу на відрахування дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування з учбових закладів	+		
137	УМПСД - 12	Організація оздоровлення дітей та учнівської молоді	+		
138	УМПСД - 13	Видача посвідчень батьків та дитини з багатодітної сім'ї	+		
Відділ розвитку міського господарства Артемівської міської ради					
139	ВРМГ - 01	Надання дозволу на порушення об'єктів благоустрою	+	+	+
140	ВРМГ - 02	Видача ордерів на знесення зелених насаджень		+	+

Додаток В
до Настанови з якості Артемівської міської
ради в новій редакції, затверджені
розпорядженням міського голови
№ _____

Матриця критеріїв для оцінювання результативності управління процесами
Артемівської міської ради

Показники інституційного розвитку для належного самоврядування

Категорії	Неприйнятний рівень	Нижче прийнятного рівня	Мінімально прийнятний рівень
1. Відповідальність та належна система керування якістю	Немає механізмів планування, створення програм, контролювання та оцінювання роботи виконавчих органів Артемівської міської ради	Плани та програми існують, але їх не піддають систематичному контролюванню та оцінюванню	Керування базується на належних організаційних настановах і методиках керування
2. Партнерство та зв'язки з іншими рівнями урядування або з іншими суб'єктами місцевого самоврядування та неурядовими організаціями	Не розвинено жодної роботи з іншими рівнями урядування та/або суб'єктами місцевого самоврядування, щоб вирішувати питання, які становлять взаємний інтерес	Здійснюють певні роботи щодо співпраці з іншими рівнями урядування або з іншими суб'єктами місцевого самоврядування	Існують стратегії співпраці з іншими рівнями урядування чи суб'єктами місцевого самоврядування, які досягли регіонального впливу
3. Компетентність і підготовленість посадових осіб місцевого самоврядування	Немає професійних критеріїв наймання персоналу	Персонал, що його наймають виконавчі органи Артемівської міської ради, повинен відповідати профілю роботи	Виконавчі органи Артемівської міської ради мають регламенти, що установлюють профілі роботи
4. Громада залучена до програм і політики	Виконавчі органи Артемівської міської ради не мають механізмів для участі громадськості	Виконавчі органи Артемівської міської ради мають регламенти, що регулюють участь громадськості	Виконавчі органи Артемівської міської ради мають механізми для забезпечення участі громадськості
5. Відповідальне витрачання бюджету в межах виконавчих органів Артемівської міської ради	Немає систем збирання доходів і реєстрування земельних ділянок	Реєстрування земельних ділянок не на сучасному рівні, збирання податків, мита й інших платежів є недостатнім	Існує оновлювана система реєстрування земельних ділянок з реальною унітарною вартістю

6. Сприяння послугам, пов'язаним з цивільною обороною і надзвичайними ситуаціями	Виконавчі органи Артемівської міської ради не долучили цивільну оборону до своєї програми дій	Виконавчі органи Артемівської міської ради долучили цей пункт до своєї програми дій і виконують певні процедури в цій сфері	Виконавчі органи Артемівської міської ради мають схему ризиків і періодично здійснює інспекційний контроль і запобіжні дії
7. Систематичне застосування технологій та Інтернету	Виконавчі органи Артемівської міської ради не застосовують комп'ютери у своїй роботі	Немає достатньої кількості комп'ютерів, і більшість персоналу не підготовлено в цій сфері	Виконавчі органи Артемівської міської ради мають доступ до Інтернету, свою власну веб-сторінку і використовують комп'ютери для виконання більшої частини своєї роботи
8. Розроблена та запроваджена правова база	Немає уставних норм, що регулюють діяльність виконавчого комітету Артемівської міської ради	Є уставні норми, що регулюють виконавчого комітету Артемівської міської ради	Є уставні норми, що регулюють діяльність виконавчого комітету Артемівської міської ради, а також інші регламенти
9. Право закону переважає на території Артемівської міської ради	Немає доступу до, наприклад, міської прокуратури, кримінальних чи адміністративних судів	Жителі змушені долати великі відстані, щоб дістатися цих механізмів здійснення правосуддя	Жителі мають зручний і швидкий доступ до цих механізмів здійснення правосуддя
10. Прозорість і соціальна підзвітність	Замовників/громадян не інформують про керування бюджетними ресурсами	Є бухгалтерія, публікують щомісячні звіти про доходи та витрати	Замовників/громадян інформують про бюджетні програми і те, як витрачають гроші
11. Раціональне фінансове керування	Висока залежність фінансування міських програм від державних ресурсів	Фінансування виконавчих органів Артемівської міської ради значною мірою залежить від державних ресурсів	Здебільшого автономне фінансування діяльності виконавчих органів Артемівської міської ради
12. Усвідомлює важливість проблем безпеки та захисту	Високий рівень злочинності, і установи на території Артемівської міської ради пасивні у запобіганні злочинам і покаранні за них	Громадяни знають, що суб'єкт місцевого самоврядування докладає зусиль	Низький рівень злочинності, і суб'єкт місцевого самоврядування має необхідні ресурси і вживає заходи щодо запобігання злочинам

Показники сталого економічного розвитку

Категорії	Неприйнятний рівень	Нижче прийнятного рівня	Мінімально прийнятний рівень
1. Створення можливості для економічної та інноваційної діяльності	Підтримують зосередженість на наявній економічній діяльності. Немає програм щодо дослідження альтернативних варіантів економічної діяльності	Визначено деякі потенційні види діяльності, але їх не було розвинено	Є програми, що дають значні документально підтверджені результати щодо створення можливостей економічного розвитку
2. Сприяння зайнятості	Продуктивний робочий потенціал на території Артемівської міської ради невідомий, немає програм сприяння та розширення продуктивної зайнятості	Є кілька видів діяльності щодо сприяння основному продуктивному потенціалу, але їх не було розвинено	Є програми зі значними документально підтвердженими результатами для створення різних продуктивних робочих місць
3. Відповідальність за постачання основних товарів	Немає постачання основних товарів для задоволення потреб громади на території Артемівської міської ради	Існує нерегулярне постачання основних товарів громаді на території Артемівської міської ради	Існує достатнє постачання для задоволення основних потреб громади на території Артемівської міської ради
4. Сприяння підготовці місцевого робочого персоналу	Немає програм підготовки персоналу або кваліфікованої робочої сили	Є програми підготовки персоналу, але їх недостатньо, щоб задовольняти попит	Є постійні дієві програми підготовки персоналу для місцевої зайнятості зі значними документально підтвердженими результатами
5. Сприяння розвитку туризму	Не визначено навіть трьох визначних туристичних пам'яток, пов'язаних з цим потенціалом	Визначено принаймні три визначні туристичні пам'ятки, але немає стратегій щодо розвитку цієї галузі	Проводиться комплексне діагностування, існують програми та відповідальні органи, що дають значні документально підтверджені результати, щоб розвивати потенційні можливості цієї галузі
6. Комунікаційні системи та інфраструктура	Немає зв'язку між представниками громади та центром міста та немає доріг для зовнішнього сполучення	Дороги чи засоби комунікації розвинуті на середньому рівні але не задовольняють усі потреби громади	Існує внутрішня комунікація між членами громади і дороги для зовнішнього сполучення
7. Сприяння розвиненню галузей промисловості, торгівлі та обслуговування	Немає діагностики щодо наявних галузей або залучених галузей	Є часткова діагностика, але вона недостатня для формування стратегій розвинення галузей	Є програми зі значними документально підтвердженими результатами, а також органи, відповідальні за розвинення галузей і створення нових підприємств

Показники сталого екологічного розвитку

Категорії	Неприйнятний рівень	Нижче прийнятного рівня	Мінімально прийнятний рівень
1. Моніторинг якості повітря	Відсутня установа, яка здійснює будь-який контроль дій, які спричиняють забруднення повітря, наприклад, спалювання пасовищ і відпрацьованих матеріалів, ТПВ	Є механізм запобігання забрудненню повітря, спалюванню пасовищ і відпрацьованих матеріалів, ТПВ, і є періодичний інспекційний контроль викидів забруднювальних речовин	Є регламенти та програми щодо інспекційного контролю викидів забруднювальних речовин від мобільних і стаціонарних об'єктів
2. Збирання та видалення відходів	Не має послуги щодо збирання відходів і місця розміщення відходів відкриті (не охороняються, не має захисту повітря та ґрунтових вод)	Є деякі схеми збирання відходів. Видалення відходів є контрольованим (надходження матеріалів/відходів перебуває під наглядом, існує охоронна служба)	Існує система збирання відходів, що охоплює більшість території м. Артемівська. Існує санітарне звалище із захистом повітря та ґрунтових вод
3. Екологічні програми	Не має дій щодо піклування про середовище	Є періодична робота для поліпшення стану середовища	Є програми поліпшення довкілля, які дають, значні й документально підтверджені результати їх виконання, зокрема бюджетні статті
4. Захист природних ресурсів	Не має кадастру природних ресурсів місцевої території, немає будь-якої роботи щодо захисту	Існує задокументована діагностика щодо питань, пов'язаних із природними ресурсами на території громади	Є програма збереження та використання природних ресурсів, яка дає значні результати, а також персонал, відповідальний за її реалізацію
5. Результативна система землекористування	Артемівська міська рада розвивається без будь-якого планування чи регламентування містобудування	Існує нечинний, застарілий і/або незатверджений план землекористування, генплан міста	Є доступний план землекористування, який оновлюється, і за реалізацією якого провадиться нагляд
6. Моніторинг та захист джерел водопостачання	Джерела водопостачання незахищені, немає прогнозів щодо споживання та постачання, стічні води скидають без оброблювання та неконтрольовано	Єдиний запроваджений захист джерел водопостачання від забруднення; стічні води збирають та скидають на місці	Є програми зберігання та експлуатації джерел водопостачання, підземних і поверхневих вод і більшість стічних вод обробляють. Є також регламенти та водогосподарська організація, уповноважена Артемівською міською радою
7 Моніторинг охорона ґрунтів	Немає діагностики щодо проблем ерозії, втрати рослинного покриву та підкислювання ґрунту	Є задокументована діагностика. Є періодична діяльність щодо контролювання ерозії, використання добрив, руйнівних для ґрунту	Є програми для контролювання ерозії, збереження, відновлювання земель, що дають значні документально підтверджені результати
8 Екологічна освіта	Немає програм Артемівської міської ради екологічної освіти	Лише декілька програм громади щодо екологічної освіти реалізовані на окремих ділянках СМС (очищення річкових басейнів за участі громади). Всесвітній день довкілля	Є дійова офіційна програма екологічної освіти для шкіл та громади, яка охоплює роботу щодо сприяння по-поліпшенню та збереженню довкілля

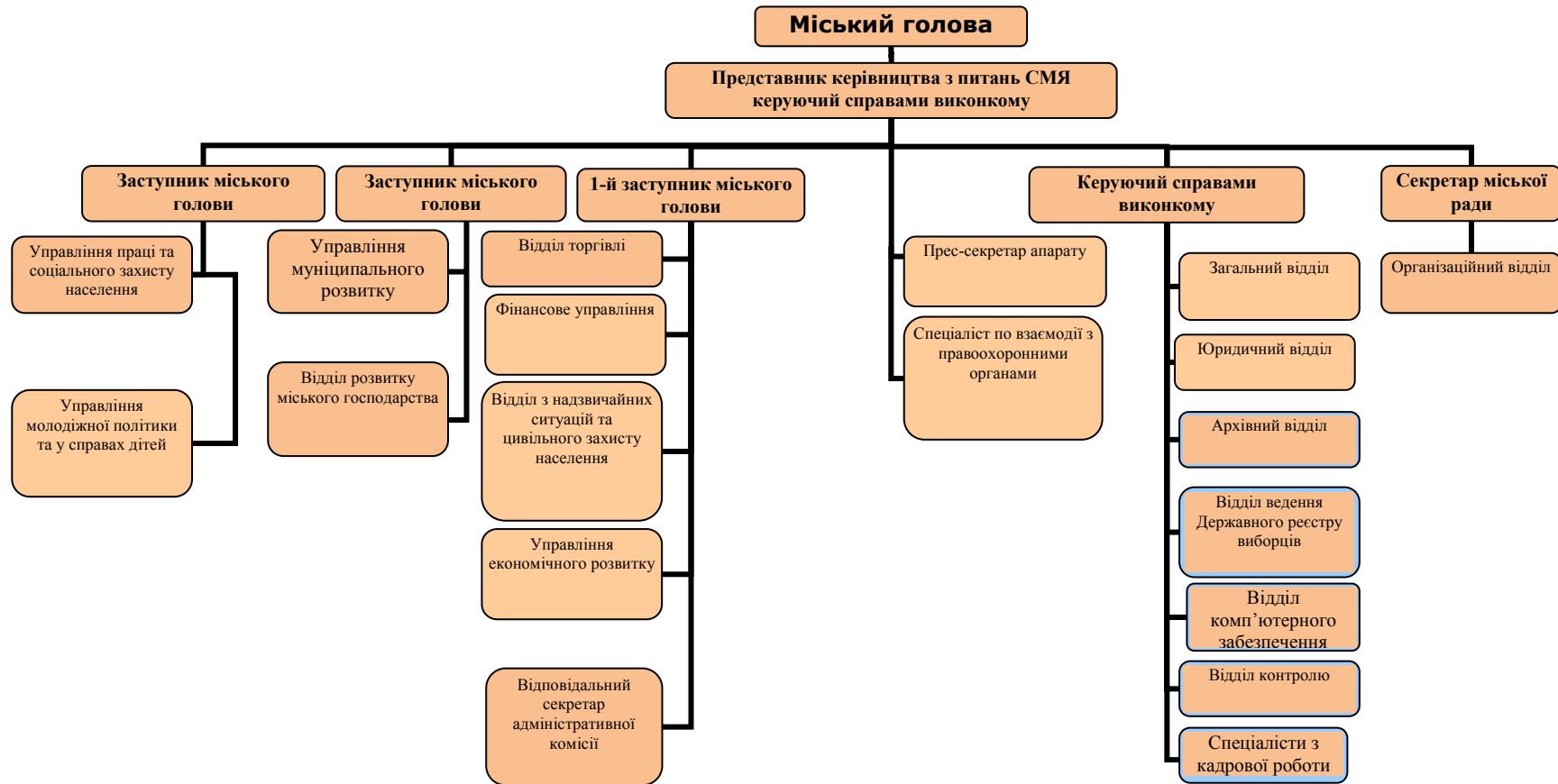
Показники всебічного соціального розвитку

Категорії	Неприйнятний рівень	Нижче прийнятного рівня	Мінімально прийнятний рівень
1. Надання громадських послуг	Більшість господарств і членів громади у межах Артемівської міської ради не забезпечено основними публічними послугами	Більшість господарств і членів громади у межах Артемівської міської ради забезпечено основними публічними послугами, але їх недостатньо	Майже всі члени громади та господарства забезпечено базовими послугами на послідовній, постійній основі та належної якості
2. Сприяння розвитку спорту та відпочинку	Немає об'єктів чи програм для сприяння відпочинку та занять спортом	Існує інфраструктура для відпочинку та занять спортом, але вона у неналежному стані. Здійснюють окремі дії щодо її розвинення	Інфраструктуру для занять спортом і відпочинку підтримують у робочому стані. Існують програми сприяння заняттям спортом та відпочинку, які дають значні документально підтверджені результати
3. Розвинення етнічної та соціальної інтеграції	Немає заходів щодо залучення традиційно виняткових груп до публічного процесу приймання рішень	Інколи організуються консультаційні форуми та створює комітети, намагаючись долучити ці групи	Існує постійно облаштоване місце, в якому громадяни з усіх етнічних та соціальних груп можуть брати участь у справах суб'єкта місцевого самоврядування
4. Сприяння гендерній рівності	Існує дискримінація жінок на території Артемівської міської ради щодо економічної, політичної та соціальної діяльності	Виконано окремі кроки на сприяння гендерній рівності	Існують програми сприяння гендерній рівності, які дають значні документально підтверджені результати, існує уповноважена установа, відповідальна за цю сферу
5. Відповідальність за ризикові та уразливі верстви населення	Не існує програм надавання послуг, спрямованих на уразливі групи та групи ризику населення	Здійснюються деякі окремі дії для допомоги уразливим групам та групам ризику населення	Існують заклади та програми, які дають значні документально підтверджені результати для надання соціальних послуг уразливим групам та групам ризику населення
6. Розвиток сфери охорони здоров'я	Артемівська міська рада не має своїх власних програм у сфері охорони здоров'я і не є частиною національної чи регіональної програми	Існує дієвий місцевий орган охорони здоров'я і Артемівська міська рада законодавчо закріпила його залучення до національних чи регіональних програм	Існує дієвий місцевий орган охорони здоров'я. Є місцева програма сприяння охороні здоров'я, законодавчо закріплена Артемівською міською радою
7. Забезпечення основної освіти	Охоплення освітою недостатнє. Низький ступінь запису до школи, високі показники вибуття зі школи	Є достатньо шкіл, але якість освіти недостатня	Є достатньо шкіл і сприяння підвищенню якості освіти
8. Прийнятний рівень житлового фонду	Невідома кількість жителів без належного житла на території Артемівської міської ради, більшість житла у поганому стані	Менш як 50 % жителів мають належне житло, і є місцева програма, що дає значні, документально підтверджені результати, щоб розв'язати цю проблему	Більшість жителів мають належне житло і є програми щодо розв'язання проблеми, які дають значні документально підтверджені результати

9. Сприяння утвердженню громадської відповідальності	Немає діяльності щодо сприяння демократичним цінностям і обізнаності з інституціями	Є певна діяльність щодо підвищення обізнаності громадян і сприяння духу громади, але немає відповідальної інституції	Є регулярна діяльність щодо сприяння обізнаності громадян і духу громади, є постійно дійові програми та інституції, відповідальні за сприяння їх реалізації
10. Сприяння збереженню культурної та історичної спадщини	Немає діяльності щодо сприяння демократичним цінностям та обізнаності з установами або місцевій ідентичності та духу громади	Є інфраструктура, але вона у поганому стані. Немає програм сприяння та зберігання	Підтримується культурна інфраструктура. Існують програми щодо сприяння збереженню історичної та культурної спадщини, які дають значні документально підтверджені результати
11. Відповідальність за подолання бідності	Не існує програм подолання бідності та немає зв'язку з громадськими чи приватними установами щодо їх залучення до таких програм	Є певна окрема діяльність щодо подолання бідності, але вона не пов'язана з діяльністю суб'єкта місцевого самоврядування. Не існує програми подолання бідності	Існує програма з документально підтвердженими результатами і створено зв'язки та проекти з іншими громадськими та приватними установами

Додаток Г
до Настанови з якості Артемівської міської
ради в новій редакції, затвердженій
розпорядженням міського голови
№ _____

Організаційна структура виконавчих органів Артемівської міської ради в системі менеджменту якості



Настанова з якості Артемівської міської ради з додатками до неї розроблена представником керівництва з питань СМЯ

**Керуючий справами виконкому
Артемівської міської ради**

М.Є. Коліно