



У К Р А Ї Н А

БЕРДЯНСЬКА МІСЬКА РАДА
ЗАПОРІЗЬКОЇ ОБЛАСТІ

ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ

Р І Ш Е Н Н Я

10 березня 2020 р.

№ 75

Про вдосконалення функціонування системи управління якістю виконавчих органів Бердянської міської ради

Заслухавши та обговоривши інформацію помічника міського голови, уповноваженого у справах системи управління якістю Лепіну В.В. про вдосконалення функціонування системи управління якістю виконавчих органів Бердянської міської ради, виконавчий комітет Бердянської міської ради зазначає, що протягом 2019 року у виконавчих органах Бердянської міської ради проводилась робота щодо вдосконалення системи управління якістю, у відповідності до вимог міжнародного стандарту ISO 9001:2015, для постійного підвищення ефективності діяльності Бердянської міської ради та її виконавчих органів, що забезпечує результативність, надійність та прозорість.

21-22 жовтня 2019 року представником компанії ТОВ „Інтернешнл менеджмент сервіс” німецького концерну [TUV_NORD_Group](#), було проведено перший наглядний аудит СУЯ, відповідно до вимог міжнародного стандарту ISO 9001. В ході першого наглядового аудита було перевірено виконання всіх застосованих вимог міжнародного стандарту ISO 9001:2015.

За результатами аудита невідповідностей вимогам ISO 9001:2015 не встановлено. Система менеджменту якості виконавчого комітету Бердянської міської ради знайдена результативною та добре розвинутою. Згідно з висновками аудитора наявний сертифікат якості виконавчого комітету підтверджено і підтримано його легітимність у міжнародній базі.

Згідно з Комплексним планом розвитку системи управління якістю виконавчих органів Бердянської міської ради, відповідно до вимог міжнародного стандарту ISO 9001 на 2019 рік, за звітний період було виконано всі заплановані заходи.

З метою ефективного впровадження процесів надання адміністративних послуг було приведено у відповідність до вимог Закону України «Про

адміністративні послуги» та стандарту ISO 9001:2015 інформаційні та технологічні картки адміністративних послуг, які надаються виконавчими органами Бердянської міської ради. Але, у зв'язку зі змінами чинного законодавства, деякі адміністративні послуги, що надаються виконавчими органами Бердянської міської ради потребують перегляду, тому на виконання розпорядження міського голови від 02.09.2019 № 45-аг „Про проведення інвентаризації адміністративних послуг, що надаються виконавчими органами Бердянської міської ради в 2019 році” в структурних підрозділах виконавчого комітету Бердянської міської ради було проведено відповідну роботу.

Так, управлінням житлово-комунального господарства було скасовано адміністративну послугу УЖКГ-015 „Оформлення документів на знесення дерева у зв'язку з новим будівництвом або реконструкцією”, яка надавалася через ЦНАП. Управлінням комунальної власності Бердянської міської ради було скасовано адміністративні послуги УКВ-001, УКВ-002, УКВ-003, УКВ-010, УКВ-011, які надавалися безпосередньо.

В управлінні житлово-комунального господарства потребують доопрацювання документи щодо врегулювання процедури надання адміністративних послуг з питань надання дозволів на порушення об'єктів благоустрою та видалення зелених насаджень.

За результатами проведеної інвентаризації адміністративних послуг, що надаються виконавчими органами Бердянської міської ради, в 2019 році було проведено коригувальні дії, а саме: приведення у відповідність зазначених даних та внесення змін до реєстру адміністративних послуг, що надаються виконавчими органами Бердянської міської ради безпосередньо та через ЦНАП.

З метою забезпечення постійного моніторингу та аналізу стану чинної системи управління якістю виконавчих органів Бердянської міської ради в цілому, на виконання п. 9.2 міжнародного стандарту ISO 9001:2015, відповідно до вимог задокументованої методики „Порядок проведення внутрішніх аудитів”, на виконання розпорядження міського голови від 14.06.2019 № 39-аг „Про проведення планових внутрішніх аудитів системи управління якістю виконавчих органів Бердянської міської ради у 2019 році” було проведено внутрішній плановий аудит системи управління якістю виконавчих органів Бердянської міської ради та складено відповідні звіти.

Результати внутрішніх планових аудитів у цілому засвідчили відповідність системи управління якістю виконавчих органів Бердянської міської ради вимогам міжнародного стандарту ISO 9001:2015. Система управління якістю запроваджена в 34 структурних підрозділах виконавчих органів Бердянської міської ради та повноцінно функціонує відповідно до норм вищезазначеного стандарту.

В управліннях і відділах виконавчого комітету Бердянської міської ради проводиться системна робота з управління задокументованою інформацією та вдосконалення процесів надання послуг мешканцям міста, визначені відповідальні за функціонування СУЯ у підрозділах, які в свою чергу,

своєчасно ознайомлюють спеціалістів з основними засадами функціонування СУЯ, змінами в системній документації виконкому, тощо.

Працівники структурних підрозділів виконавчих органів Бердянської міської ради належним чином ознайомлені з Політикою та цілями у сфері якості виконкому. Цілі структурних підрозділів відповідають їх місії, узгоджені з Політикою виконкому, розроблені та затверджені згідно з вимогами міжнародного стандарту ISO 9001:2015.

Спостерігається системна робота з планування та аналізу досягнення визначених та задокументованих цілей у сфері якості виконавчих органів Бердянської міської ради. Усі виконавчі органи та структурні підрозділи виконкому складають річні, піврічні, квартальні та місячні плани робіт. Своєчасно проводиться актуалізація документації, що стосується СУЯ, згідно з організаційними, кадровими та нормативними змінами.

Усі структурні підрозділи - суб'єкти надання адміністративних послуг ведуть облік заяв споживачів та встановлюють зворотній зв'язок з ними, проводять роботу з удосконалення процесів надання послуг, їх чіткої регламентації та встановлення вимог щодо якості надання послуг. Загальна кількість невідповідностей та зауважень суттєво зменшилась, у порівнянні з результатами аудиту 2018 року, та склала 15 в 2019 році, проти 46 у 2018 році, що свідчить про відповідальне ставлення спеціалістів до вимог міжнародного стандарту ISO 9001:2015.

З метою забезпечення постійного зворотного зв'язку виконавчого комітету Бердянської міської ради з мешканцями територіальної громади та ефективного застосування технологій контролю за рівнем якості послуг, що надаються виконавчими органами, на підставі міжнародного стандарту ISO 9001:2015 (ДСТУ 9001:2015 „Системи управління якістю. Вимоги”), згідно з розпорядженням міського голови від 24.07.2019 № 272-р „Про проведення соціального моніторингу задоволеності мешканців міста рівнем якості послуг, що надаються виконавчими органами Бердянської міської ради в 2019 році”, виконавчими органами Бердянської міської ради та структурними підрозділами виконкому в період з 25.07.2019 по 08.08.2019 було проведено соціальний моніторинг задоволеності мешканців міста рівнем якості послуг.

Соціальний моніторинг проводився шляхом анкетного опитування населення, та анкетування в режимі онлайн на сайті Бердянської міської ради. Кількість респондентів, які взяли участь в анкетуванні, склала 383 особи, найбільш активними громадянами міста є особи з вищою освітою та у віці від 31 до 60 років, а найменш активними – особи із середньою освітою та молоді до 30 років й мешканці старше 60 років.

Із 383 учасників анкетування 87,5 % (335 осіб) звертались до виконавчих органів з приводу одержання послуг.

За даними анкетування респонденти звертались: 43,6 % (146 осіб) до Центру надання адміністративних послуг; 27,4 % (92 особи) до управління праці та соціального захисту населення; 17,0 % (57 осіб) до виконавчого комітету; 12,0 % (40 осіб) до інших виконавчих органів. Від загальної кількості

звернень - 42,1 % звертались 3 та більше разів, 29,6% звертались 2 рази, 28,3% звертались 1 раз.

Результати соціального моніторингу показали, що витребуваними послугами цього року стали послуги з надання довідки про склад сім'ї, за нею звернулось 41,5 % (139 осіб) респондентів та послуги реєстрації/зняття з реєстрації місця проживання - 36,0 % (121 особа). Значний попит на послуги захисту прав споживачів - 10,7 % (36 осіб) та з питань підприємницької діяльності - 5,7 % (19 осіб), менш витребуваними є послуги у сфері землевпорядкування - 3,6 % (12 осіб), та послуги з питань архітектури та містобудування - 3,0 % (10 осіб) опитаних.

Майже на 5 % збільшився рівень задоволення рівнем надання консультацій та довідкової інформації, тож 87,2 % споживачів задоволені рівнем надання консультацій відповідними спеціалістами суб'єктів надання послуг. У 2018 році цей показник дорівнював 82,7 %. Рівнем якості наданих виконавчими органами послуг задоволені 75,5 % (70,2 % минулого року) респондентів.

Рівнем ставлення до мешканців міста з боку надавачів послуг задоволені 80,9 % осіб із числа опитаних, цей показник збільшився на 9,3 % у порівнянні з минулим роком (71,6 % у 2018 році).

У той же час деякі респонденти вказували на недостатній кваліфікаційний рівень спеціалістів, на грубе, некоректне поведження спеціалістів із відвідувачами тощо. При зверненні до виконавчих органів Бердянської міської ради 19,1 % (64 особи) (28,4 % - у 2018 році) опитаних стикались з неналежним ставленням із боку посадовців, а саме: 29 (48 осіб у 2018) особам довелось за однією послугою чи з одного й того ж питання звертатися декілька разів чи до різних працівників через неповну або неточну інформацію, отриману від спеціалістів; 23 (30 осіб у 2018) респонденти стикнулись з грубим, неналежним поведженням з боку працівників виконкому; 6 (27 осіб у 2018) опитаних скаржились на наявність протягом робочого часу та годин прийому нічим не регламентованих перерв та відсутність працівника на робочому місці; 3 (14 осіб у 2018) осіб відмітили про недоступний для зв'язку телефон для довідок.

Щодо рівня задоволеності мешканців міста умовами, створеними для відвідувачів у приміщеннях виконавчих органів, то 80,0 % (59,3 % минулого року) із числа опитаних задоволені наявними умовами, а 20,0 % (40,7 % минулого року) - незадоволені. До того ж незадоволення викликають великі черги, відсутність місць для очікування/сидіння, зони/кутка для дітей, питної води, туалету для відвідувачів тощо. Опитані зазначили, що площа приміщення ЦНАП занадто мала для такої кількості відвідувачів.

Під час опитування мешканці міста висловили побажання розширити перелік адміністративних послуг, що надаються онлайн, дотримуватися строків надання послуг, створити комфортні умови для відвідувачів.

Проведений соціальний моніторинг забезпечує достовірне відображення результатів діяльності виконавчого комітету з позицій споживачів послуг – мешканців територіальної громади. Порівнюючи результати проведеного

соціального моніторингу з результатами соціального моніторингу минулого року, слід зазначити, що у 2019 році спостерігалось підвищення задоволеності мешканців міста рівнем якості послуг, що надаються виконавчими органами Бердянської міської ради. Підвищення рівня якості послуг у 2019 році відбулося в результаті проведеної роботи з удосконалення системи управління якістю у структурних підрозділах виконавчого комітету Бердянської міської ради з метою задоволення потреб та очікувань мешканців територіальної громади.

Відповідно до ст. 40 Закону України „Про місцеве самоврядування в Україні”, ст. 91 Статуту територіальної громади міста Бердянська та з метою подальшого розвитку системи управління якістю виконавчих органів Бердянської міської ради, відповідно до вимог міжнародного стандарту ISO 9001:2015 виконавчий комітет Бердянської міської ради

ВИРІШИВ:

1. Інформацію помічника міського голови, уповноваженого у справах системи управління якістю Лепіної В.В. про вдосконалення функціонування системи управління якістю виконавчих органів Бердянської міської ради взяти до уваги.

2. Помічнику міського голови, уповноваженому у справах системи управління якістю Лепіній В.В.:

1) До 01.06.2020 р. актуалізувати:

- реєстр адміністративних послуг, які надають виконавчі органи Бердянської міської ради, відділи та управління виконавчого комітету Бердянської міської ради;

- реєстр ризиків процесів системи управління якістю виконавчих органів Бердянської міської ради;

- реєстр системної документації виконавчих органів Бердянської міської ради.

2) До 01.09.2020 р.:

- забезпечити проведення внутрішніх аудитів системи управління якістю та здійснити контроль за проведенням післяаудитної роботи у виконавчих органах Бердянської міської ради, структурних підрозділах виконавчого комітету Бердянської міської ради;

- організувати проведення соціального моніторингу задоволеності мешканців міста рівнем якості послуг, що надаються виконавчими органами Бердянської міської ради, та надати міському голові аналітичний звіт за результатами моніторингу;

- провести наради з керівниками виконавчих органів Бердянської міської ради, керівниками відділів та управлінь виконавчого комітету Бердянської міської ради та посадовими особами, відповідальними за функціонування системи управління якістю в структурних підрозділах, з питань підготовки до другого зовнішнього наглядного аудита системи управління якістю

виконавчого комітету Бердянської міської ради відповідно до вимог міжнародного стандарту ISO 9001:2015.

3. Керівникам виконавчих органів Бердянської міської ради, секторів, відділів та управлінь виконавчого комітету Бердянської міської ради:

1) До 01.10.2020 р.:

- забезпечити виконання коригувань та коригувальних дій за результатами проведених внутрішніх аудитів;

- актуалізувати документацію системи управління якістю (реєстри ризиків процесів СУЯ, системної документації, адміністративних послуг, нормативно-правових актів, посадові інструкції, інформаційні та технологічні картки на адміністративні послуги) відповідно до вимог чинного законодавства та міжнародного стандарту ISO 9001:2015, забезпечити розміщення документації в інформаційній мережі виконавчого комітету Бердянської міської ради.

2) Для задоволеності мешканців міста рівнем якості послуг, що надаються виконавчим комітетом Бердянської міської ради, забезпечити в підпорядкованих структурних підрозділах:

- неухильне дотримання всіма спеціалістами структурного підрозділу строків надання послуг та відповідей на звернення громадян;

- надання повних, обґрунтованих відповідей з обов'язковим посиланням на норми чинного законодавства;

- дотримання вимог ввічливості та етики при наданні послуг суб'єктам звернення;

- своєчасну актуалізацію та повноту розміщеної інформації щодо діяльності відповідного структурного підрозділу на офіційному сайті Бердянської міської ради.

4. Помічнику міського голови, уповноваженому у справах системи управління якістю Лепіній В.В. підготувати узагальнену інформацію про виконання цього рішення та надати міському голові до 01.12.2020 р.

5. Контроль за виконанням цього рішення покласти на керуючого справами виконавчого комітету Бердянської міської ради Кочубей О.С.

Міський голова

Володимир ЧЕПУРНИЙ