



У К Р А Ї Н А

БЕРДЯНСЬКА МІСЬКА РАДА
ЗАПОРІЗЬКОЇ ОБЛАСТІ

В И К О Н А В Ч И Й К О М І Т Е Т

Р І Ш Е Н Н Я

09 березня 2021 р.

№ 65

**Про вдосконалення функціонування
системи управління якістю виконавчих
органів Бердянської міської ради**

За інформацією помічника міського голови, уповноваженого у справах системи управління якістю Лепіної В.В. про вдосконалення функціонування системи управління якістю виконавчих органів Бердянської міської ради, протягом 2020 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.

27 листопада 2020 року представниками компанії ТОВ „Інтернешнл менеджмент сервіс” німецького концерну TUV NORD Group, було проведено другий наглядний аудит СУЯ, відповідно до вимог міжнародного стандарту ISO 9001. В ході аудита було перевірено виконання всіх застосованих вимог міжнародного стандарту ISO 9001:2015, перевірялись процеси управління надання послуг, управління ризиками та можливостями, задоволеність замовника (орієнтованість на споживача), моніторинг і вимірювання, аналіз і оцінка та їх відповідність вимогам стандарту.

Як позитивні зміни аудитори відзначили: впровадження індикаторів ефективності (показників результативності процесів та результатів) діяльності структурних підрозділів виконкому; застосування системи електронної черги у Центрі надання адміністративних послуг; аналіз даних наданих послуг; результативний план дій з протидії поширення вірусної інфекції COVID-19 в громадських приміщеннях виконкому тощо.

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

Згідно з Комплексним планом розвитку системи управління якістю виконавчих органів Бердянської міської ради, відповідно до вимог міжнародного стандарту ISO 9001 на 2020 рік за звітний період було виконано всі заплановані заходи.

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 03.07.2020 № 41-аг „Про проведення планових внутрішніх аудитів системи управління якістю виконавчих органів Бердянської міської ради у 2020 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 33 структурних підрозділах виконавчих органів Бердянської міської ради та повноцінно функціонує відповідно до норм вищезазначеного стандарту.

У структурних підрозділах виконавчих органів Бердянської міської ради проводиться системна робота з управління задокументованою інформацією та вдосконалення процесів надання послуг мешканцям міста, з моніторингу показників індикаторів ефективності. В управліннях, відділах виконавчих органів Бердянської міської ради визначені відповідальні за функціонування СУЯ, які в свою чергу, підтримують в актуальному стані документи СУЯ, ознайомлюють спеціалістів з основними засадами функціонування СУЯ, змінами в системній документації, 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 внутрішнього аудиту попередніх років, та склала 9 в 2020 році,

проти 15 в 2019 році, 46 у 2018 році, що свідчить про відповідальне ставлення спеціалістів до вимог міжнародного стандарту ISO 9001:2015.

З метою забезпечення постійного зворотного зв'язку виконавчих органів 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 03.07.2020 № 175-р „Про проведення соціального моніторингу задоволеності мешканців міста рівнем якості послуг, що надаються виконавчими органами Бердянської міської ради в 2020 році”, структурними підрозділами виконавчих органів Бердянської міської ради в період з 10.07.2020 по 17.07.2020 було проведено соціальний моніторинг задоволеності мешканців громади рівнем якості послуг.

Соціальний моніторинг проводився шляхом анкетного опитування населення, та анкетування в режимі онлайн на сайті Бердянської міської ради. В анкетуванні взяли участь 426 респондентів, найбільш активними громадянами є особи з вищою освітою та у віці від 31 до 60 років, а найменш активними – особи із середньою освітою, молодь до 30 років та мешканці старше 60 років.

Із 426 учасників анкетування 84 % (358 осіб) звертались до виконавчих органів з приводу одержання послуг, а саме: 45,8 % (164 особи) до управління праці та соціального захисту населення; 29,6 % (106 осіб) до Центру надання адміністративних послуг; 17,9 % (64 особи) до інших виконавчих органів; 6,7 % (24 особи) до виконавчого комітету.

Результати соціального моніторингу показали, що витребуваними цього року стали послуги соціального спрямування 38,8 % (139 осіб), послуги з надання довідки про склад сім'ї 35,5 % (127 осіб), послуги реєстрації/зняття з реєстрації місця проживання - 33,8 % (121 особа). Серед респондентів знизився попит на послуги захисту прав споживачів - 7,5 % (27 осіб), з питань підприємницької діяльності 4,5 % (16 осіб), менш витребуваними є послуги у сфері землевпорядкування – 3,6 % (12 осіб) та послуги з питань архітектури та містобудування – 2,2 % (8 осіб) опитаних.

Стабільним виявився рівень задоволеності якістю надання довідкової інформації та консультацій відповідними спеціалістами суб'єктів надання послуг, як і в 2019 році, задоволені 87,2 % респондентів. Якістю та кількістю інформації на інформаційних стендах у приміщеннях ЦНАП та УПСЗН задоволено 88 % опитаних. Достатньо інформативним вважають веб-сайт Бердянської міської ради 93 % респондентів, але додатково респондентам хотілось би бачити роз'яснення змін у чинному законодавстві щодо отримання соціальних та адміністративних послуг, більше доступної інформації щодо порядку отримання соціальних пільг.

Спостерігається підвищення рівня задоволеності мешканців міста рівнем якості послуг, наданих виконавчими органами, на 5,3 % у порівнянні з

минулим роком, так 80,8 % респондентів задоволені якістю наданих послуг (75,5 % у 2019 році).

Серед незадоволених респондентів 10 % (43 особи) отримали послуги, але з деяких причин незадоволені якістю наданих послуг, з них 5 % (21 особа) опитаних осіб вважають, що не отримали послугу без достатнього обґрунтування. Деякі респонденти вказували на недостатній кваліфікаційний рівень спеціалістів, на грубе, некоректне поводження спеціалістів із відвідувачами тощо.

При зверненні до виконавчих органів Бердянської міської ради 10 % (42 особи) (19,1 % - у 2019 році) опитаних стикались з неналежним ставленням із боку посадовців, а саме: 25 особам (29 осіб у 2019 році) 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, та через тривалу обробку/дезінфекцію (кварц) кабінетів; 8 осіб (23 особи у 2019 році) респондентів стикнулись з грубим, неналежним поводженням з боку працівників виконавчих органів міської ради; 5 осіб (6 осіб у 2019 році) опитаних скаржились на наявність протягом робочого часу та годин прийому нічим не регламентованих перерв та відсутність працівника на робочому місці.

Рівнем ставлення до мешканців міста з боку надавачів послуг задоволені 81,2 % осіб із числа опитаних, цей показник збільшився на 0,3 % у порівнянні з минулим роком (80,9 % - у 2019 році).

Щодо рівня задоволеності мешканців міста умовами, створеними для відвідувачів у приміщеннях виконавчих органів, то 85 % із числа опитаних задоволені наявними умовами, 15 % незадоволені.

Викликають незадоволення великі черги, відсутність місць для очікування/сидіння, відсутність зони/кутка для дітей, відсутність питної води, відсутність туалету для відвідувачів тощо. Респонденти зазначили, що площа приміщення ЦНАП занадто мала для такої кількості відвідувачів, а зал очікування в УПСЗН має недостатньо місць для очікування/сидіння, до того ж талони до УПСЗН мають порядковий №, але не мають часу на який призначено відвідування.

Мешканці громади висловили побажання розширити перелік адміністративних послуг, що надаються онлайн, дотримуватися строків надання послуг, створити комфортні умови для відвідувачів, а саме організувати зручний для населення графік часів прийому суб'єктів звернень.

Проведений соціальний моніторинг забезпечує достовірне відображення результатів діяльності виконавчих органів Бердянської міської ради з позицій мешканців територіальної громади – споживачів послуг. Порівнюючи результати соціального моніторингу 2020 року з результатами соціального моніторингу 2019 року, незважаючи на карантинні обмеження, спостерігається підвищення задоволеності мешканців міста рівнем якості послуг, що надаються виконавчими органами Бердянської міської ради.

Поліпшення якості та підвищення рівня якості послуг у 2020 році відбулося в результаті проведеної систематичної роботи щодо вдосконалення

системи управління якістю структурних підрозділів виконавчого комітету Бердянської міської ради, з метою задоволення потреб та очікувань мешканців Бердянської міської 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

ВИРШИВ:

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 01.06.2021 р. актуалізувати:

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

- реєстр документів СУЯ виконавчих органів Бердянської міської ради.

2) До 01.09.2021 р.:

- забезпечити проведення внутрішніх аудитів системи управління якістю та здійснити контроль за проведенням постаудитної 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 ре-сертифікаційного аудита системи управління якістю виконавчого комітету Бердянської міської ради відповідно до вимог міжнародного стандарту ISO 9001:2015.

3. Керівникам структурних підрозділів виконавчих органів Бердянської міської ради:

1) До 01.10.2021 р.:

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

- актуалізувати документи системи управління якістю, відповідно до вимог чинного законодавства та міжнародного стандарту ISO 9001:2015, та забезпечити розміщення документів СУЯ в інформаційній мережі виконавчого комітету Бердянської міської ради.

2) Для задоволеності мешканців громади рівнем якості послуг, що надаються виконавчими органами 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 посиленням 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. Контроль за виконанням цього рішення покласти на керуючого справами виконавчого комітету Бердянської міської ради Юрченка О.С.

Міський голова

Валерій БАРАНОВ