



У К Р А Ї Н А

МІСТО БЕРДЯНСЬК ЗАПОРІЗЬКОЇ ОБЛАСТІ

РОЗПОРЯДЖЕННЯ

МІСЬКОГО ГОЛОВИ

14 січня 2021 р.

№ 8-р

Про затвердження Настанови щодо якості виконавчих органів Бердянської міської ради у новій редакції

З метою вдосконалення функціонування системи управління якістю у виконавчих органах Бердянської міської ради, згідно зі ст. 42 Закону України „Про місцеве самоврядування в Україні”, ст. 87 Статуту територіальної громади міста Бердянська, відповідно до міжнародного стандарту ISO 9001:2015 (ДСТУ ISO 9001:2015, IDT “Системи управління якістю. Вимоги.”)

ЗОБОВ'ЯЗУЮ:

1. Затвердити Настанову щодо якості виконавчих органів Бердянської міської ради в новій редакції, що додається.

2. Посадових осіб виконавчих органів Бердянської міської ради, структурних підрозділів виконавчого комітету Бердянської міської ради дотримуватись у своїй діяльності Настанови щодо якості виконавчих органів Бердянської міської ради в новій редакції.

3. Визнати таким, що втратило чинність, розпорядження міського голови від 13.08.2018 № 300-р „Про затвердження Настанови щодо якості Бердянської міської ради та її виконавчих органів в новій редакції”.

4. Контроль за виконанням цього розпорядження покласти на помічника міського голови, уповноваженого у справах системи управління якістю Лепіну В.В.

Міський голова

Валерій БАРАНОВ

Від якості справи – до якості життя!

ЗАТВЕРДЖЕНО

Розпорядження міського голови

14 січня 2021 р. № 8-р




СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ

ISO 9001:2015


**Настанова щодо якості
виконавчих органів Бердянської міської ради**

Бердянськ - 2021

	Відповідно до норм ISO 9001:2015	
	Настанова щодо якості виконавчих органів Бердянської міської ради	Видання 04 Зміна сторінки 00 Сторінка 2 з 33

Зміст

	стор.
Вступ.....	3
1. Сфера застосування системи управління якістю.....	7
2. Система управління якістю та її процеси.....	8
3. Лідерство.....	9
4. Планування.....	10
5. Функціонування.....	11
5.1. Забезпечення ресурсами.....	13
6. Оцінювання дієвості.....	15
7. Поліпшування.....	17
Додатки.....	18-33

	Відповідно до норм ISO 9001:2015	
	Настанова щодо якості виконавчих органів Бердянської міської ради	Видання 04 Зміна сторінки 00 Сторінка 3 з 33

Вступ

Географічне розташування та кліматичні умови

Бердянськ – адміністративний центр Бердянської міської територіальної громади, місто обласного значення Запорізької області, розташоване на північному узбережжі Азовського моря. Територія міста складає 83,0 кв. км.

Бердянська міська територіальна громада (далі Бердянська міська ТГ) створена 28.11.2018 року шляхом приєднання Азовської та Нововасилівської територіальних громад до Бердянської міської громади. Населення міської ТГ станом на 01.01.2021 року склало 114,0 тис. осіб.


Азовський старостинський округ - орган місцевого самоврядування у селі Азовське (до 1865 року – Іванівка, до 1922 року – Миколаївка, Второмиколаївка, Миколаївське, до 2016 року – Луначарське). Азовське розташовано по обох берегах річки Куца Бердянка. В селі проживає 2550 жителів, налічується понад 1000 домогосподарств, є школа, дитячий садок, Будинок культури, бази відпочинку, магазини, кафе, агрофірма, фермерські господарства, підприємства різних форм власності. Через село проходять автомобільні дороги Ростов-Одеса-Рені та Кам'янка-Дніпровська-Бердянськ.

Нововасилівський старостинський округ - орган місцевого самоврядування у селі Нововасилівська, та його підпорядковані населені пункти село Роза і селище Шовкове. В селі Нововасилівська є школа, дитячий садок, Будинок культури, проживає 2640 жителів, в селі Роза 611 мешканців і в селище Шовкове 89 осіб. Працюють магазини, кафе, агрофірма, фермерські господарства, підприємства різних форм власності, є можливість для розвитку приватного бізнесу. Поруч проходять автомобільні дороги Ростов-Одеса-Рені, Мелітополь-Новоазовськ.

На території Бердянської міської ТГ знаходяться об'єкти природно-заповідного фонду: загальнодержавний ландшафтний заказник „Заплава ріки Берда” на Бердянській косі та заказник місцевого значення „Оголовок Бердянської коси”, розташовується 14 курганів, з них вільними залишилися 5 на околицях міста. Всього визначено 38 історичних пам'яток місцевого значення і одна - головний корпус Бердянського державного педагогічного університету - національного.

Верховною Радою України 11 січня 2005 року прийнято Закон України „Про оголошення природних територій міста Бердянська Запорізької області курортом державного значення”.

Основними лікувальними факторами курорту є лікувальні мулові сульфідні грязі, мінеральні хлоридно-натрієві води, ропа підземних джерел, піщані пляжі Бердянської коси та мілке тепле Азовське море. Морське повітря Приазов'я насичене різними мікроелементами та ароматами степового різнотрав'я.

	Відповідно до норм ISO 9001:2015	
	Настанова щодо якості виконавчих органів Бердянської міської ради	Видання 04 Зміна сторінки 00 Сторінка 4 з 33

Стислий історичний нарис становлення й розвитку міста Бердянська

Місто Бердянськ було засноване в 1827 році стараннями Новоросійського генерала-губернатора графа Михайла Семеновича Воронцова.

У 1838 році був споруджений Нижньобердянський маяк – 23-метрова восьмигранна білокам'яна вежа з оранжевою смугою посередині. У 1883 році, на зміну гасовим лампам прийшли електричні. Маяк-ветеран, реконструйований і оснащений новим обладнанням, і тепер несе свою вахту, указуючи шлях кораблям до рідних берегів.

У 1842 році місто стало центром Бердянського повіту Таврійської губернії. У 1844 році був затверджений перший герб Бердянська.

У 1862 році царем Олександром II за сприяння міського голови Кобозєва Миколи Степановича був затверджений план повітового міста Бердянська, складений проектувальниками Одеси. Заборонялося будувати будинки вище другого поверху.

У 1899 році було відкрито залізничну колію „Бердянськ-Чапліно” Єкатеринінської залізниці, що посприяло розвитку внутрішньої і зовнішньої торгівлі. Бердянськ стрімко розвивався як промисловий та торгово-купецький центр. Випускали продукцію великі заводи та фабрики, півтора десятка рибних і близько тридцяти дрібних кустарних підприємств, сімдесят купецьких крамниць, двісті магазинів-складів, п'ятнадцять винних льохів, шість готелів, три кав'ярні, два трактири, шість ресторанів, більше десятка аптек і аптекарських магазинів, п'ять фотоательє. Широко розвивалася рибна промисловість, поряд із нею – скотарство, садівництво, виноградарство.

У 1902 році в п'яти кілометрах від центра міста будується дерев'яна грязелікарня, що знаходилася „під наглядом пана Таврійського губернатора і лікарського відділення Таврійського губернського управління”.


Тридцять років ХХ століття відзначені подальшою індустріалізацією. У місті розпочато будівництво крекінг-заводу. На повну потужність працювали заводи Азово-Чорноморський, Першотравневий, механічний, рибозавод, взуттєва фабрика, Бердянський морський торговельний порт. У 1937 році закінчилося будівництво міської електростанції. Діяв рибокооператив „Вільний рибалка”, на базі якого створені в 1929-1930 роки три рибальських колгоспи ім. Леніна, ім. Горького і рибоколгосп „Червоний рибалка”.

10 січня 1939 року була створена Запорізька область, до якої увійшло і місто Бердянськ. Сімдесяти й восьмидесяти роки відзначились, як період активного містобудування.

Дев'яності роки – становлення незалежної України. Перехідний період супроводжується економічними труднощами, які Бердянськ, як і вся країна, намагається переборювати. У 1999 році міською радою було затверджено сучасний герб і прапор Бердянська.

28 листопада 2018 року шляхом добровільного приєднання Азовської сільської територіальної громади Бердянського району Запорізької області та територіальних громад сіл Нововасилівка, Роза, селища Шовкове Нововасилівської сільської ради

м. Бердянськ Запорізької області було створено Бердянську міську територіальну громаду.

	Відповідно до норм ISO 9001:2015	
	Настанова щодо якості виконавчих органів Бердянської міської ради	Видання 04 Зміна сторінки 00 Сторінка 5 з 33

Соціально-економічний розвиток міста

У Бердянську затверджено Стратегію розвитку Бердянська на період до 2027 року, Генеральний план міста, План зонування території м. Бердянськ, технічну документацію нормативно-грошової оцінки землі у межах території міста. На стадії завершення розробка документації щодо встановлення меж міста.

Затверджено Комунікаційну стратегію Бердянської міської ради та її виконавчих органів, створено довірливі відносини через ефективну комунікацію „бізнес-влада-громада”. Діють близько 6,0 тис. суб’єктів господарювання різних сфер економіки, сфери торгівлі та надання послуг, функціонують 8 ринків та торговельних рядів, 25 супермаркетів з продажу продовольчих та непродовольчих товарів. На території міста здійснюють діяльність 30 промислових підприємств. Обсяг зовнішньоторговельного обороту - 75,9 млн дол. США, реалізованої промислової продукції щороку складає 4,0-4,5 млрд грн. Середньомісячна заробітна плата штатних працівників станом на 01.01.2021 року склала 7000,0 грн, чисельність штатних працівників – 18 200 осіб.


Функціонують 18 комунальних та 1 приватний загальноосвітніх навчальних закладів, у яких отримують освіту майже 10,9 тис. учнів. У 16 дошкільних навчальних закладах та 2 підрозділах навчально-виховних комплексів виховуються 3,4 тисячі дітей. Функціонують 5 закладів позашкільної освіти, які відвідують 4,8 тисяч дітей.

На території Бердянської міської ТГ функціонують два комунальні заклади охорони здоров’я Бердянської міської ради: «Бердянський центр первинної медико-санітарної допомоги», до складу якого входять 9 амбулаторій загальної практики-сімейної медицини, та «Бердянське територіальне медичне об’єднання», які надають медичну спеціалізовану допомогу мешканцям та гостям нашого міста.

За період 2016-2020 років проведена певна робота з укріплення, оновлення матеріально-технічної бази та інфраструктури комунальних некомерційних підприємств охорони здоров’я Бердянської міської ради, забезпечення пільгових категорій населення лікарськими препаратами, виробами медичного призначення, технічними засобами, лікувальним харчуванням.

Відповідно до Стратегії комплексного розвитку КУ „Бердянське територіальне медичне об’єднання” на 2017-2020 роки реалізовано проєкт з модернізації приймального відділення БТМО. В рамках реалізації грантового проєкту, із залученням коштів Світового банку, відкрито Реабілітаційне відділення з найсучаснішим обладнанням, в якому надаватимуть послуги реабілітації висококваліфіковані фахівці. Проєкт входить до Стратегії розвитку м. Бердянська до 2027 року. Загальна вартість проєкту 317 751,26 USD, у тому числі грант Світового банку – 228 507,67 USD та співфінансування виконавчого комітету Бердянської міської ради – 89 243,59 USD.

Санаторно-курортна та оздоровча сфери включають більше 125 закладів з розвинутою інфраструктурою та рівнем комфортності на будь-який статок, які одночасно можуть прийняти понад 20,0 тисяч осіб.

	Відповідно до норм ISO 9001:2015	
	Настанова щодо якості виконавчих органів Бердянської міської ради	Видання 04 Зміна сторінки 00 Сторінка 6 з 33

Розважальна інфраструктура включає аквапарк „Мис доброї Надії”, луна-парк, дельфінарій „Немо”, зоопарк „Сафарі” тощо.

Мережу закладів культури складають 11 клубних установ, 3 мистецькі школи, а саме Бердянська дитяча музична школа з філією (вул. Смоленська, 3), Бердянська дитяча художня школа та Азовська школа мистецтв.

Спортивна сфера зосереджена на вихованні здорового покоління, в місті функціонують дитячо-юнацькі спортивні школи, шахово-шашковий клуб, міський Палац спорту, стадіони на інші заклади.

Щорічно проводяться більше 100 культурно-мистецьких та спортивних заходів для понад 200,0 тис. мешканців та гостей міста. Бердянськ - це місто, відкрите для ідей, щасливих надій та успішних проектів, впровадження яких надасть можливість зробити Бердянськ ще кращим та інвестиційно привабливішим.

На реалізацію інфраструктурних проектів залучаються ресурси з різних джерел, впроваджується ряд проектів завдяки співпраці з Європейським інвестиційним банком Німецьким товариством міжнародного співробітництва (GIZ), Європейською комісією «Мери за економічне зростання», з Міністерством закордонних справ Японії з Проектом міжнародної технічної допомоги «Партнерство для розвитку міст» (Проект ПРОМІС), який впроваджує Федерація канадських муніципалітетів за фінансової підтримки Міністерства міжнародних справ Канади.

З 2013 року Бердянськ є підписантом „Угоди мерів – Схід”, у рамках якої було затверджено „План дій зі сталого енергетичного розвитку м. Бердянськ до 2020 року”. У 2017 році місто долучилося до ініціативи Європейського Союзу „Мери за економічне зростання”, за підтримки якої в 2018 році розроблено План місцевого економічного розвитку м. Бердянськ, що за висновками експертів Світового Банку, відмінно відповідає принципам вищезазначеної Ініціативи Європейської комісії.

За участі фахівців Проекту ПРОМІС розроблено «Інвестиційний паспорт міста Бердянськ» та «Гід інвестора». Інвестиційний паспорт містить інформацію про конкурентні переваги міста, його економічний потенціал, пріоритетні напрямки для інвестування, інформацію про успішну співпрацю з міжнародними партнерами, інвестиційні пропозиції для інвесторів (земельні ділянки, промислова нерухомість, тощо).

Одним із досягнень наполегливої роботи є те, що Бердянськ увійшов до ТОП-10 малих європейських міст майбутнього 2018/19 у міжнародному рейтингу спеціалізованого інвестиційного журналу fDi Intelligence у категорії „Стратегія прямих іноземних інвестицій” (підкатегорія „Топ-10 міст за ефективністю витрат на ведення бізнесу”).

Органи місцевої влади – Бердянська міська рада та її виконавчі органи


Юридична адреса - 71118, пл. Єдності, 2,

м. Бердянськ, Запорізька обл., Україна

тел. (06153) 36463, факс (06153) 38444

E-mail: ispolkom@bmr.gov.ua

Сайт: bmr.gov.ua

	Відповідно до норм ISO 9001:2015	
	Настанова щодо якості виконавчих органів Бердянської міської ради	Видання 04 Зміна сторінки 00 Сторінка 7 з 33

1. Сфера застосування системи управління якістю

Межі застосування системи управління якістю (далі – СУЯ) виконавчих органів Бердянської міської ради поширюються на всю громаду. Ціль - задоволення громади через надання послуг. Основними споживачами СУЯ виконавчих органів Бердянської міської ради є мешканці та гості громади.

Крім адміністративних послуг, визначених на законодавчому рівні, мешканці та організації Бердянської міської ТГ отримують управлінські (координаційно-організаційні) послуги від структур, які наділені для цього власними та делегованими повноваженнями.

Всі структурні підрозділи виконавчих органів Бердянської міської ради несуть відповідальність за результати, які вимагають та очікують зацікавлені сторони.

З метою задоволення зацікавлених сторін затверджено План місцевого економічного розвитку, Маркетингову стратегію м. Бердянськ, розроблено Інвестиційний паспорт міста та Гід інвестора тощо.

СУЯ виконавчих органів Бердянської міської ради повинна забезпечити ефективне управління процесами, засобами, ресурсами для досягнення встановлених цілей та завдань; реалізацію власних і делегованих повноважень для надання головної послуги - комфортного проживання та перебування в Бердянській міській ТГ.

Формування стратегічного бачення та цілей місцевого економічного розвитку означають для мешканців громади, що Бердянськ має стати у майбутньому розвиненим центром відпочинку, оздоровлення та різноманітного дозвілля Північного Приазов'я, привабливим для інвесторів містом, з конкурентоспроможним бізнесом, що будується на засадах сталого розвитку та створює нові робочі місця, містом з ефективною системою управління, якісними муніципальними послугами та активною громадою.

Виконавчі органи Бердянської міської ради виконують свою діяльність тільки в рамках законодавства у сфері місцевого самоврядування, тому вимоги п. 7.1.5, 8.2.1 (b), 8.3, 8.4.1 (b, c), 8.4.2 (a), 8.5.1 (b), 8.5.1 (f), 8.5.4, 8.5.5, 8.6, 8.7.1 (a, b, d) стандарту ISO 9001:2015 є незастосовними до сфери застосування СУЯ виконавчих органів Бердянської міської ради, у зв'язку з тим, що ці вимоги стосуються спеціалізованих підприємств.

Незастосовні вимоги стандарту ISO 9001:2015 не впливають на здатність та відповідальність СУЯ виконавчих органів Бердянської міської ради забезпечити надання якісних послуг і підвищити задоволеність жителів Бердянської міської ТГ.




2. Система управління якістю та її процеси

Виконавчі органи Бердянської міської ради впровадили, підтримують та постійно поліпшують СУЯ у відповідності з вимогами міжнародного стандарту ISO 9001. Використовуючи СУЯ, виконавчі органи Бердянської міської ради ідентифікували процеси, необхідні для результативного та ефективного надання послуг населенню міської ОТГ у відповідності до вимог чинного законодавства та очікувань громади, підвищення ефективного функціонування виконавчих органів Бердянської міської ради та управління бюджетними коштами, формування позитивного іміджу Бердянської міської ради та її виконавчих органів.

Процесна модель виконавчих органів Бердянської міської ради базується на методології PDCA, яка застосовується як для СУЯ в цілому, так і для кожного процесу окремо. СУЯ включає процеси планування (планування та аналіз роботи виконкому; планування та аналіз СУЯ), процеси функціонування (забезпечення ресурсами; управління документацією; планування надання послуг; надання адміністративних послуг; надання координаційно-організаційних послуг; управління невідповідностями; закупівлі), процеси оцінки результатів діяльності (задоволеність замовника; внутрішній аудит) та процес поліпшення (постійне поліпшення). Впроваджено систему індикаторів ефективності роботи виконавчих органів. Організаційна структура виконавчих органів Бердянської міської ради охоплює всі процеси СУЯ та їхні взаємодії.

Визначено необхідні входи цих процесів, їх послідовність і взаємодія та очікувані від них виходи (додаток 1). Критерії оцінки та методи моніторингу, які потрібні для забезпечення результативності функціонування та контролювання процесів, необхідні ресурси, власники процесів та відповідальні особи щодо цих процесів визначені в картках процесів (додаток 2). Використання міжнародного стандарту забезпечує процесний підхід при розробці, впровадженні та підвищенні ефективності СУЯ, з метою забезпечення задоволеності мешканців та гостей Бердянської міської ТГ за допомогою виконання її вимог. У рамках SWOT-аналізу виконавчих органів Бердянської міської ради визначаються зовнішні та внутрішні чинники (додаток 3), які суттєві з точки зору цілей і стратегічного напрямку та впливають на здатність СУЯ досягати очікуваного результату. Керівництвом громади періодично проводиться аналіз контексту організації, що розглядається на засіданнях виконавчого комітету Бердянської міської ради. Пріоритетним напрямком діяльності виконавчих органів Бердянської міської ради є турбота про задоволеність мешканців і гостей громади рівнем проживання та перебування на території громади через надання послуг та формування взаємовигідних ділових відносин з усіма зацікавленими сторонами (додаток 4), які впливають або можуть впливати на роботу виконавчих органів Бердянської міської ради.

СУЯ забезпечує відповідність процесів і послуг встановленим вимогам. Виконавчими органами Бердянської міської ради визначені вимоги зацікавлених сторін, законодавчі та нормативно-правові вимоги до послуг, які надаються на постійній основі. Відповідність досягається за рахунок задокументованої інформації, яка підтримується в актуальному стані та зберігається для впевненості виконання запланованих процесів.

	Відповідно до норм ISO 9001:2015	
	Настанова щодо якості виконавчих органів Бердянської міської ради	Видання 04 Зміна сторінки 00 Сторінка 9 з 33

3. Лідерство

Основним в забезпеченні функціонування дієвої та ефективної системи управління якістю є керівна роль, прихильність і лідерство міського голови. Міський голова демонструє своє лідерство, забезпечуючи інтегрування вимог СУЯ в процеси виконавчих органів Бердянської міської ради. Міський голова сприяє використанню процесного підходу та ризик-орієнтованого мислення, забезпечує наявність ресурсів, потрібних для СУЯ, через подання на розгляд міської ради для затвердження організаційної структури виконавчих органів Бердянської міської ради і місцевого бюджету на поточний рік. Для отримання додаткового ресурсного забезпечення СУЯ міський голова укладає грантові контракти, меморандуми та угоди про співпрацю з вітчизняними і міжнародними партнерами.

Міський голова несе відповідальність за результативність та ефективність СУЯ, сприяє її поліпшенню та підтримує керівників виконавчих органів Бердянської міської ради та структурних підрозділів виконкому для демонстрації їхнього лідерства в сферах їх відповідальності, різноманітними методами мотивації (матеріальне заохочення, нагородження та відзнаки, тощо).

На підставі даних про існуючі фактори внутрішнього та зовнішнього середовища, міський голова своїм розпорядженням визначив Політику у сфері якості виконавчих органів Бердянської міської ради, яка є основою для підтримання та подальшого розвитку СУЯ.

Політика відповідає цілям і контексту виконавчих органів, а також сприяє руху в обраному стратегічному напрямку, включає зобов'язання виконувати встановлені вимоги та постійно поліпшувати СУЯ. На підставі політики визначаються стратегічні та поточні цілі в сфері якості, які враховують вимоги та очікування замовників та інших зацікавлених сторін.


Політика в сфері якості виконавчих органів Бердянської міської ради доведена до відома всіх посадових осіб місцевого самоврядування та є доступною для відповідних зацікавлених сторін на офіційному веб-сайті Бердянської міської ради bmr.gov.ua.

Обов'язки та повноваження посадових осіб місцевого самоврядування визначені в посадових інструкціях. Розподіл обов'язків між заступниками міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради та керуючим справами виконкому затверджено рішенням виконавчого комітету. Крім того:

1. Міський голова – орієнтує посадових осіб місцевого самоврядування всіх рівнів на задоволення потреб громади.

2. Помічник міського голови, уповноважений у справах системи управління якістю – забезпечує відповідність СУЯ виконавчих органів Бердянської міської ради вимогам стандарту ISO 9001:2015, звітує перед виконавчим комітетом Бердянської міської ради про дієвість СУЯ і про можливість для її поліпшення та забезпечує цілісність СУЯ у разі планування та запровадження змін до неї.

3. Керівники виконавчих органів Бердянської міської ради, структурних підрозділів виконавчого комітету Бердянської міської ради – забезпечують отримання запланованих результатів процесів.

	Відповідно до норм ISO 9001:2015	
	Настанова щодо якості виконавчих органів Бердянської міської ради	Видання 04 Зміна сторінки 00 Сторінка 10 з 33

4. Планування

Виконавчі органи Бердянської міської ради планують, впроваджують та контролюють визначені процеси надання послуг мешканцям і гостям громади та виконують дії стосовно ризиків та можливостей за допомогою визначених чинним законодавством вимог та встановлених критеріїв щодо цих процесів, ресурсів та задокументованої інформації.

Результат планування дій виконавчих органів Бердянської міської ради задокументований Стратегією розвитку міста Бердянськ, Програмою соціально-економічного та культурного розвитку, рішенням міської ради щодо бюджету на поточний рік, планом прийняття регуляторних актів, положеннями про виконавчі органи Бердянської міської ради та структурні підрозділи виконкому, планами роботи структурних підрозділів на поточний рік у відповідності до норм чинного законодавства та до вимог міжнародного стандарту ISO 9001:2015.

Виконавчі органи Бердянської міської ради на постійній основі аналізують ризики та можливості, які пов'язані зі змінами у внутрішньому та зовнішньому середовищі та змінами у вимогах та очікуваннях зацікавлених сторін. Власники процесів СУЯ періодично оцінюють результативність дій стосовно ризиків та можливостей задля мінімізації їх негативного впливу на результативність та ефективність СУЯ. Виконавчі органи Бердянської міської ради підтримують та, при необхідності, актуалізують реєстр ризиків процесів СУЯ.


Методика управління ризиками визначена Порядком управління ризиками та можливостями, який затверджений розпорядженням міського голови.

Міський голова щороку до 20 лютого визначає цілі в сфері якості виконавчих органів Бердянської міської ради та план дій для їх досягнення у відповідності до міжнародного стандарту ISO 9001:2015.

Керівники виконавчих органів Бердянської міської ради, структурних підрозділів виконавчого комітету Бердянської міської ради та власники процесів щороку до 15 січня встановлюють цілі в сфері якості підрозділів та цілі в сфері якості процесів у відповідності до міжнародного стандарту ISO 9001:2015, які затверджуються заступником міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради або керуючим справами виконкому, в чиему підпорядкуванні перебуває структурний підрозділ. Цілі структурного підрозділу, який знаходиться в безпосередньому підпорядкуванні міського голови, затверджуються міським головою.

Цілі у сфері якості встановлюються на основі вимог Бердянської міської ТГ та інших зацікавлених сторін та узгоджуються з Політикою виконавчих органів Бердянської міської ради. Цілі в сфері якості представлені у вигляді задокументованої інформації і доведені до відома всіх посадових осіб місцевого самоврядування.

Плануючи досягнення цілей в сфері якості, визначаються необхідні ресурси, відповідальні особи та строки досягнення цілей. Аналіз досягнення цілей в сфері якості здійснюється керівниками виконавчих органів та керівниками структурних підрозділів виконавчого комітету Бердянської міської ради щороку до 15 січня. Звіт про аналізування цілей у сфері якості за попередній рік та цілі в сфері якості на поточний рік надаються помічнику міського голови, уповноваженому у справах системи управління якістю щороку до 20 січня.

	Відповідно до норм ISO 9001:2015	
	Настанова щодо якості виконавчих органів Бердянської міської ради	Видання 04 Зміна сторінки 00 Сторінка 11 з 33

5. Функціонування

Виконавчі органи Бердянської міської ради планують і виконують дії щодо мінімізації ризиків і реалізації можливостей. Ці дії створюють основу для підвищення результативності СУЯ, досягнення поліпшених запланованих результатів, запобігання небажаних ефектів або зменшення їх кількості та збільшення бажаних ефектів. Впроваджені дії направлені на уникнення причин потенційних невідповідностей та недопущенню їх виникнення.

Усі вимоги до послуг виконавчих органів Бердянської міської ради визначені на законодавчому рівні та в нормативно-правових актах локального рівня. Зміни до цих вимог підлягають обов'язковому аналізу задля забезпечення відповідності до них послуг, планування надання нових послуг, визначення необхідних ресурсів. Результати такого аналізу задокументовані рішеннями міської ради або її виконавчого комітету, в реєстрі адміністративних послуг, в інформаційних та технологічних картках до адміністративних послуг. Вся задокументована інформація щодо змін у процесі надання послуг підлягає обов'язковому контролю.


Крім того, результат планування адміністративних послуг задокументований реєстром адміністративних послуг виконавчих органів Бердянської міської ради; реєстром адміністративних послуг, які надаються через ЦНАП; в інформаційних та технологічних картках на кожен адміністративну послугу.

В рамках чинного законодавства ефективно застосовують інформаційний двосторонній зв'язок із споживачами послуг за допомогою веб-сайту Бердянської міської ради, електронною пошти, засобів масової інформації, інформаційних стендів, скриньок для скарг та пропозицій, шляхом опрацювання інформаційних запитів та електронних петицій, роботи контакт-центру та цілодобового телефонного зв'язку з оперативними черговими виконкому, проведення громадських слухань, прийомів громадян, виїзних зустрічей та інших зборів мешканців громади, проведення моніторингів стосовно послуг та скарг споживачів.

Поводження із власністю замовників та зовнішніх постачальників здійснюється у відповідності до Законів України „Про інформацію”, „Про захист персональних даних”, „Про адміністративні послуги” та інших нормативно-правових актів щодо збереження власності суб'єктів звернення.

Керівники виконавчих органів, у межах своїх повноважень, несуть відповідальність за збереження цієї власності та додержання посадовими особами професійної таємниці щодо інформації, яку вони одержують від суб'єктів господарювання, громадян.

Для забезпечення процесу функціонування виконавчі органи Бердянської міської ради здійснюють закупівлю товарів, робіт та послуг. Процес закупівлі здійснюється у відповідності до Закону України „Про публічні закупівлі” і чинного законодавства. Для організації та проведення процесу закупівлі на засадах об'єктивності та неупередженості, виконавчими органами Бердянської міської ради створені тендерні комітети та визначені уповноважені особи. Затверджені Положення про тендерні комітети та Положення про уповноважену особу.

	Відповідно до норм ISO 9001:2015	
	Настанова щодо якості виконавчих органів Бердянської міської ради	Видання 04 Зміна сторінки 00 Сторінка 12 з 33

При плануванні закупівель виконавчі органи Бердянської міської ради складають та затверджують річний план закупівель, визначають критерії та вимоги до товарів та послуг, вибирають вид закупівель, визначають кваліфікаційні критерії до учасників та оприлюднюють необхідну інформацію в електронній системі закупівель через авторизовані електронні майданчики. Задокументована інформація щодо публічних закупівель складається, затверджується та зберігається у відповідності до вимог чинного законодавства.

У разі, якщо вартість предмета закупівлі товарів, робіт та послуг не підпадає під дію Закону України «Про публічні закупівлі» організуються та проводяться конкурси із закупівель відповідно до Положення про порядок організації та проведення конкурсів із закупівель, дотримуючись фінансової дисципліни щодо цільового, раціонального й ефективного використання бюджетних коштів, визначення постачальників (виконавців, надавачів) товарів, робіт і послуг на конкурентних засадах, підготовки та укладання договорів на закупівлю товарів (виконання робіт, надання послуг) для потреб виконавчих органів міської ради.


Виконавчі органи Бердянської міської ради здійснюють закупівлі за принципами добросовісної конкуренції серед учасників, максимальної економії, ефективності та пропорційності, відкритості та прозорості на всіх стадіях закупівель, недискримінації учасників та рівного ставлення до них, об'єктивного та неупередженого визначення переможця процедури закупівлі/спрощеної закупівлі, запобігання корупційним діям і зловживанням; забезпечують рівні умови та вільний доступ для всіх учасників.

Координацію публічних закупівель для виконавчих органів Бердянської міської ради відповідно до Положення про координацію публічних закупівель; організацію та проведення конкурсів із закупівель відповідно до Положення про порядок організації та проведення конкурсів із закупівель; організацію та здійснення заходів щодо закупівель для виконавчого комітету Бердянської міської ради відповідно до Положення про уповноважену особу виконавчого комітету Бердянської міської ради здійснює відділ тендерних закупівель виконкому.

Виконавчі органи Бердянської міської ради надають послуги мешканцям та гостям громади за контрольованих умов. Характеристики та результат надання послуг задокументовані в локальних нормативно-правових актах, а адміністративних послуг – в інформаційних картках, які є доступними для споживача на веб-сайті Бердянської міської ради та на інформаційних стендах.

Виконуються дії щодо моніторингу на відповідних стадіях надання послуг (листи проходження справи) з використанням придатної інфраструктури та середовища для функціонування. Для запобігання непередбаченому наданню послуг, які не відповідають вимогам, виконавчі органи Бердянської міської ради виконують дії щодо ідентифікування та управління невідповідними результатами процесів згідно з Порядком управління невідповідностями та проведення коригувальних дій, затвердженим розпорядженням міського голови.

Вся задокументована інформація виконавчих органів Бердянської міської ради, в т.ч. щодо надання послуг, ідентифікується, формується в справу та зберігається у відповідності до вимог чинного законодавства та Інструкції з діловодства у Бердянській міській раді та її виконавчому комітеті.

	Відповідно до норм ISO 9001:2015	
	Настанова щодо якості виконавчих органів Бердянської міської ради	Видання 04 Зміна сторінки 00 Сторінка 13 з 33

5. 1. Забезпечення ресурсами

Керівництво виконавчого комітету Бердянської міської ради визначило ресурси для ефективної СУЯ та відповідно забезпечує всім необхідним, таким як: бюджет, персонал, інфраструктура, середовище для функціонування процесів, інвестиції тощо.

Фінансове управління виконкому Бердянської міської ради забезпечує роботу з складання проєкту місцевого бюджету, координує роботу учасників бюджетного процесу та контролює використання бюджетних коштів.

Керівництво забезпечує укомплектованість штатного розпису у відповідності до кваліфікаційних вимог, які встановлені законодавством України та посадовими інструкціями.

Призначення на посаду особи місцевого самоврядування відбувається на конкурсній основі з проведенням іспиту згідно з вимогами Закону України «Про службу в органах місцевого самоврядування».

До переліку питань при складанні іспиту включені питання щодо СУЯ, розуміння кандидатом власного внеску у результативність СУЯ та наслідків невиконання вимог СУЯ.

Для працівників, які приймаються на роботу, передбачається процедура введення в посаду, ознайомлення з Правилами внутрішнього трудового розпорядку та Колективним договором. Проводиться вступний інструктаж з питань охорони праці та пожежної безпеки, ознайомлення зі всіма необхідними документами СУЯ.


На кожного працівника, прийнятого на роботу, оформлюється особова справа. Першочергове інструктування з СУЯ працівника здійснює відповідальний за функціонування СУЯ відповідного виконавчого органу або структурного підрозділу виконавчого комітету, а вищого керівництва – помічник міського голови, уповноважений у справах СУЯ.

Особлива увага приділяється підтриманню та розвитку компетентності персоналу, що впливає на якість надання послуг населенню. Посадові особи виконавчих органів Бердянської міської ради підвищують свою кваліфікацію, вдосконалюють вміння та навички в межах індивідуального і внутрішнього навчання, зовнішніх семінарів та тренінгів, курсів перепідготовки та підвищення кваліфікації.

Для оперативного реагування на зміни потреб і тенденцій виконавчі органи Бердянської міської ради враховують свою базу знань. Процедура актуалізації, збереження та доступності бази знань визначена розпорядженням міського голови.

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

Відповідно до колективного договору між адміністрацією і трудовим колективом виконавчого комітету Бердянської міської ради на 2020-2022 роки, працівники зобов'язані дбайливо та раціонально використовувати майно, не допускати його пошкодження чи знищення. Офісна техніка, комп'ютерне обладнання, доступ до мережі Інтернет визначені і підтримуються в робочому стані відділом інформаційно-комунікаційних ресурсів.

	Відповідно до норм ISO 9001:2015	
	Настанова щодо якості виконавчих органів Бердянської міської ради	Видання 04 Зміна сторінки 00 Сторінка 14 з 33

Усі кабінети в адміністративній будівлі виконавчого комітету ідентифіковані. Для зручності відвідувачів у фойє 1 поверху розміщено стенд з інформацією про дислокацію структурних підрозділів.

Кожна посадова особа постійно повинна бути ідентифікована. На ідентифікаторі (бейджі) розміщено герб міста, назва установи, прізвище, ім'я, по батькові посадової особи, посада, яку вона обіймає, назва структурного підрозділу.


З метою комплексного підходу до вирішення завдань з питань охорони праці, для організації виконання правових, організаційно-технічних, санітарно-гігієнічних, соціально-економічних і лікувально-профілактичних заходів, спрямованих на запобігання нещасним випадкам, професійним захворюванням і аваріям у процесі трудової діяльності працівників виконавчого комітету Бердянської міської ради, створено Службу охорони праці в адміністративній будівлі виконавчого комітету Бердянської міської ради.

Вимоги щодо дій у непередбачених ситуаціях визначені Порядком і послідовністю дій у разі виникнення пожежі, затвердженим розпорядженням міського голови, та іншими локальними документами щодо надзвичайних ситуацій, які мають обмежений доступ.

У виконавчих органах Бердянської міської ради налагоджена система внутрішнього та зовнішнього інформування, яка визначена локальними нормативно-правовими актами.

Вимоги щодо створення, актуалізації та контролю задокументованої інформації визначені Порядком управління задокументованою інформацією. Вся задокументована інформація знаходиться в керованих умовах, що враховують: створення, оновлення, ідентифікацію, розсилання, збереження, знищення документів та порядок внесення змін.

СУЯ виконавчих органів Бердянської міської ради охоплює задокументовану інформацію, яку потребує стандарт ISO 9001, діюче законодавство та задокументовану інформацію, яка визначена необхідною для результативності СУЯ.

	Відповідно до норм ISO 9001:2015	
	Настанова щодо якості виконавчих органів Бердянської міської ради	Видання 04 Зміна сторінки 00 Сторінка 15 з 33

6. Оцінювання дієвості

У виконавчих органах Бердянської міської ради визначено та впроваджено різноманітні форми моніторингу поточної діяльності та ступеня задоволеності зацікавлених осіб, їхніх потреб та очікувань.

Загальний відділ виконавчого комітету Бердянської міської ради здійснює моніторинг виконання розпоряджень голови Запорізької обласної державної адміністрації, рішень виконавчого комітету Бердянської міської ради, розпоряджень та доручень міського голови, запитів і звернень народних депутатів України, здійснює моніторинг розгляду звернень громадян, електронних петицій, запитів щодо надання публічної інформації.

Апарат Бердянської міської ради здійснює моніторинг розгляду запитів і звернень депутатів місцевих рад. Контроль за виконанням рішень Бердянської міської ради здійснюється шляхом моніторингу з боку постійних комісій Бердянської міської ради.

Бердянською міською радою та виконавчим комітетом здійснюються процеси моніторингу через заслуховування звітів про виконання Програми соціально-економічного та культурного розвитку м. Бердянськ, програм щодо розвитку житлово-комунального господарства, освіти, охорони здоров'я, культури, фізкультури і спорту, регулювання земельних відносин та охорони навколишнього природного середовища, соціального захисту населення та молоді, забезпечення законності, правопорядку, оборонної роботи та інших сфер життєдіяльності громади.

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, періодично проводиться соціальний моніторинг задоволеності мешканців міста рівнем якості послуг, які надаються виконавчими органами Бердянської міської ради.


Відділ з надання адміністративних послуг „Єдиний офіс” проводить моніторинг надання адміністративних послуг суб'єктами надання послуг та оприлюднює данні моніторингу на сайті Бердянської міської ради.

Відповідна задокументована інформація щодо моніторингових зберігається як доказ отриманих результатів.

Виконавчі органи Бердянської міської ради постійно проводять аналіз і оцінку своєї діяльності та результатів моніторингових у формах періодичних заходів: розширених та оперативних нарад, засідань міської ради та виконавчого комітету.

Результати аналізу використовуються для оцінки: результативності планування, функціонування СУЯ та дій, виконаних щодо ризиків та можливостей; дієвості СУЯ та зовнішніх постачальників; ступеня задоволеності громади; відповідності послуг; потреб щодо поліпшення.

З метою оцінки ділових і професійних якостей, кваліфікації посадових осіб місцевого самоврядування, посадові особи підлягають щорічній оцінці та один раз на чотири роки атестації. Процедури проведення атестації та щорічної оцінки регламентуються нормативно-правовими актами державного та локального рівня.

	Відповідно до норм ISO 9001:2015	
	Настанова щодо якості виконавчих органів Бердянської міської ради	Видання 04 Зміна сторінки 00 Сторінка 16 з 33

З метою оцінювання дієвості і результативності та подальшого вдосконалення функціонування СУЯ у виконавчих органах Бердянської міської ради відповідно до п.9.1 міжнародного стандарту ISO 9001:2015 (ДСТУ ISO 9001:2015 “Системи управління якістю. Вимоги.”) розпорядженням міського голови затверджено Індикатори ефективності роботи виконавчих органів Бердянської міської ради.

Проведення моніторингу показників індикаторів ефективності роботи забезпечують керівники виконавчих органів Бердянської міської ради та структурних підрозділів виконавчого комітету Бердянської міської ради.

Звіти за даними індикаторів за поточний рік (результати моніторингу показників індикаторів) та цільове значення на наступний рік надаються щороку до 20 січня помічнику міського голови, уповноваженому у справах системи управління якістю.

З метою отримання інформації щодо відповідності СУЯ вимогам чинного законодавства і міжнародного стандарту ISO 9001:2015 та щодо результативного впровадження СУЯ у виконавчих органах Бердянської міської ради періодично проводяться внутрішні аудити.

Процес управління внутрішніми аудитами СУЯ регламентовано Порядком проведення внутрішніх аудитів, затвердженим розпорядженням міського голови.

Керівництво виконкому періодично на засіданнях виконавчого комітету проводить аналіз СУЯ з метою підтвердження придатності, адекватності, ефективності та узгодженості СУЯ із стратегічним напрямком.


Систематичний аналіз дозволяє постійно контролювати процес надання послуг і допоміжні процеси з метою досягнення найкращих результатів.

Аналізування СУЯ планується та проводиться з урахуванням вхідних даних щодо змін контексту організації, статусу дій за результатами попередніх аналізувань СУЯ, інформації про дієвість і результативність СУЯ, достатності ресурсів, результативності дій щодо ризиків, та можливостей для поліпшення.

Вихідні дані аналізування СУЯ охоплюють дії стосовно можливостей для поліпшення, потреби у ресурсах або будь-якої потреби у змінах до СУЯ.

Інформація щодо аналізу СУЯ задокументована рішенням виконавчого комітету.

У випадку виникнення необхідності в змінах СУЯ, такі зміни здійснюються в плановому порядку, при цьому оцінюються можливі наслідки та особлива увага приділяється збереженню цілісності СУЯ.

	Відповідно до норм ISO 9001:2015	
	Настанова щодо якості виконавчих органів Бердянської міської ради	Видання 04 Зміна сторінки 00 Сторінка 17 з 33

7. Поліпшування

З метою підвищення задоволеності всіх зацікавлених сторін, виконавчі органи Бердянської міської ради на постійній основі: визначають та вибирають можливості для поліпшування надання послуг для задоволення вимог мешканців і гостей міста, враховуючи майбутні потреби та очікування; проводять дії щодо коригування, запобігання виникненню чи зменшенню небажаних впливів.

У разі виникнення невідповідностей, зокрема пов'язаних зі скаргами, виконавчі органи Бердянської міської ради реагують на ці невідповідності та проводять коригувальні дії відповідно до Порядку управління невідповідностями та проведення коригувальних дій, затвердженого розпорядженням міського голови.

Виконавчі органи Бердянської міської ради постійно поліпшують придатність, адекватність та результативність СУЯ. Використовуючи результати аналізування та оцінювання, а також вихідні дані аналізування СУЯ, виконавчі органи Бердянської міської ради визначають потреби та/або можливості, які повинні бути реалізовані як складники постійного поліпшування.

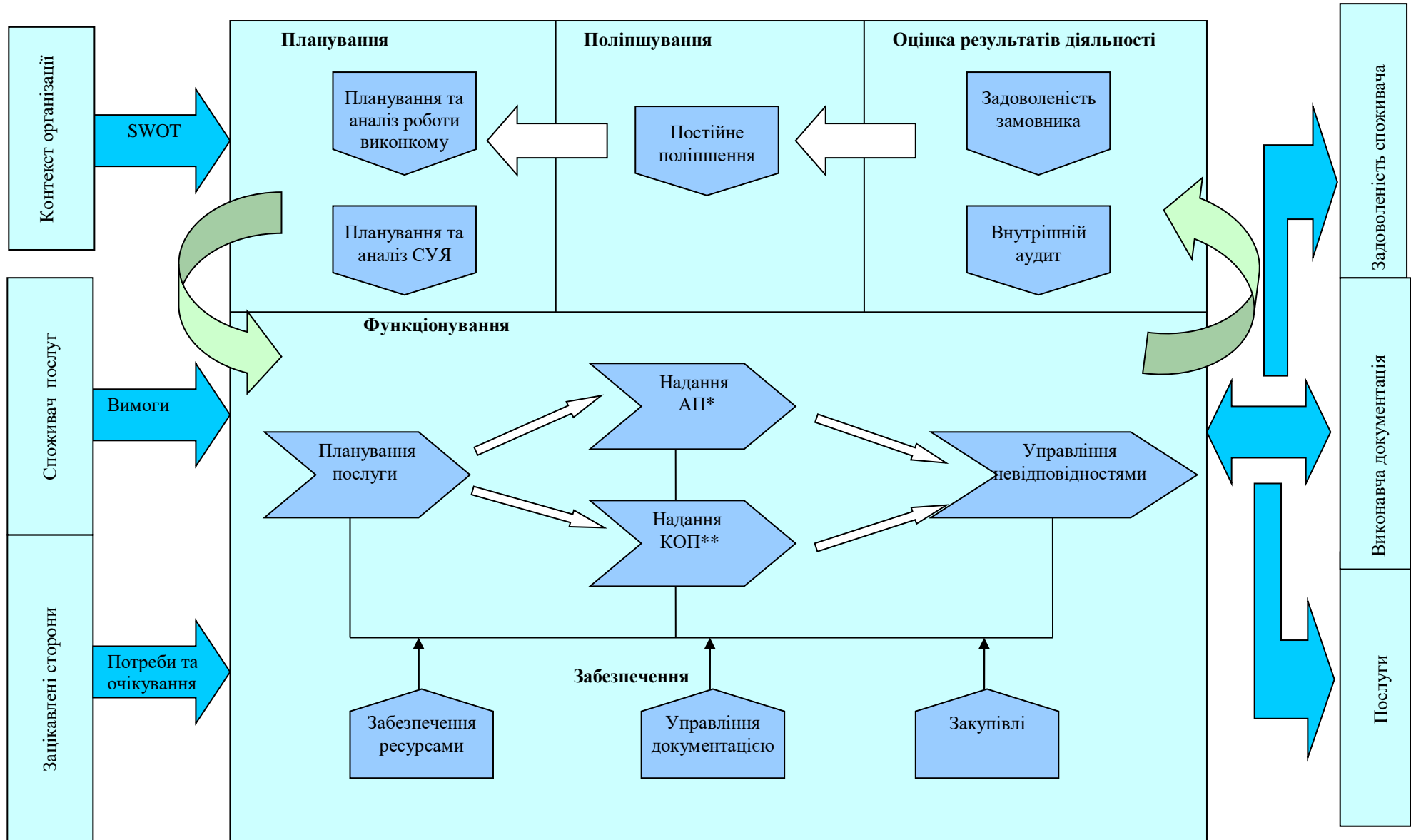
Додатки:

1. Процесна модель СУЯ виконавчих органів Бердянської міської ради.
2. Карти процесів СУЯ виконавчих органів Бердянської міської ради.
3. Контекст організації (SWOT-аналіз) виконавчих органів Бердянської міської ради.
4. Аналіз вимог та очікувань зацікавлених сторін.

Помічник міського голови, уповноважений
у справах системи управління якістю

Вікторія ЛЕПІНА

Процесна модель системи управління якістю виконавчих органів Бердянської міської ради



* АП – адміністративних послуг

** КОП – координаційно-організаційних послуг

Карта процесу 1-1

Процес:	Планування	Код:	1-1
Відповідальний:	Керівник Управління економіки, керівник Відділу організаційної роботи та внутрішньої політики	Редакція від:	2021

Процес: „Планування та аналіз роботи виконкому”

**Власник: Управління економіки.
Відділ організаційної роботи та внутрішньої політики**

Ціль процесу: забезпечення якісного планування роботи виконавчих органів Бердянської міської ради

Необхідний ресурс:

Бюджет міської ТГ, інвестиції, інформаційно-комунікаційні технології, інфраструктура, сайт Бердянської міської ради, інформаційний портал виконкому.

Людський ресурс:

Кваліфіковані компетентні кадри

Вхідні дані для процесу:

Регламент виконавчого комітету Бердянської міської ради. Стратегія розвитку м. Бердянськ на період до 2027 року. Програма соціально-економічного та культурного розвитку м. Бердянськ. Положення про громадський бюджет (бюджет участі) м. Бердянськ. План діяльності виконавчого комітету Бердянської міської ради з підготовки проєктів регуляторних актів. План діяльності з підготовки виконавчими органами Бердянської міської ради проєктів регуляторних актів для розгляду на сесіях міської ради. План заходів щодо здійснення державної регуляторної політики. Розпорядження міського голови „Про вдосконалення процесу планування у виконавчому комітеті Бердянської міської ради”

Дії:

Щоквартальні звіти про виконання Програми соціально-економічного та культурного розвитку м. Бердянськ. Щоквартальний моніторинг виконання Стратегії розвитку. Протоколи засідання робочої комісії з впровадження заходів громадського бюджету, звіти про реалізацію громадських проєктів-переможців. Щоквартальний аналіз рейтингової оцінки та прогнозних показників. Річний звіт міського голови про здійснення державної регуляторної політики. Річний аналіз плану заходів щодо реалізації державної регуляторної політики, протоколи засідань робочої групи з дотримання у м. Бердянськ принципів державної регуляторної політики. Річний аналіз про виконання піврічних планів роботи виконавчого комітету Бердянської міської ради. Піврічний звіт щодо організації контролю за здійсненням делегованих повноважень виконавчими комітетами Бердянської міської ради. Проведення громадських слухань.

Вихідні дані для процесу:

Реалізація місцевих програм, спрямованих на соціально-економічний розвиток, та заходів, які фінансуються за рахунок коштів державного, обласного та міського бюджетів. Реалізація проєктів, напрямів Стратегії. Участь громадян у процесі розподілу коштів бюджету на реалізацію громадських проєктів. Формування бюджету міської ТГ з врахуванням прогнозних показників. Визначення рівня розвитку міста у порівнянні з іншими містами Запорізької області, визначення показників та планування заходів, які забезпечують сталий розвиток міста у рейтинговій оцінці. Прийняття економічно-ефективних регуляторних актів, зменшення втручання органів влади в діяльність бізнесу. Аналіз виконання піврічних планів роботи виконавчого комітету Бердянської міської ради. Проведення навчання апарату міської ради та виконавчого комітету.

Показники:

Дані соціологічних опитувань та анкетування, он-лайн опитувань. Індикатори показників соціально-економічного розвитку

Пункти стандарту ISO 9001:2015:

4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 5.1, 5.2, 5.3, 9.1.1, 9.1.3

Продовження додатка 2
до Настанови щодо якості...

Карта процесу 1-2

Процес:	Планування	Код:	1-2
Відповідальний:	Помічник міського голови, уповноважений у справах СУЯ	Редакція від:	2021

Процес: „Планування та аналіз СУЯ”

Власник: Міський голова. Помічник міського голови, уповноважений у справах СУЯ

Ціль процесу: встановити цілі у сфері якості виконавчих органів Бердянської міської ради та провести аналіз їх виконання, у відповідності до вимог міжнародного стандарту ISO 9001:2015

Необхідний ресурс: Бюджет міської ТГ, інформаційно-комунікаційні технології, інфраструктура, міжнародний стандарт ISO 9001:2015, нормативно-правова база

Людський ресурс:
Кваліфіковані компетентні кадри

Вхідні дані для процесу:

Розпорядження міського голови „Про вдосконалення процесу планування у виконавчому комітеті Бердянської міської ради”.
Рішення виконавчого комітету Бердянської міської ради „Про вдосконалення функціонування системи управління якістю виконавчих органів Бердянської міської ради”.
Порядок управління ризиками та можливостями.

Дії:

Аналіз виконання цілей у сфері якості.
Аналіз результативності дій стосовно ризиків та можливостей.
Інформація про виконання рішення виконавчого комітету Бердянської міської ради „Про вдосконалення функціонування СУЯ виконавчих органів Бердянської міської ради”

Вихідні дані для процесу:

Політика у сфері якості виконавчих органів Бердянської міської ради.
Цілі у сфері якості виконавчих органів Бердянської міської ради.
Цілі у сфері якості процесів СУЯ виконавчих органів Бердянської міської ради.
Реєстр ризиків і можливостей та дій стосовно них

Показники:

Виконання цілей у сфері якості. Відсутність ризиків, які здійснились. Виконання рішення виконавчого комітету „Про вдосконалення функціонування СУЯ виконавчих органів БМР”

Пункти стандарту ISO 9001:2015:

4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 5.1, 5.2, 5.3, 6.1, 6.2, 6.3, 9.1.1, 9.1.3, 9.3

Карта процесу 2-1

Процес:	Функціонування	Код:	2-1
Відповідальний:	Керівники виконавчих органів міської ради	Редакція від:	2021

Процес: „Планування надання послуг”

Власник: Виконавчі органи міської ради та структурні підрозділи виконкому

Ціль процесу: Швидке та зручне надання адміністративних (публічних) послуг

Необхідний ресурс: Внутрішній ресурс виконавчих органів міської ради, інформаційно-комунікаційний ресурс, нормативно-правова база

Людський ресурс:
Кваліфіковані компетентні кадри

Вхідні дані для процесу:

Регламент Бердянської міської ради
Регламент виконавчого комітету Бердянської міської ради.
Регламент роботи ЦНАПу.
Розпорядження міського голови „Про організацію контролю за здійсненням делегованих повноважень виконавчими комітетами Бердянської міської та Нововасилівської сільської рад”.
Порядок управління задокументованою інформацією.

Дії:

Звіти виконавчих органів та структурних підрозділів виконавчого комітету Бердянської міської ради про виконання власних та делегованих повноважень.

Вихідні дані для процесу:

Перелік адміністративних послуг, які надаються через ЦНАП.
Реєстр адміністративних послуг, які надають виконавчі органи міської ради.
Реєстр актуальних нормативно-правових актів

Показники: Виконання плану роботи виконкому. Відсутність скарг на порушення законодавства та строків при отриманні адміністративних послуг. Виконання власних та делегованих повноважень згідно з чинним законодавством.

Пункти стандарту ISO 9001:2015:
4.4, 8.1, 8.2

Продовження додатка 2
до Настанови щодо якості...

Карта процесу 2-2

Процес:	Функціонування	Код:	2-2
Відповідальний:	Керівники виконавчих органів міської ради, суб'єктів надання адміністративних послуг	Редакція від:	2021

Процес: „Надання адміністративних послуг”

Власник: Виконавчі органи Бердянської міської ради та структурні підрозділи виконавчого комітету Бердянської міської ради – суб'єкти надання адміністративних

Ціль процесу: Забезпечення надання якісних адміністративних послуг для задоволеності суб'єктів отримання послуг

Необхідний ресурс: Внутрішній ресурс виконавчих органів міської ради – суб'єктів надання адміністративних послуг, інформаційно-комунікаційний ресурс, нормативно-правова база

Людський ресурс:
Кваліфіковані компетентні кадри

Вхідні дані для процесу:

Регламент Бердянської міської ради
Регламент виконавчого комітету Бердянської міської ради.
Регламент роботи ЦНАПу.
Порядок управління задокументованою інформацією.
Перелік адміністративних послуг, які надаються через ЦНАП.
Перелік адміністративних послуг, які надають виконавчі органи міської ради.

Дії:

Виконання власних та делегованих повноважень у сфері надання адміністративних послуг.
Моніторинг надання адміністративних послуг на відповідних етапах надання (листи проходження). Моніторинг скарг щодо порушень строків надання адміністративних послуг.
Щорічний соціальний моніторинг задоволеності мешканців громади рівнем якості послуг, що надаються виконавчими органами міської ради.

Вихідні дані для процесу:

Реєстр адміністративних послуг, які надають виконавчі органи міської ради.
Реєстр адміністративних послуг, які надаються через ЦНАП.
Інформаційні та технологічні картки на кожну адміністративну послугу.
Результат надання адміністративних послуг.
Задоволеність суб'єктів отримання послуг.

Показники:

Надання адміністративних послуг у встановлений законодавством строк.
Відсутність скарг на порушення законодавства та строків отримання адміністративних послуг.
Рівень задоволеності суб'єктів отримання послуг.

Пункти стандарту ISO 9001:2015:
8.5, 8.2

Продовження додатка 2
до Настанови щодо якості...

Карта процесу 2-3

Процес:	Функціонування	Код:	2-3
Відповідальний:	Керівники виконавчих органів міської ради, суб'єктів надання послуг	Редакція від:	2021

Процес: „Надання координаційно-організаційних послуг”

Власник: Виконавчі органи Бердянської міської ради та структурні підрозділи виконавчого комітету міської ради

Ціль процесу: Забезпечення надання управлінських послуг замовникам, відповідно до власних та делегованих повноважень,

Необхідний ресурс: Внутрішній ресурс виконавчих органів міської ради, інфраструктура, інформаційно-комунікаційний ресурс, нормативно-правова база

Людський ресурс:
Кваліфіковані компетентні кадри

Вхідні дані для процесу:

Регламент Бердянської міської ради
Регламент виконавчого комітету Бердянської міської ради.
Положення про виконавчі органи Бердянської міської ради та структурні підрозділи виконавчого комітету міської ради

Дії: Виконання власних та делегованих повноважень в сфері координації та організаційного супроводу замовників для надання якісних і доступних послуг, створення сприятливого середовища для життя, праці, бізнесу та відпочинку. Моніторинг надання послуг. Моніторинг скарг щодо якості та порушень строків надання х послуг. Щорічний соціальний моніторинг задоволеності мешканців громади рівнем якості послуг, що надаються виконавчими органами міської ради.

Вихідні дані для процесу:

Мешканці та організації міської ТГ отримують управлінські (координаційно-організаційні) послуги від структури, яка наділена для цього власними та делегованими повноваженнями.
Координація закладів торгівлі та сфери послуг, координація та організація пасажирських перевезень
Виконавчі органи міської ради несуть відповідальність за результати, які вимагають та очікують зацікавлені сторони, забезпечуючи задоволення потреб громади та задоволеність суб'єктів отримання послуг.

Показники:

Щорічні звіти виконавчих органів Бердянської міської ради та структурних підрозділів виконавчого комітету міської ради про виконання власних та делегованих повноважень. Відсутність скарг на порушення законодавства та строків отримання послуг. Рівень задоволеності суб'єктів отримання послуг.

Пункти стандарту ISO 9001:2015:
8.2, 8.5

Продовження додатка 2
до Настанови щодо якості...

Карта процесу 2-4

Процес:	Функціонування	Код:	2-4
Відповідальний:	Керівники виконавчих органів міської ради	Редакція від:	2021

Процес: „Управління невідповідностями”

Власник: Виконавчі органи Бердянської міської ради та структурні підрозділи виконавчого комітету міської ради

Ціль процесу: Забезпечення якості послуг, управління змінами та проведення коригувальних дій

Необхідний ресурс: Внутрішній ресурс виконавчих органів міської ради, інфраструктура, інформаційно-комунікаційний ресурс, нормативно-правова база

Людський ресурс:
Кваліфіковані компетентні кадри

Вхідні дані для процесу:

Регламент Бердянської міської ради
Регламент виконавчого комітету Бердянської міської ради.
Положення про виконавчі органи Бердянської міської ради та структурні підрозділи виконавчого комітету міської ради
Порядок управління невідповідностями та проведення коригувальних дій

Дії:

Виконання відповідними виконавчими органами міської ради коригувань та/або коригувальних дій у встановлені терміни.

Вихідні дані для процесу:

Звіти про проведення коригувальних дій
Приведення виявлених невідповідностей у відповідність до вимог чинного законодавства України та стандарту ISO 9001:2015.
Щорічні звіти виконавчих органів Бердянської міської ради та структурних підрозділів виконавчого комітету міської ради про виконання власних та делегованих повноважень.

Показники:

Відсутність невідповідностей. Відсутність скарг на порушення законодавства та строків отримання послуг. Рівень задоволеності суб'єктів отримання послуг.

Пункти стандарту ISO 9001:2015:
8.1, 8.7

Продовження додатка 2
до Настанови щодо якості...

Карта процесу 2-5

Процес:	Функціонування	Код:	2-5
Відповідальний:	Керівники виконавчих органів міської ради	Редакція від:	2021

Процес: „Управління документацією”

Власник: Загальний відділ виконавчого комітету міської ради

Ціль процесу: Забезпечення актуальності документації системи управління якістю та забезпечення постійного контролю за виконанням документів та стану виконавчої дисципліни

Необхідний ресурс: Внутрішній ресурс виконавчих органів міської ради, інфраструктура, інформаційно-комунікаційний ресурс, нормативно-правова база

Людський ресурс:
Кваліфіковані компетентні кадри

Вхідні дані для процесу:

Регламент виконавчого комітету Бердянської міської ради. Інструкція з діловодства у Бердянській міській раді та її виконавчому комітеті в новій редакції. Положення про порядок організації контрольної діяльності у виконавчому комітеті Бердянської міської ради. Положення про архівний підрозділ виконкому Бердянської міської ради. Положення про експертну комісію Бердянської міської ради та її виконавчого комітету. Порядок управління задокументованою інформацією.

Дії:

Додержання вимог Інструкції з діловодства у Бердянській міській раді та її виконавчому комітеті в новій редакції щодо оформлення документів, візування проєктів власних розпорядчих документів (рішень виконавчого комітету, розпоряджень міського голови, інформацій щодо виконання розпоряджень міського голови та голови облдержадміністрації).

Вихідні дані для процесу:

Підготовка документів для проведення засідань виконавчого комітету, додержання єдиного порядку документування управлінської інформації. Щорічні звіти виконавчих органів Бердянської міської ради та структурних підрозділів виконавчого комітету міської ради про виконання власних та делегованих повноважень.

Показники: Відсутність невідповідностей. Відсутність скарг на порушення законодавства та строків отримання послуг. Рівень задоволеності суб'єктів отримання послуг.

Пункт стандарту ISO 9001:2015:
7.5

Карта процесу 2-6

Процес:	Функціонування,	Код:	2-6
Відповідальний:	Керуючий справами виконкому. Керівники структурних підрозділів: фінансового управління, відділу кадрів та нагород, відділу правового забезпечення діяльності виконкому, відділу муніципальних ініціатив, інвестицій та енергоменеджменту, відділу інформаційно-комунікаційних ресурсів, сектору „Прес-служба” Бердянської міської ради та її виконавчого комітету.	Редакція від:	2021

Процес: „Забезпечення ресурсами”

Власник: Фінансове управління. Відділ кадрів та нагород. Відділ муніципальних ініціатив, інвестицій та енергоменеджменту. Відділ інформаційно-комунікаційних ресурсів. Сектор „Прес-служба” Бердянської міської ради та її виконавчого комітету. Відділ з правового забезпечення діяльності виконкому

Ціль процесу: Визначення та забезпечення ресурсів для результативного виконання процесів системи управління якості

Необхідний ресурс: Внутрішній ресурс відділу з правового забезпечення діяльності виконкому. відділу кадрів та нагород, фінансового управління, відділу інформаційно-комунікаційних ресурсів, відділу бухгалтерського обліку, загального відділу, сектору „Прес-служба” Бердянської міської ради та її виконавчого комітету. Члени конкурсної комісії виконавчого комітету Бердянської міської ради. Нормативно-правова база. Інформаційно-комунікаційний ресурс. Депутати міської ради. Засоби масової інформації. Бюджет міської ТГ. Інфраструктура, ресурси виконкому, нормативно-правова база.

Людський ресурс:
Кваліфіковані компетентні кадри

Вхідні дані для процесу:

Регламент Бердянської міської ради.
Регламент виконавчого комітету Бердянської міської ради.
Рішення виконкому «Про затвердження плану роботи з кадрами і підготовки кадрового резерву у виконавчому комітеті Бердянської міської ради», «Про затвердження Порядку проведення конкурсу на заміщення вакантних посад посадових осіб місцевого самоврядування апарату міської ради та виконавчого комітету Бердянської міської ради». Правила роботи в інформаційно-комунікаційній мережі виконавчого комітету Бердянської міської ради.

Дії:

Виконання рішень виконавчого комітету «Про затвердження плану роботи з кадрами і підготовки кадрового резерву у виконавчому комітеті», „Про порядок здійснення електронного документообігу у виконкомі Бердянської міської ради”, „Про затвердження політики захисту від дії шкідливих комп’ютерних програм у виконавчому комітеті Бердянської міської ради”.
Виконання Плану місцевого економічного розвитку, який було затверджено рішенням міської ради.

Вихідні дані для процесу:

Рішення міської ради „Про затвердження бюджету Бердянської міської ТГ на рік”, „Про затвердження звіту про виконання бюджету Бердянської міської ОТГ”.
Рішення виконкому „Про використання комп’ютерної техніки у виконавчому комітеті Бердянської міської ради”, „Про роботу інформаційно-комунікаційної мережі виконавчого комітету Бердянської міської ради та перспективах її розвитку”.
Гід інвестора, Інвестиційний паспорт міста Бердянська.
Відповідність локальних нормативно-правових актів нормам чинного законодавства.

Показники:

Укомплектованість кадрами. Кількість осіб, які пройшли зовнішнє та внутрішнє навчання. Виконання бюджету міської ТГ. Забезпеченість робочою оргтехнікою та програмними засобами. Залучені інвестиції. Щоденне висвітлення роботи ОМС в ЗМІ.

Пункти стандарту ISO 9001:2015:
7.1, 7.2, 7.3, 7.4.

Карта процесу 2-7

Продовження додатка 2
до Настанови щодо якості...

Процес:	Функціонування		
Відповідальний:	Керівники виконавчих органів міської ради - розпорядників та одержувачів бюджетних коштів. Начальник відділу тендерних закупівель.	Редакція від:	2021

Процес: „Закупівлі”

Власник: Виконавчі органи міської ради – розпорядники та одержувачі бюджетних коштів, відділ тендерних закупівель.

Ціль процесу: Оптимальне та раціональне використання бюджетних коштів, шляхом проведення публічних закупівель з метою отримання економії бюджетних коштів

Необхідний ресурс: Внутрішній ресурс виконавчих органів міської ради - розпорядників та одержувачів бюджетних коштів, тендерні комітети та уповноважені особи виконавчих органів міської ради - розпорядників та одержувачів бюджетних коштів, інфраструктура, інформаційно-комунікаційний ресурс, нормативно-правова база, постачальники/виконавці товарів, робіт та послуг.

Людський ресурс:
Кваліфіковані компетентні кадри

Вхідні дані для процесу:

Рішення виконавчого комітету Бердянської міської ради „Про затвердження Положення про порядок організації та проведення конкурсів із закупівель”, „Про здійснення публічних закупівель”, „Про затвердження Положення про координацію публічних закупівель”, відповідні розпорядчі документи виконавчих органів міської ради - розпорядників та одержувачів бюджетних коштів.

Дії:

Положення про порядок організації та проведення конкурсів із закупівель
Положення про уповноважену особу (осіб) виконавчих органів міської ради - розпорядників та одержувачів бюджетних коштів.
Положення про тендерні комітети виконавчих органів міської ради - розпорядників та одержувачів бюджетних коштів.

Вихідні дані для процесу:

Протоколи засідань тендерних комітетів.
Протоколи уповноваженої особи.
Протоколи засідань конкурсної комісії.
Щорічний звіт про роботу відділу тендерних закупівель.

Показники:

Сума економії бюджетних коштів при проведенні процедур закупівель, спрощених закупівель та при проведенні конкурсів із закупівель за бюджетні кошти.

Пункт стандарту ISO 9001:2015:
8.4

Продовження додатка 2
до Настанови щодо якості...

Карта процесу 3-1

Процес:	Оцінки результатів діяльності	Код:	3-1
Відповідальний:	Керівники виконавчих органів міської ради.	Редакція від:	2021

Процес: „Задоволеність замовників”

Власник: Виконавчі органи міської ради.
Загальний відділ. Відділ з надання адміністративних послуг „Єдиний офіс”.

Ціль процесу: Забезпечення задоволеності очікувань та вимог зацікавлених сторін

Необхідний ресурс: Внутрішній ресурс виконавчих органів міської ради, інфраструктура, інформаційно-комунікаційний ресурс, нормативно-правова база, бюджетні кошти.

Людський ресурс:
Кваліфіковані компетентні кадри

Вхідні дані для процесу:

Порядок проведення особистого прийому громадян керівниками виконкому Бердянської міської ради. Положення про порядок розгляду електронних петицій у Бердянській міській раді, її виконавчому комітеті. Регламент роботи Центру надання адміністративних послуг. Порядок опрацювання та розгляду запитів щодо надання публічної інформації. Порядок роботи зі зверненнями громадян у виконавчому комітеті Бердянської міської ради. Порядок опрацювання усних звернень громадян, що надійшли за допомогою засобів телефонного зв'язку, в виконавчому комітеті Бердянської міської ради.

Дії:

Виконання цілей у сфері якості загального відділу та відділу з надання адміністративних послуг „Єдиний офіс”.
Організація моніторингу та надання звітності щодо забезпечення задоволеності очікувань та вимог зацікавлених сторін.
Щоквартальний моніторинг надання адміністративних послуг, розміщення звіту на веб-сайті Бердянської міської ради

Вихідні дані для процесу:

Звіти про задоволення запитів на публічну інформацію, звіти про звернення громадян, які надійшли до виконавчого комітету Бердянської міської ради на єдиному державному веб-порталі відкритих даних та веб-сайті Бердянської міської ради. Щорічні звіти про роботу зі зверненнями громадян на засіданні виконавчого комітету. Щопіврічні звіти про роботу Центру надання адміністративних послуг на засіданні виконавчого комітету.

Показники:

Відповідність послуг вимогам та очікуванням зацікавлених сторін. Задоволеність зацікавлених сторін, своєчасність, періодичність виникнення інцидентів. Відсутність скарг на порушення законодавства та строків розгляду звернень громадян та строків надання адміністративних послуг. Кількість наданих адміністративних послуг. Кількість вхідної кореспонденції та надання відповідей, повторних звернень тощо.

Пункти стандарту ISO 9001:2015:
9.1.2, 9.1.3

Продовження додатка 2
до Настанови щодо якості...

Карта процесу 3-2

Процес:	Оцінки результатів діяльності	Код:	3-2
Відповідальний:	Помічник міського голови, уповноважений у справах СУЯ.	Редакція від:	2021

Процес: „Внутрішній аудит”

Власник: Помічник міського голови, уповноважений у справах СУЯ.
Внутрішні аудитори.

Ціль процесу: Встановлення відповідності системи управління якістю виконавчих органів Бердянської міської ради вимогам ISO 9001:2015 і внутрішнім вимогам до системи управління якістю

Необхідний ресурс: Внутрішній ресурс виконавчих органів Бердянської міської ради, структурних підрозділів виконкому. Внутрішні аудитори. Нормативно-правова база.

Людський ресурс:
Кваліфіковані компетентні внутрішні аудитори

Вхідні дані для процесу:

Порядок проведення внутрішніх аудитів. Розпорядження міського голови „Про проведення планових внутрішніх аудитів системи управління якістю виконавчих органів Бердянської міської ради та затвердження програми аудитів”.

Дії:

Виконання затвердженого плану проведення внутрішніх аудитів.

Вихідні дані для процесу:

Реєстр невідповідностей та зауважень за результатами проведення внутрішніх аудитів. Звіт про результати проведення планових внутрішніх аудитів системи управління якістю виконавчих органів Бердянської міської ради.

Показники:

Відповідність системи управління якістю виконавчих органів Бердянської міської ради вимогам ISO 9001:2015 і внутрішнім вимогам до системи управління якістю. Кількість виявлених невідповідностей та зауважень. Проведення коригувальних дій.

Пункт стандарту ISO 9001:2015:

9.2

Продовження додатка 2
до Настанови щодо якості...

Карта процесу 4-1

Процес:	Поліпшення	Код:	4-1
Відповідальний:	Помічник міського голови, уповноважений у справах СУЯ. Керівники виконавчих органів міської ради.	Редакція від:	2021

Процес: „Постійне поліпшення”**Власник:** Помічник міського голови, уповноважений у справах СУЯ.**Ціль процесу:** Підвищення результативності процесів системи управління якістю виконавчих органів Бердянської міської ради з метою задоволення споживача.**Необхідний ресурс:** Внутрішній ресурс виконавчих органів Бердянської міської ради, структурних підрозділів виконкому. Нормативно-правова база. Інформаційно-комунікаційний ресурс. Бюджет міської ТГ. Інфраструктура виконкому.**Людський ресурс:**
Кваліфіковані компетентні кадри**Вхідні дані для процесу:**

Порядок управління невідповідностями та проведення коригувальних дій.

Дії:Виявити проблеми або задачі.
Провести аналіз зібраних даних щодо проблеми відповідного процесу.
Попередження та зниження не передбачуваних ефектів та наслідків.
Поліпшення функціонування, результативності системи управління якістю виконавчих органів Бердянської міської ради.**Вихідні дані для процесу:**Управління невідповідностями та проведення коригувальних дій.
Звіти про проведення коригувальних дій.
Рішення виконавчого комітету Бердянської міської ради „Про вдосконалення функціонування СУЯ виконавчих органів Бердянської міської ради”**Показники:**

Позитивні результати проведених коригувальних дій. Звіти з реалізації коригувальних дій. Відсутність скарг. Задоволеність споживача. Відповідність системи управління якістю виконавчих органів Бердянської міської ради вимогам ISO 9001:2015 і внутрішнім вимогам до системи управління якістю.

Пункти стандарту ISO 9001:2015:
10.1, 10.2, 10.3

Додаток 3
до Настанови щодо якості...

КОНТЕКСТ ОРГАНІЗАЦІЇ

(SWOT-аналіз) виконавчих органів Бердянської міської ради

Внутрішні чинники: сильні та слабкі сторони	
Сильні сторони	Слабкі сторони
<ul style="list-style-type: none"> - Активна громада міської ТГ. - Успішні практики місцевого самоврядування. - Активність органів самоорганізації населення. - Налагоджений діалог „влада-громада-бізнес” щодо прийняття стратегічних та оперативних управлінських рішень для розвитку громади. - Постійне впровадження нових методів роботи у сфері надання адміністративних послуг. - Успішна практика залучення коштів міжнародної технічної допомоги та інших альтернативних джерел фінансування проєктів. - Співпраця з містами-побратимами. - Успішні практики обміну досвідом з організаціями-партнерами - Успішні практики організації професійних спеціалізованих семінарів, конференцій, тренінгів щодо питань ефективного управління громадою. - Відкритість влади. - Успішне впровадження громадського бюджету. - Ефективна комунікація місцевої влади за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій. 	<ul style="list-style-type: none"> - Відсутність сучасного приміщення для надання адміністративних послуг. - Недостатній рівень правової культури громади. - Відсутність майданчика для самореалізації прав інституцій громадянського суспільства . - Відсутність публічної платформи для консультацій з громадськістю. - Недосконалий рівень впровадження інформаційних технологій у систему муніципального управління. - Відтік кваліфікованих кадрів.
Зовнішні чинники: сприятливі можливості та загрози	
Можливості	Загрози
<ol style="list-style-type: none"> 1. Повне впровадження реформи децентралізації влади. 2. Законодавче закріплення розвитку партисипативної демократії. 3. Участь у грантових програмах та проєктах у сфері місцевого самоврядування. 4. Співпраця з інвесторами та грантодавцями щодо впровадження спільних програм, проєктів тощо. 5. Потенційна можливість вивчення та впровадження на місцевому рівні позитивного світового досвіду країн Європейського Союзу та інших міст України. 6. Посилення бюджетної самостійності. 7. Доступність сучасних інформаційних технологій та їх подальший розвиток. 8. Дистанційне управління процесами. 9. Застосування міжнародного стандарту ISO 9001:2015 10. Залучення незалежних експертів до розвитку міської ТГ. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Політична нестабільність, продовження військового конфлікту на сході України. 2. Близькість до зони бойових дій. 3. Недосконала нормативно-правова база у сфері місцевого самоврядування. 4. Природне скорочення частки працездатного населення. 5. Надмірна складність і тривалість тендерних процедур. 6. Низькі соціальні стандарти та рівень доходу населення. 7. Кіберзагрози. 8. Незадовільний стан автомобільних доріг за межами міста. 9. Пандемії та карантинні захворювання. 10. Порушення санітарно-епідеміологічного благополуччя населення.

Додаток 4
до Настанови щодо якості...

Аналіз вимог та очікувань зацікавлених сторін

Зацікавлена сторона	Вимоги	Очікування
1. Мешканці Бердянської міської територіальної громади	<ul style="list-style-type: none"> - збалансований економічний та соціальний розвиток міста; - доступні та якісні освітні послуги та послуги з охорони здоров'я; - культурний розвиток; - розвиток фізичної культури та спорту; - політична стабільність на місцевому рівні; - розвиток інфраструктури міста; - захист прав споживачів; - регулювання земельних відносин та охорони навколишнього природного середовища; - реалізація повноважень у сфері будівництва; - соціальний захист населення; - організація та участь у здійсненні заходів, пов'язаних із мобілізаційною підготовкою та цивільним захистом; - виконання повноважень щодо забезпечення законності, правопорядку, охорони прав, свобод і законних інтересів громадян; - забезпечення санітарно-епідеміологічного благополуччя населення. 	<ul style="list-style-type: none"> - збереження існуючих робочих місць та створення нових; - сприяння зростанню доходів населення; - отримання якісної освіти, у т.ч. дошкільної та позашкільної; - покращення стану здоров'я мешканців; - збереження національно-культурних традицій, охорона пам'яток історії та культури, отримання якісних послуг у сфері розваг, оздоровлення та відпочинку; - сучасні умови для занять фізичною культурою і спортом за місцем проживання та в місцях масового відпочинку; - якісне надання послуг житлово-комунального господарства, побутового, торговельного обслуговування, транспорту й зв'язку; - належне утримання об'єктів благоустрою; - надання під забудову та для інших потреб земель, що перебувають у власності територіальної громади; - покращення стану природного навколишнього середовища; - якісні та своєчасні соціальні послуги та виплати в повному обсязі; - безпечне проживання на території громади.
2. Персонал організації	<ul style="list-style-type: none"> - виконання соцпакета (колективного договору); - своєчасна виплата заробітної плати; - дотримання чинного законодавства з питань умов оплати праці; - безпечне робоче середовище; - правила ділового етикету; - матеріально-технічне забезпечення робочих місць; - виконання КЗпП України; - гендерна рівність. 	<ul style="list-style-type: none"> - повна зайнятість; - соціальний захист; - гідний рівень заробітної плати; - безпечні умови праці; - збереження оргтехніки та інших матеріальних цінностей у робочому кабінеті; - підвищення рівня кваліфікації шляхом участі у навчаннях; - дотримання гендерної політики.
3. Державні органи	<ul style="list-style-type: none"> - виконання законодавства України; - відсутність порушень законів; - виконання делегованих повноважень. 	<ul style="list-style-type: none"> - виконання делегованих повноважень у повному обсязі; - виконання чинного законодавства України.
4. Суб'єкти отримання адміністративних послуг	<ul style="list-style-type: none"> - забезпечення належного рівня надання адміністративних послуг, визначених законодавством України; - надання якісних послуг; - надання послуг в установленій законом строк. 	<ul style="list-style-type: none"> - доступність отримання адміністративних послуг; - мінімальний час очікування отримання результату; - відсутність черг на отримання послуг; - задоволеність якістю отриманих послуг.
5. Постачальники	<ul style="list-style-type: none"> - своєчасна оплата; - виконання договірних зобов'язань. 	<ul style="list-style-type: none"> - подальша співпраця

Продовження додатка 4
до Настанови щодо якості...

6. Гості міста	<ul style="list-style-type: none"> - якісні послуги у сфері відпочинку, оздоровлення та різноманітного дозвілля; - безпечне перебування в місті; - розвинута інфраструктура оздоровлення та туризму 	<ul style="list-style-type: none"> - комфортне місто для відпочинку, оздоровлення та різноманітного дозвілля; - задоволення від перебування в місті; - екологічно безпечне місто.
7. Бізнес-структури міста	<ul style="list-style-type: none"> - рівні умови та правила ведення бізнесу; - виконання вимог чинного законодавства; - сприяння зовнішньоекономічним зв'язкам підприємств, установ та організацій; - забезпечення на відповідній території у межах наданих повноважень реалізації міжнародних зобов'язань України; - координація роботи щодо залучення підприємств, установ та організацій до участі у комплексному соціально-економічному розвитку міста. 	<ul style="list-style-type: none"> - прийнятні місцеві податки; - підтримка бізнесу на всіх етапах його розвитку; - довірливі відносини через ефективну комунікацію „бізнес-влада”; - розвиток інфраструктури міста; - залучення інвестицій в економіку міста для подальшого розвитку міста та створення нових робочих місць.
8. Громадські організації та об'єднання	<ul style="list-style-type: none"> - підвищення рівня участі громадськості в прийнятті управлінських рішень; - підвищення ролі громадськості в процесі вирішення місцевих соціальних питань; - проведення громадських слухань та інших форм обговорень; - здійснення контролю за діяльністю місцевої влади. 	<ul style="list-style-type: none"> - забезпечення повної та своєчасної поінформованості; - довірливі відносини через ефективну комунікацію „влада-громада”; - конструктивна співпраця з ОМС, мешканцями та бізнес-структурами територіальної громади.
9. Інвестори	<ul style="list-style-type: none"> - сприятливий інвестиційний клімат; - створення інвестиційних продуктів та системи інституційної підтримки для залучення інвестицій. 	<ul style="list-style-type: none"> - взаємовигідні ділові відносини; - наявність інвестиційних продуктів.
10. Підприємства, установи та організації комунальної власності	<ul style="list-style-type: none"> - фінансове забезпечення бюджетних закладів щодо оплати за енергоносії; - організація матеріально-технічного та фінансового забезпечення закладів освіти, охорони здоров'я, культури, фізкультури і спорту та соціальних закладів місцевого рівня; - встановлення в порядку і межах, визначених законом, тарифів на побутові, комунальні та інші послуги. 	<ul style="list-style-type: none"> - залучення інвестицій, у т.ч. іноземних для створення робочих місць та покращення інфраструктури; - достатнє фінансове та сучасне матеріально-технічне забезпечення закладів освіти, охорони здоров'я, культури, фізкультури і спорту та соціальних закладів місцевого рівня; - збільшення попиту на послуги підприємств; - збільшення прибутку комунальних підприємств.
11. Засоби масової інформації	<ul style="list-style-type: none"> - відкрита та прозора діяльність; - вільний доступ до інформації щодо діяльності виконавчих органів БМР. 	<ul style="list-style-type: none"> - доступність ЗМІ до діяльності влади; - оперативне надання інформації на запити відповідно до вимог законодавства.
12. Партнери (асоціації, ради, проєкти, експерти, міста-побратими та ін.)	<ul style="list-style-type: none"> - виконання договірних зобов'язань; - залучення закордонного досвіду і кращих практик муніципального менеджменту і маркетингу. 	<ul style="list-style-type: none"> - взаємовигідна співпраця; - налагоджена система співпраці та обміну досвідом із вітчизняними та закордонними містами.

