*ЗАТВЕРДЖЕНО*

*Розпорядження міського голови*

*13.11.2018 №223-р*

***Реєстр ризиків у сфері якості***

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***№***  ***з /п*** | ***Мета*** | ***Ризик*** | ***Причини***  ***виникнення***  ***ризику*** | ***Наслідки***  ***ризику*** | ***Ймовір-ність***  ***виникнення ризику*** | ***Вплив***  ***ризику*** | ***Рівень***  ***ризику*** | ***Вплив на ризик*** |
| ***1*** | ***2*** | ***3*** | ***4*** | ***5*** | ***6*** | ***7*** | ***8*** | ***9*** |
| 1 | Забезпечення  задоволення потреб і очікувань зацікавлених сторін у сфері якості | Якість наданих послуг не буде відповідати потребам і очікуванням одержувачів послуг | Низька кваліфікація працівників виконкому міської ради. Низький рівень ділової культури | Задоволеність якістю надаваних послуг нижче запланованих значень. Наявність скарг одержувачів послуг. Скорочення кількості одержувачів послуг | Середня | Незначний | Середній | Підтримати необхідний рівень кваліфікації працівників виконкому міської ради (здійснювати підвищення кваліфікації, проводити у відділах, управліннях та інших виконавчих органах навчання). Підняти ділову культуру працівників виконкому міської ради, включаючи питання професійної етики, заохочувати співробітників за сумлінну працю, у тому числі й матеріально |
| 2 | Дотримання законодавчих та норматив- | Послуга буде надана з порушення - | Недостатність кваліфікації працівників. Незнання працівни- | Надання неякісної послуги. Скарги одержувачів | Низька | Значний | Середній | Підтримати необхідний рівень кваліфікації працівників виконкому |
| ***1*** | ***2*** | ***3*** | ***4*** | ***5*** | ***6*** | ***7*** | ***8*** | ***9*** |
|  | но-правових вимог у діяльності виконкому міської ради | ми нормативно-правових вимог | ками вимог до порядку надання послуг. Низька мотивація працівників, формальний підхід до виконання обов'язків. Відсутність актуалізованих версій нормативно-правових актів, стандартів. Незнання обов'язків, необхідних у процесі надання послуги. Недостатній рівень матеріально-технічного забезпечення | послуг. Фіксація порушень при перевірках вищими органами |  |  |  | міської ради (здійснювати підвищення квалі-фікації, проводити у відділах, управліннях та інших виконавчих органах навчання). Підняти ділову культуру працівників виконкому міської ради, включаючи питання професійної етики, заохочувати співробітників за сумлінну працю, в тому числі й матеріально. Здійснювати своєчасну актуалізацію нормативно-правової бази |
| 3  ***1*** | Організація комплексної безпеки отримувача послуги й зацікавлених сторін  ***2*** | Не будуть дотримані вимоги до безпеки  ***3*** | Незнання працівниками виконкому міської ради інструкцій, правил безпеки, порушення санітарних правил і норм. Незнання працівниками правових норм або невиконання їх. Неефективна профілактична робота із запобігання скоєнню протиправних дій одержувачами послуг. Незнання пра -  ***4*** | Надзвичайні події. Нещасні випадки. Скарги одержувачів послуг. Учинення протиправних дій у відношенні одержувачів послуг і/ або працівників виконкому міської ради. Невиконання працівниками посадових обов'язків з гарантування  ***5*** | Низька  ***6*** | Значний  ***7*** | Середній  ***8*** | Забезпечити відповідність технічного оснащення виконкому міської ради вимогам безпеки. Довести до відома кожного працівника виконкому міської ради правила безпеки, заходи адміністративної й кримінальної відповідальності за їх порушення. Проводити навчання з комплексної безпеки, тренування.  ***9*** |
|  |  |  | цівниками правил, що гарантують їх особисту безпеку. Недотримання одержувачами послуг правил безпеки | безпеки внаслідок незнання або недбалого ставлення до правил безпеки |  |  |  | Забезпечити дотримання вимог санітарних правил і норм |

***Керуюча справами виконкому Т.Мала***