*ЗАТВЕРДЖЕНО*

*Розпорядження міського голови*

 *13.11.2018 №223-р*

Настанова щодо якості, протидії корупційним загрозам

***виконкому Криворізької міської ради***

###### **1. Загальні положення**

1.1. Настанова щодо якості, протидії корупційним загрозам виконкому Криворізької міської ради (надалі − Настанова) − це опис функціонування системи управління якістю (надалі − СУЯ) щодо надання публічних та інших управлінських послуг для територіальної громади міста Кривого Рогу, запобігання корупційним загрозам.

1.2. Настанова встановлює цілі, задачі та принципи функціонування СУЯ, у тому числі в сфері протидії корупційним загрозам, та роз­поділ повноважень і відповідальності між керівними працівниками виконкому міської ради та відділів, управлінь та інших виконавчих органів міської ради на всіх етапах виконання управлінських і контрольних функцій.

1.3. Дія СУЯ розповсюджується на всі відділи, управління та інші виконавчі органи міської ради щодо надання публічних, у тому числі адміністративних, послуг для територіальної громади міста Кривого Рогу та у сфері протидії корупційним загрозам.

1.4. Положення Настанови обов’язкові для виконання при здійсненні ді­яльності виконкому міської ради, що потребує керування якістю.

***2. Нормативні посилання***

Настанова містить посилання на такі нормативні документи:

ДСТУ ISO 9001:2015 «Системи управління якістю. Вимоги»

Закони України:

«Про місцеве самоврядування в Україні»;

«Про захист персональних даних»;

«Про інформацію»;

«Про доступ до публічної інформації»;

«Про адміністративні послуги»;

«Про запобігання корупції».

Указ Президента України від 21 жовтня 2011 року №1001/2011 «Про національну антикорупційну стратегію на 2011 − 2015 роки».

Постанови Кабінету Міністрів України від:

29 квітня 2015 року №265 «Про затвердження Державної програми щодо реалізації засад державної антикорупційної політики в Україні (Антикорупційної стратегії) на 2015 − 2017 роки»;

17 січня 2018 року №55 «Деякі питання документування управлінської діяльності».

Рішення міської ради від:

14.05.2014 №141 «Про затвердження Порядку обробки персональних даних, володільцем яких є Криворізька міська рада, її виконком», зі змінами;

24.02.2016 №308 «Про затвердження Положення про Центр адміністративних послуг «Віза» та його територіальні підрозділи», зі змінами;

31.03.2016 №380 «Про розмежування повноважень між виконав­чим комітетом, відділами, управліннями, іншими виконавчими органами міської ради та міським головою», зі змінами;

09.11.2016 №487 «Про затвердження Регламенту виконавчого комітету Криворізької міської ради», зі змінами;

12.09.2018 №422 «Про затвердження Інструкції з діловодства в органах місцевого самоврядування міста».

Розпорядження міського голови від:

31.05.2011 №122-р «Про захист персональних даних», зі змінами;

06.02.2012 №30-р «Про організацію роботи щодо попередження проявів корупції», зі змінами;

06.11.2013 №247-р «Про затвердження Процедур систем управління якістю та інформаційною безпекою», зі змінами;

05.09.2014 №191-р «Про поліпшення дії систем управління якістю та інформаційною безпекою у відділах, управліннях, інших виконавчих органах міської ради, виконкомах районних у місті рад»;

20.02.2017 №30-р «Про затвердження розподілу обов’язків між секретарем міської ради, заступниками міського голови та керуючою справами виконкому міської ради», зі змінами.

1. ***Терміни, визначення***

У Настанові використовуються терміни та визначення відповідно до по­ложень стандартів ISO 9001, Закону України «Про запобігання корупції».

***4. Середовище організацій***

4.1. Розуміння організації та її середовища

4.1.1. Виконавчий комітет Криворізької міської ради є виконавчим органом мі­ської ради, що утворюється нею на строк її повноважень, підзвітний і під­контрольний їй, а з питань здійснення ним повноважень органів виконавчої влади − підконтрольний відповідним органам виконавчої влади.

4.1.2. Повноваження виконкому міської ради визначені Законом України «Про місцеве самоврядування в Україні» та рішенням міської ради від 31.03.2016 №380 «Про розмежування повноважень між виконавчим комітетом, відділами, управліннями, іншими виконавчими органами міської ради та міським головою», зі змінами.

4.1.3. Утворені міською радою відділи, управління, інші виконавчі органи міської ради підпорядковані виконкому та міському голові, підзвітні й підконтрольні міській раді. Керівники та посадові особи відділів, управлінь, та інших ви­конавчих органів міської ради призначаються на посаду та звільняються з неї міським головою одноособово. Управління та відділи мають свої печат­ки із зображенням Державного герба України та своїм найменуванням, штампи й інші реквізити юридичної особи.

4.1.4. Відділи, управління та інші виконавчі органи міської ради в діяльно­сті керуються Конституцією та законами України, указами Президента Украї­ни, постановами Верховної Ради України та Кабінету Міністрів України, рішен­нями міської ради, її виконавчого комітету, розпорядженнями міського голови, Регламентом виконавчого комітету Криворізької міської ради, іншими законо­давчими актами в межах делегованих повноважень, а також положеннями про відділи, управління та інші виконавчі органи міської ради.

4.1.5. Основні завдання виконкому міської ради визначені відповідно до повноважень вико­навчих органів сільських, селищних, міських рад, викладених у статтях 27 − 40 глави 2 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні».

4.1.6. У виконкомі міської ради визначають її контекст, розглядаючи внутрішні й зовнішні чинники, що можуть вплинути на підхід організації до розробки та досягнення своїх цілей, в тому числі на СУЯ (внутрішній і зовнішній контекст). Виконкомом міської ради встановлюються області застосування СУЯ з урахуванням її контексту.

4.1.6.1. Зовнішній контекст − це зовнішнє оточення, у якому організація прагне досягти своїх цілей. До поняття зовнішнього контексту належать питання, пов'язані із законодавством, технологічними аспектами, конкуренцією, ринком, культурою, соціальними аспектами й економічними умовами. Оцінка зовнішнього контексту включає, але не обмежується таким:

4.1.6.1.1 соціальне й культурне, політичне та економічне, технологічне, законодавче, нормативне, фінансове, екологічне, етичне й конкурентне середовище;

4.1.6.1.2 взаємини із зовнішніми зацікавленими сторонами, а також їх очікування та потреби;

4.1.6.1.3 основні рушійні важелі й тенденції, що можуть впливати на цілі організації.

4.1.6.2. Внутрішній контекст − це внутрішнє оточення, у якому організація прагне досягти своїх цілей. До поняття внутрішнього контексту належать питання, пов'язані з цінностями, культурою, знаннями, а також з продуктивністю. Оцінка внутрішнього контексту включає:

4.1.6.2.1 підхід до управління, організаційну структуру, обов'язки й повноваження;

4.1.6.2.2 політику, цілі та стратегії виконкому міської ради;

4.1.6.2.3 ресурси й знання (капітал, час, людські ресурси, процеси, інформаційні системи, канали, процеси ухвалення рішень у організації /формальні й неформальні/);

* + - * 1. корпоративну культуру, цінності, принципи організації;
				2. внутрішні регламенти організації;
				3. взаємини з внутрішніми зацікавленими сторонами;
				4. контрактні відносини із замовниками.

4.1.7. У виконкомі міської ради опис внутрішнього контексту документується в Настанові та Політиці у сфері якості виконкому Криворізької міської ради (надалі − Політика), документах щодо діяльності виконкому міської ради.

4.1.8. Інформація, зібрана в ході визначення контексту, використовується для виявлення ризиків і можливостей для поліпшення якості послуг. У виконкомі міської ради необхідно підтримувати таку інформацію в актуальному стані за допомогою регулярного моніторингу та аналізу.

4.2. Розуміння потреб і очікувань зацікавлених сторін

4.2.1. Зацікавлені сторони − це замовник або споживач, які отримують послуги й на яких послуги можуть вплинути, або це сторони, зацікавлені в діяльності виконкому міської ради, зокрема органи влади.

4.2.2. Для кожної зацікавленої сторони необхідно визначати предмет співробітництв та предмет інтересу. Цей предмет інтересу може відображати прямий інтерес (наприклад, споживачі, стурбовані якістю послуг) або непрямий інтерес. Предмети інтересів можуть впливати на зацікавлену сторону або виходити від неї й впливати на діяльність виконкому міської ради.

4.2.3. Інтереси можуть бути як внутрішні, так і зовнішні. Це залежить від того якою є ця зацікавлена сторона: зовнішня чи внутрішня. Певний тип зацікавленої сторони може мати як внутрішні, так і зовнішні інтереси.

4.2.3.1. При визначенні внутрішніх інтересів ураховують інтереси технологій, персоналу тощо.

4.2.3.2. При визначенні зовнішніх інтересів необхідно враховувати інтереси конкурентів, суспільства, культурні інтереси, трудові інтереси, державні та законодавчі інтереси, логістичні, економічні тощо.

4.2.4. Виконком міської ради визначає такі зацікавлені сторони:

| **Зацікавлені сторони** | **Запити та очікування** |
| --- | --- |
| Споживачі (замовники й кінцеві користувачі) | Якість послуг. Ціна послуг. |
| Органи влади | Звітність. Пропозиції. |
| Персонал (наймані робітники) | Зростання заробітної плати.Просування по службі.Делегування повноважень.Задоволеність роботою.Соціальні гарантії зайнятості. |
| Постачальники й партнери | Взаємовигідні стосунки. |
| Суспільство в цілому | Вирішення соціальних, культурних та економічних проблем. |

4.3. Визначення сфери застосування СУЯ

4.3.1. З метою реалізації намірів, задекларованих у Політиці, розроблена, упроваджена та підтри­мується в актуальному стані СУЯ відповідно до вимог міжнародного стандарту ISO9001.У 2013 році дію сертифікату якості розширено у сфері протидії корупційним загрозам.

4.3.2. СУЯ є сукупністю взаємопов’язаних та взаємодіючих елементів (організаційної структури, документованих методик, процесів та ресурсів), необхідних для розроблення й реалізації Політики, здійснення керівництва й керування організацією процесів у сфері якості та протидії корупційним загрозам.

4.3.3. Дія СУЯ розповсюджується на всі структурні підрозділи виконкому міської ради щодо надання адміністративних, управлінських послуг для територіальної громади міста.

4.3.4. Керівники відділів, управлінь, інших виконавчих органів міської ради визначають необхідність розширення або звуження сфери застосування СУЯ за погодженням з міським головою. Зміну сфери необхідно задокументувати через унесення змін в Настанову.

4.4. СУЯ

4.4.1. Для функціонування СУЯ установлено відповідні групи процесів (видів діяльності), що використовуються на всіх рівнях діяльності виконкому міської ради. Узагальнений перелік процесів СУЯ наведено в додатку 1. Схема взаємозв’язку процесів СУЯ наведена в додатку 2.

4.4.2. Основні процеси управління характеризуються наявністю постачальника, власника та споживача, вхідних та вихідних даних, ресурсів, необхідних для їх виконання, критеріїв моніторингу й контролю, відповідальних за виконання. Критерії та показники оцінки процесів СУЯ наведені в додатку 3.

4.4.3. Для досягнення запланованих результатів розробляються перспективні (на півріччя), поточні (на квартал) та календарні (на місяць) плани, що єне­від’ємною частиною річного планування.

4.4.4. Принцип постійного покращення СУЯ, у тому чис­лі у сфері протидії корупційним загрозам, реалізується шляхом постійного поліпшення адекватності й результативності СУЯ.

4.4.5. Діяльність виконкому міської ради орієнтована на максимально повне за­доволення потреб і очікувань замовників. Функціонування СУЯ забезпечує постійну впевненість у тому, що результати діяльності виконкому міської ради незмінно відповідають установленим законом вимогам.

4.4.6. Задокументована СУЯ виконкому міської ради є доступною, її вимоги обов’язкові для працівників, які мають забезпечувати ефективне виконання її документованих процедур та інструкцій.

***5. Лідерство***

5.1. Лідерство та зобов'язання

5.1.1. Загальні положення

5.1.1.1. Керівництво апаратом міської ради та її виконкомом здійснює міський голова, а у разі його відсутності чи неможливості здійснення ним цих функцій − посадова особа, яка відповідно до розпорядження міського голови виконує його обов’яз­ки. На міського голову покладені повноваження відповідно до статті 42 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні» у межах повноважень вико­навчих органів міської ради. Крім того, на нього покладені повноваження, ви­значені рішенням міської ради від 31.03.2016 №380 «Про розмежування повноважень між виконавчим комітетом, відділами, управліннями, іншими виконавчими органами міської ради та міським головою», зі змінами. Він, також, здійснює інші повноваження місцевого самоврядування, визначені законами України, якщо вони не віднесені до виключних повно­важень ради або її виконавчих органів.

5.1.1.2. Міський голова, його заступники, начальники відділів, управлінь та інших виконавчих органів міської ради виконують зобов’язання щодо забезпечення функціонування та розвитку СУЯ шляхом:

5.1.1.2.1 постійного визначення потреб та очікувань замовників (громадян);

5.1.1.2.2 забезпечення впевненості в тому, що впроваджені процеси та програми відповідають вимогам чинного законодавства України;

5.1.1.2.3 формулювання, інформування та роз’яснення Політики працівникам відділів, управлінь та інших виконавчих органів міської ради;

5.1.1.2.4 періодичного аналізу СУЯ з метою оцінки її ре­зультативності та дієвості;

5.1.1.2.5 розподілу матеріальних та інших ресурсів виконкому міської ради, що забезпечують досягнення якості робіт і ефективність функціонування СУЯ;

5.1.1.2.6 здійснення перспективного та оперативного планування розвитку відділів, управлінь та інших виконавчих органів міської ради;

5.1.1.2.7 забезпечення контролю за виконанням працівниками обов'язків, розподілу їх між працівниками, розробки посадових інструкцій.

5.1.2. Орієнтація на замовника

5.1.2.1. Керівництво в межах повноважень і наявних ресурсів визначає поточні (шляхом залучення представників громадськості через проведення «круглих столів», виїзних та інших прийомів громадян, анкетних та он­лайн опитувань, конференцій, роботу «гарячих ліній» тощо) і перспективні (шляхом здійснення аналізу проектів законодавчих актів) потреби й очікування громадян для їх задо­волення результатами роботи виконкому міської ради.

5.1.2.2. Вимоги громади міста документуються в Програмі соціально-економічного та культурного розвитку міста, де обов’язково визначаються конкретні цілі та показники результативності виконання Програми відносно кожного напрямку для забезпечення впевненості в їх досягненні. Стратегічні плани розвитку міста, що розробляються кожні 5 років, визначають напрямки, стратегічні та оперативні цілі для економічного зростання, підвищення його конкурентоспроможності, покращення якості життя територіальної громади міста Кривого Рогу.

5.2. Політика виконкому міської ради у сфері якості

5.2.1. Політика затверджується розпорядженням міського голови. Вона розробляється відповідно до вимог ДСТУ ISO 9001, антикорупційного законодавства України та визначає місію, пріоритети й принципи діяльності виконкому міської ради в сфері якості, протидії корупційним загрозам, основні заходи з їх реалізації. Працівники відділів, управлінь та інших виконавчих органів міської ради володіють положеннями Політики та забезпечують її реалізацію.

5.2.2. Пропозиції щодо внесення змін та доповнень до Політики подаються посадовою особою відділу, управління, іншого виконавчого органу міської ради, відповідальною за функціонування СУЯ, на розгляд головному уповноваженому з питань функціонування СУЯ та інформаційною безпекою. Політика переглядається за потреби, але не рідше 1 разу на рік. Відповідно до Політики керівний склад виконкому міської ради вста­новлює цілі, спрямовані на постійне поліпшення результативності суя, виконання вимог до послуг, що надаються ним.

5.3. Відповідальність, повноваження та інформування

5.3.1. Ефективна діяльність у виконкомі міської ради забезпечується делегуван­ням повноважень.

5.3.2. У виконкомі міської ради призначений головний уповноважений з питань функціонування СУЯ та інформаційної безпеки − зас­тупник міського голови (розпорядження міського голови від 20.02.2017 №30-р «Про розподіл обов’язків між секретарем міської ради, заступниками міського голови та керуючою справами виконкому міської ради», зі змінами.

5.3.3. В управліннях, відділах та інших виконавчих органах міської ради призначено відповідальних за забезпечення функціонування СУЯ, які наділені обов’язками, відповідальністю та повноваженнями у сфері забез­печення функціонування СУЯ на рівні цих підрозділів.

5.3.4. Кожен працівник виконкому міської ради керується відповідною посадо­вою інструкцією, до якої включені обов’язки, відповідаль­ність та повноваження у сфері забезпечення якості послуг, що надаються ви­конкомом міської ради, та в сфері забезпечення реалізації вимог СУЯ (виконання звітності із СУЯ, участь у прове­денні внутрішніх аудитів тощо), антикорупційного законодавства України.

5.3.5. Уповноважений з питань функціонування СУЯ та інформаційною безпекою (надалі − головний уповноважений) при виконанні обов’язків керується відповідними розпорядженнями та несе відповідальність за:

5.3.5.1 установлення, запровадження й підтримку процесів СУЯ;

5.3.5.2 звітування перед керівництвом про функціонування СУЯ та потребу щодо її поліпшення;

5.3.5.3 забезпечення ознайомлення працівників з вимогами замовника послуг.

***6. Планування***

6.1. Дії стосовно ризиків і можливостей

6.1.1. Планування у виконкомі міської ради провадиться із застосуванням ризик-менеджменту та шляхом, орієнтованим на реалізацію можливостей ефективного розвитку виконкому міської ради.

6.1.2. Відділи, управління та інші виконавчі органи міської ради мають виконувати положення задокументованої процедури «Управління ризиками у сфері якості». Процедура ставить за мету забезпечення процесу планування в СУЯ обгрунтованими рішеннями, що ухвалюються на підставі оцінки ризиків. Управління ризиками відбувається в декілька етапів:

6.1.2.1. Взаємодія й консультування.

6.1.2.2. Визначення контексту ризик-менеджменту.

6.1.2.3. Ідентифікація ризиків.

6.1.2.4. Аналіз ризиків.

6.1.2.5. Оцінка ризиків.

6.1.2.6. Прийняття та реалізація рішення відносно ризику.

6.1.2.7. Моніторинг та аналіз.

6.1.3. Перелік ризиків має бути задокументований, періодично перевірятися на актуальність та змінюватися за необхідністю. До визначених ризиків застосовуються такі заходи:

6.1.3.1. Уникання ризику (відмова від проекту, передача активу).

 6.1.3.2. Передача ризику (страхування, аутсорсінг).

 6.1.3.3. Утримання ризику (усвідомленя, прийняття, самострахування).

 6.1.3.4. Зниження ризику (диверсифікація, установка лімітів, моніторинг).

6.1.4. Заходи з управління ризиками мають плануватися та затверджуватися міським головою й доводитися до всіх працівників виконкому міської ради.

6.2. Планування СУЯ

6.2.1. Керівництвом виконкому міської ради забезпечується планування СУЯ. Планування здійснюється з урахуванням усіх видів діяльності, необхідних для досягнення цілей у сфері якості, протидії корупційним загрозам, Стратегічного плану розвитку міста і Програм соціально-економічного та культурного розвитку міста, Плану заходів щодо запобігання та протидії корупції серед посадових осіб органів місцевого самоврядування м. Кривого Рогу на 2012 — 2015 роки, затвердженого розпорядженням міського голови від 06.02.2012 №30-р «Про організацію роботи щодо попередження проявів корупції», зі змінами.

6.2.2. Виконком міської ради працює відповідно до перспективних, поточних та календарних планів. Вимоги стосовно вхідних та вихідних даних для пла­нування роботи містяться в Регламенті виконавчого комітету Криворізької міської ради.

6.3. Планування змін

6.3.1. Планування робіт, пов'язаних з підвищенням ефективності СУЯ, поліпшення показників ефективності та результативності, підвищення рівня якості готової продукції, вирішення кадрових питань, здійснюється шляхом визначення цілей і завдань, що виражені вимірними показниками.

6.3.2. При плануванні в сфері якості вказуються конкретні значення поліпшення показників виконкому міської ради, внутрішніх умов, якості послуг, конкретний розподіл обов'язків, повноважень і ресурсів на різних етапах роботи, вказуються методики й інструкції, що мають бути використані в процесах надання послуг і контролю, установлюються вимоги до персоналу й функціональної взаємодії підрозділів, визначається форма протоколів, актів, звітів, фіксованих результатів на певних етапах надання послуги.

6.3.3. Планування якості може розроблятися для цільового вирішення окремих завдань (заходи зі зменшення зауважень, освоєння нових видів послуг, упровадження науково-дослідних робіт тощо) і входити складовою частиною в загальну програму розвитку виконкому міської ради.

***7. Підтримання СУЯ***

7.1. Ресурси

7.1.1. Загальні положення

7.1.1.1. Міська рада щорічно визначає та планує ресурси, необхідні для здійснення процесів управління якістю відділів, управлінь та інших виконавчих органів міської ради та постійного поліпшення її результативності, надання послуг і виконання вимог замовників. До ресурсів належать:

7.1.1.1.1 працівники виконкому міської ради;

7.1.1.1.2 інфраструктура;

7.1.1.1.3 фінанси.

7.1.1.2 З метою забезпечення необхідними ресурсами:

7.1.1.2.1 планується, формується міський бюджет, постійно здійснюється конт­роль за його виконанням;

7.1.1.2.2 визначається потреба в кваліфікованих працівниках та засоби управ­ління ними, потреба в об’єктах інфраструктури із забезпеченням їх обслуговування;

7.1.1.2.3 ведеться облік об’єктів комунальної власності міста;

7.1.1.2.4 розробляються заходи щодо оптимізації використання енергоресурсів, природоохоронні програми;

7.1.1.2.5 здійснюються заходи зі збереження культурної спадщини, гарантування цивільної безпеки та захисту населення, поліпшення медичного обслуговування населення, створення сприятливих умов для життєдіяльності осіб з обмеженими фізичними можливостями тощо.

7.1.1.3. Відділи, управління та інші виконавчі органи міської ради утримуються за рахунок коштів міського бюджету. Структура та чисельність цих органів зат­верджуються міською радою.

7.1.1.4. Діяльність із забезпечення ресурсами спрямована на поліпшення показ­ників роботи виконкому міської ради.

7.1.2. Персонал

7.1.2.1. Реалізація проголошеної Політики та досягнення поставлених завдань розвитку здійснюється через:

7.1.2.1.1 визначення вимог до компетентності посадових осіб, їх обов’язків і повноважень;

7.1.2.1.2 забезпечення професійної підготовки посадових осіб, постійної підтримки їх кваліфікації;

7.1.2.1.3 доведення до працівників поставлених завдань та оперативної інформації.

7.1.2.2. Виконкомом міської ради встановлено процеси управління людськими ресурсами з метою забезпечення наявності компетентних посадових осіб. Процеси управління людськими ресурсами спрямовані на підтримку та підвищення компетентності працівників на всіх рівнях для задоволення впевненості замовників в тому, що суб’єкт місцевого самоврядування залучає компетентний персонал для надання своїх послуг.

Уся інформація про професійну підготовку спеціалістів, набутий досвід роботи, навчання містяться в особових справах співробітників, що зберігаються в кадровій службі виконкому міської ради. Обов’язки та повноваження працівників відділів, управлінь та інших вико­навчих органів міської ради визначені в посадових інструкціях та Положеннях про підрозділи, що актуалізуються при перерозподілі обов’язків, зміні штатного розпису, назви підрозділу тощо.

* + 1. Інфраструктура

7.1.3.1. Для функціонування управлінь, відділів та інших виконавчих органів міської ради застосовується та підтримується інфраструктура, необхідна для якісного надання послуг, що включає: приміщення з відповідними комунікаціями, енергозабезпечення, зв’язок, транспорт, оргтехніку з програмним забезпеченням.

7.1.3.2. Об’єкти інфраструктури міської ради та її виконкому ідентифіковані відповідними номерами. Працівники забезпечують раціональне, ефективне та економне використання доручених матеріальних і фінансових ресурсів. Координацію роботи щодо забезпечення належного використання та збереження відповідних ресурсів здійснює адміністративно-господарчий відділ виконкому міської ради. Офісна техніка, комп’ютерне обладнання, доступ до мережі Інтернет підтримуються в робочому стані відділом інформатизації виконкому міської ради.

7.1.3.3. У виконкомі міської ради розроблено та впроваджено Положення про застосовність цілей заходів інформаційної безпеки, затверджене розпорядженням міського голови від 02.03.2015 №75-р.

7.1.3.4. Повноваження та відповідальність у сфері інфраструктури встановлені структурою та СУЯ виконкому міської ради.

7.1.3.5. Функціонування СУЯ виконкому міської ради має передбачати максимально можливе з урахуванням ресурсного забезпечення використання сучасних інформаційно−комунікаційних технологій для надання адміністративної послуги в електронній формі, включаючи:

7.1.3.5.1 надсилання запиту щодо надання адміністративної послуги в електронній формі;

7.1.3.5.2 одержання інформації, необхідної для отримання адміністративної послуги, у тому числі про її стандарт, у електронній формі;

7.1.3.5.3 одержання в електронній формі необхідної інформації від одержувача;

7.1.3.5.4 одержання інформації про стан (етапи) надання адміністративної послуги дистанційним способом;

7.1.3.5.5 формування статистичних даних про надання адміністративних послуг;

7.1.3.5.6 гарантії захисту особистих даних одержувача;

7.1.3.5.7 можливість використовувати отримані документи для звернення за іншою адміністративною послугою (у електронному чи паперовому форматі);

7.1.3.5.8 створення мережі пунктів доступу до одержання адміністративної послуги з використанням інформаційно−комунікаційних технологій.

7.1.3.6. Надання адміністративної послуги з використанням інформаційно−комунікаційних технологій не повинне скорочувати можливості її одержання іншими способами.

7.1.3.7. Фінансування робіт та послуг управлінь, відділів та інших виконавчих органів міської ради здійснюється на підставі результатів їх планово−фінансової діяльності. Питання забезпечення та поліпшення інфраструктури розглядаються при плануванні бюджету.

7.1.4. Середовище для функціонування процесів

7.1.4.1. У виконкомі міської ради визначається робоче середовище, необхідне для досягнення відповідності послуг вимогам, та контролюються параметри робочого середовища, а саме: температурний режим, освітлення, санітарно-технічне забезпечення.

7.1.4.2. Керівники відділів, управлінь та інших виконавчих органів міської ради проводять роботу щодо відповідності робочого середовища передбаченим умовам.

7.1.5. Ресурси для моніторингу та вимірювання.

7.1.5.1. «Здійснювати моніторинг» означає «спостерігати, наглядати, аналізувати, вимірювати або випробовувати в установлені інтервали часу, особливо для цілей регулювання чи контролювання». Усі процеси можуть бути піддані моніторингу. «Вимірювати» означає «визначати величину або кількість чого−небудь, зазвичай, порівнянням з еталоном». Засоби вимірювання, зазвичай, можна калібрувати, що є неможливим для багатьох засобів моніторингу.

7.1.5.2. Виконком міської ради має встановити, які засоби моніторингу та вимірювання потрібно перевіряти чи калібрувати, а також ступінь точності, похибки та періодичність. Важливо розглянути те, чи може відсутність перевіряння чи калібрування вплинути на якість або обсяг товарів та послуг, що їх надаватимуть. Прикладом можуть бути лічильники питної води, які, якщо їх неналежно відкалібровано, можуть впливати на платежі замовників/громадян до суб’єкта місцевого самоврядування, що, у свою чергу, впливає на якість послуги з постачання питної води.

7.1.5.3. Коли перевіряння чи калібрування вважається за необхідне, суб’єкт місцевого самоврядування має оцінити потребу в установленні методів калібрування й визначити протоколи, що підлягають веденню. Наприклад, калібрування може бути необхідним для вимірювального оснащення, що застосовується для контролювання шуму, викидів газу в атмосферне повітря, дорожніх покриттів, освітлення та/або для проведення вхідного контролю матеріалів і товарів.

7.1.5.4. Виконком міської ради має запровадити механізми оцінювання та реєстрування достовірності результатів проведених вимірювань у разі виявлення неточності показів вимірювального оснащення.

7.1.5.5. У разі застосовування комп’ютерних програм, достовірність результатів треба перевіряти. Наприклад, програмне забезпечення, що використовується для перевіряння викидів забруднюючих речовин.

7.1.5.6. Контроль засобів моніторингу та вимірювання має здійснювати незалежний персонал.

7.1.6. Знання організації

7.1.6.1. У виконкомі міської ради визначено коло знань, необхідних для функціонування його процесів і досягнення відповідності послуг:

7.1.6.1.1 знання, набуті через досвід;

7.1.6.1.2 знання, набуті через навчання; знання, отримані через вивчення успішних проектів;

7.1.6.1.3 знання, отримані від замовника та зовнішніх постачальників;

7.1.6.1.4 фонд законодавчої, нормативно-правової та нормативної документації;

7.1.6.1.5 фонд довідкової літератури.

7.1.6.2. Керівники та працівники намагаються поповнювати та підтримувати свої знання в актуальному стані. Контролюється достовірність отримуваних знань.

7.1.6.3. Заходи з надбання потрібних знань плануються та перебувають на контролі у керівництва виконкому міської ради.

7.2. Компетентність

7.2.1. Підвищення кваліфікації працівників виконкому здійснюється через навчання у відповідних навчальних закладах раз на п’ять років та шляхом: отримання другої вищої освіти, внутрішнього навчання в управліннях, відділах та інших виконавчих органах міської ради.

7.2.2. Уся інформація про професійну підготовку спеціалістів, набутий досвід роботи та використані види навчання міститься в особових справах працівників, що зберігаються в кадровій службі виконкому міської ради.

7.3. Обізнаність

7.3.1. У виконкомі міської ради проводиться контроль обізнаності персоналу з:

7.3.1.1. Політикою;

7.3.1.2 цілями в сфері якості;

7.3.1.3 власним внеском у результативність СУЯ, з вигодами від поліпшення показників діяльності;

7.3.1.4 наслідками невиконання вимог СУЯ.

7.3.2. Для цього кожен керівник доводить до підконтрольного персоналу відповідну інформацію на апаратних нарадах керівництва чи на зборах колективу. Також, інформація розміщується на офіційних електроних ресурсах та безпосередньо на території виконкому міської ради.

7.4. Інформування

7.4.1. Міський голова та призначений персонал установлюють і забезпечують наявність результативних процесів обміну інформацією між персоналом відділів, управлінь та інших виконавчих органів міської ради для спільного використання інформації, пов’язаної з діяльністю виконкому та результативністю СУЯ виконкому міської ради.

7.4.2. Вимоги до обміну інформацією встановлено в Положенні про виконавчий комітет Криворізької міської ради, затвердженому рішенням міської ради 26.08.2016 №812.

7.4.3. У виконкомі міської ради використовуються такі методи внутрішнього інформування:

7.4.3.1 розміщення інформації на стендах;

7.4.3.2 представлення інформації на апаратних нарадах керівництва чи на зборах колективу;

7.4.3.3 розповсюдження копій документів на паперових та електронних носіях;

* + - 1. видача розпоряджень керівництва.
		1. Виконком міської ради проводить зовнішнє інформування про:

7.4.4.1 послуги та роботу виконкому міської ради;

7.4.4.2 заплановані заходи, що проводяться в місті;

7.4.4.3 надзвичайні події;

7.4.4.4 зміни в законодавстві;

7.4.4.5 публічну інформацію.

7.5. Задокументована інформація

7.5.1. Загальні положення

7.5.1.1. Документація, що застосовується у виконкомі міської ради, входить до документації СУЯ, яка наведена у додатку 4, оформлюється на паперо­вих, електронних носіях та складається із зовнішніх і внутрішніх документів.

7.5.1.1.1. Зовнішні документи: нормативно−правова документація та законодавчі акти.

7.5.1.1.2. Внутрішні документи:

7.5.1.1.2.1. Настанова;

7.5.1.1.2.2. Процедури СУЯ;

7.5.1.1.2.3 організаційно-розпорядча та нормативна документація;

7.5.1.1.2.4 протоколи, що є підтвердженням виконання виконкомом міської ради власних функцій та вимог чинної СУЯ;

7.5.1.1.2.5 інші документи, на які є посилання в процедурах та інструкціях, вимоги яких обов’язкові для виконання працівниками виконкому міської ради.

7.5.1.2. Документація відділів, управлінь та інших виконавчих органів міської ради, що належить до СУЯ, зберігається в них та використовується працівниками для ефективного виконання вимог законодавства.

7.5.2. Настанова

7.5.2.1. Настанова розроблена відповідно до вимог ДСТУ ISO 9001, Закону України «Про запобігання корупції», Регламенту виконавчого комітету Криворізької міської ради, інших нормативно − правових актів, що регламентують діяльність виконкому міської ради, є його власністю.

7.5.2.2. Зареєстровані копії Настанови призначені для внутрішнього користування. Забороняється використовувати в роботі незареєстровані копії Настанови.

7.5.2.3. Настанова розповсюджується на всі види діяльності та послуги, що нада­ються виконкомом міської ради, установлює вимоги до функціонування СУЯ виконкому міської ради, документально підтверджує Політику й процедури, відповідно до яких провадиться діяльність.

7.5.2.4. Настанова призначена для використання в таких цілях:

7.5.2.4.1 забезпечення стабільного функціонування СУЯ виконкому міської ради, її удосконалення;

7.5.2.4.2 підготовка працівників для виконання робіт відповідно до вимог ДСТУ ISO 9001;

7.5.2.4.3 забезпечення необхідної інформації при проведенні перевірок СУЯ виконкому міської ради;

7.5.2.4.4 інформування замовників (громадян, суб’єктів господарювання) про Політику та Процедури СУЯ, протидії корупційним загрозам та керування інформаційною безпекою.

7.5.2.5. Настанова містить:

7.5.2.5.1 сферу застосування СУЯ виконкому міської ради, деталізацію та обґрунтування будь-яких вилучень;

7.5.2.5.2 посилання на Процедури СУЯ, протидії корупційним загрозам та керування інформаційною безпекою, а також, робочі інструкції працівників виконкому міської ради;

7.5.2.5.3 опис взаємодії процесів СУЯ.

7.5.2.6. Виконкомом міської ради не проводиться проектування та розроблення робіт.

7.5.2.7. Термін чинності Настанови не обмежений. Вона підлягає перегляду за по­треби, але не рідше одного разу на рік. Необхідні зміни вносяться до Настанови відповідно до вимог Інструкції з діловодства в органах місцевого само­врядування міста, затвердженої рішенням виконкому міської ради від 12.09.2018 №422. Пропозиції щодо внесення змін та доповнень у Настанову готують посадові особи відділів, управлінь та інших виконавчих органів міської ради, відповідальні за забезпечення функціонування СУЯ, за погодженням з керівником відповідного підрозділу. Настанова не може бути повністю або частково відтворена, тиражована без дозволу керівництва виконкому міської ради.

7.5.2.8. Рішення про перегляд та коригування Настанови приймає головний упов­новажений з питань функціонування СУЯ та інформа­ційною безпекою.

7.5.3. Управління документацією

7.5.3.1. Виконком міської ради здійснює управління документацією на підставі Регламенту виконавчого комітету Криворізької міської ради, який визначає принципи та порядок:

7.5.3.1.1 організації роботи зі службовими документами;

7.5.3.1.2 організації контролю за виконанням документів законодавчої і виконав­чої влади, актів міської ради, її виконкому та міського голови;

7.5.3.1.3 використання фірмових бланків, гербових печаток, печаток без зобра­ження герба, штампів;

7.5.3.1.4 забезпечення наявності відповідних версій чинних документів у місцях застосування;

7.5.3.1.5 забезпечення ідентифікації змін та статусу чинної версії документів;

7.5.3.1.6 контролю за розповсюдженням документів;

7.5.3.1.7 роботи з єдиним електронним реєстром документів виконкому міської ради;

7.5.3.1.8 запобігання ненавмисному застосуванню застарілих документів;

7.5.3.1.9 виконання копіювальних робіт у виконкомі міської ради;

7.5.3.1.10 формування справ у діловодстві виконкому міської ради, тимчасового зберігання та використання архівних документів.

7.5.3.2. Вимоги до документації щодо СУЯ викладені в Інструкції з діловодства в органах місцевого самоврядування міста, затвердже­ній рішенням виконкому міської ради від 12.09.2018 №422.

7.5.4. Управління протоколами якості.

7.5.4.1. Для результативної реалізації функцій та вимог СУЯ виконкомом міської ради упроваджуються та ведуться протоколи якості, що фіксують факт події або її результати. Порядок поводження з протоколами якості викладено в Регламенті виконавчого комітету Криворізької міської ради. Управлінню підлягають усі види записів та протоколів, установлені в документації СУЯ.

7.5.4.2. До протоколів якості належать усі форми документування даних стосовно якості виконання робіт, результатів контролю та аналізу, у тому числі в сфері протидії корупційним загрозам. Записи з якості оформлюються та ведуться на паперових та/або електронних носіях. Для забезпечення управління записами щорічно складається номенклатура справ відділів, управлінь та інших виконавчих органів міської ради відповідно до вимог Інструкції з діловодства в органах місцевого самоврядування міста.

7.5.4.3. Процес управління записами з якості задокументовано в Інструкції з діло­водства в органах місцевого самоврядування міста та включає визначення ви­мог до оформлення записів з якості, їх ідентифікацію і реєстрацію, забезпечен­ня збереження, вилучення й архівування. Відповідальність за управління цими протоколами несуть особи, визначені в документованих методиках процесів.

***8***. Надання послуг

8.1. Планування надання послуг

8.1.1. Виконком міської ради планує та розробляє процеси, необхідні для забез­печення надання послуг. Послуги, що надаються відділами, управліннями та ін­шими виконавчими органами міської ради установлені Законом України «Про місцеве самоврядування в Україні», зафіксовані в Регламенті виконавчого комітету Криворізької міської ради, Положеннях про відділи, управління та інші виконавчі органи міської ради, визначені в посадових інструкціях, інформаційних картках адміністративних послуг.

8.1.2. Планування процесів надан­ня послуг узгоджується з:

8.1.2.1. Програмою соціально-економічного та культурного розвитку міста;

8.1.2.2. Стратегічним планом розвитку міста Кривого Рогу;

8.1.2.3 наявністю кваліфікованого персоналу відповідної освіти, навичок, досвіду;

8.1.2.4 потребами в проектуванні та розробці регуляторних актів, нормативних документів тощо;

8.1.2.5 процесами СУЯ;

8.1.2.6 протоколами, що ведуться для забезпечення зворотного зв’язку зі спо­живачами послуг.

8.1.3. Планування, також, забезпечує належний контроль будь − яких процесів, що здійснюються сторонніми організаціями.

8.1.4. Виконком міської ради організовує роботу відповідно до перспективних (на півріччя) і поточних (на квартал) планів, що затверджуються рішенням виконкому міської ради, щомісячних календарних планів основних заходів виконкому міської ради, що затверджуються міським головою.

8.1.5. Вимоги до порядку виконання процесу планування робіт викладено в Регламенті виконавчого комітету Криворізької міської ради.

* 1. Процеси, що стосуються замовників (громадян)

8.2.1. Послуги, що надає виконком міської ради, забезпечують рівність прав за­мовників (громадян) і враховують:

* + - 1. безпечність та гігієнічність споруди;
			2. професійну, чесну та шанобливу поведінку працівників;
			3. дотримання визначених нормативно − правовими актами, регламентами термінів надання відповідей;
			4. зручні години роботи;
			5. чіткі, прозорі та узгоджені звіти про процеси, процедури й протоколи;
			6. здатність до швидкого реагування працівників у надзвичайних або кризових ситуаціях;
			7. чіткі й точні інформації або інструкції для замовників (громадян).
	1. Проектування та розроблення

8.3.1. Стосовно виконкому міської ради проектування та розроблення − це процес, що перетворює потреби та сподівання замовників (громадян) або законодавчі вимоги на надані послуги.

8.3.2. Відділи, управління та інші виконавчі органи міської ради здійснюють про­цес планування підготовки проектів та їх розробку. Цей процес спрямований на задоволення потреб замовників, надання якісних послуг, що відповідають очікуванням споживачів та вимогам нормативно-правових актів. При плануванні й розробці будь-яких нормативних, регуляторних актів, планів розвитку міста (соціально − економічного, плану забудови, упровадження нових видів послуг, будівництво або реконструкція об’єктів інфраструктури міста тощо) обов’язково визначаються:

* + - 1. стадії проектування й розробки;

8.3.2.2 проведення аналізу, перевірки, узгодження й затвердження на кожній стадії проектування та розробки;

8.3.2.3 відповідальність і повноваження щодо проектування й розробки.

8.3.3. Для забезпечення результативного інформаційного зв’язку й чіткого роз­поділу відповідальності між виконавцями, залученими до проектування й роз­робки (виконавчі органи міської ради, комунальні підприємства міста, підрядні організації, підприємства, що надають послуги населенню тощо), виконком мі­ської ради встановлює механізм взаємодії між ними та керує цим процесом.

8.3.4. Процес планування, проектування та розробки будь − якої дії, спрямованої на надання послуги населенню, затверджується розпорядчим документом (розпорядженням міського голови, рішенням міської ради або її виконкому) згідно з наданими законодавством повноваженнями. При цьому, розпорядчим документом установлюються строки виконання доручення або робіт, що контролюються вищим керівництвом відповідно до розподілу обов’язків.

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

* 1. Закупівля

8.4.1. Процес закупівлі виконком міської ради здійснює відповідно до вимог Закону України «Про здійснення державних закупівель», ураховуючи рішення виконкому міської ради від 11.08.2010 №212 «Про комітет з конкурсних торгів виконкому міської ради», зі змінами, 14.01.2015 № 4 «Про затвердження Положення про комітет з конкурсних торгів виконкому міської ради в новій редакції», зі змінами.

8.4.2. Запрошення стати постачальником суб’єкта місцевого самоврядування є відкритими, доступними, широко оприлюднюються й містять необхідну для за­купівлі інформацію. Виконком міської ради чітко визначає вимоги щодо това­рів і послуг, які закуповуються, переконується у відповідності специфікацій по­стачальників та попередньо встановленим у контрактах або угодах умовам.

* 1. Планування та надання послуг

8.5.1. Планування послуг та діяльності

8.5.1.1. Виконком міської ради планує та здійснює надання послуг за контрольо­ваних умов. Контроль може охоплювати:

8.5.1.1.1 знання характеристик наданої послуги, з метою перевірки її відповід­ності очікуванням;

8.5.1.1.2 наявність робочих інструкцій, у разі необхідності. Робочі інструкції можуть бути документами, оформленими у вигляді методик або інструкцій, плакатів, розміщених на робочому місці, орієнтованих як на працівників органу місцевого самоврядування, так і на постачальників та замовників (громадян);

8.5.1.1.3 наявність людських ресурсів відповідно до підпункту 7.1.2 Настанови;

8.5.1.1.4 застосування обладнання (будівельне устаткування, обладнання для прибирання, обчислювальна техніка та програмне забезпечення);

8.5.1.1.5 здійснення моніторингу та вимірювання послуг і пов’язаних з ними процесів;

8.5.1.1.6 установлення механізмів контролю при наданні послуги для забезпе­чення відповідності послуг вимогам стандарту.

8.5.1.2. Виконком міської ради має запроваджені процеси для швидкого реагу­вання у випадку надзвичайних ситуацій та аварій, запобігання чи пом’якшення несприятливих впливів на довкілля, здоров’я й безпеку або негативні соціально − економічні впливи; періодично аналізує, тестує, затверджує та, якщо необхідно, переглядає процеси готовності до реагування на надзвичайні ситуації й аварії.

8.5.2. Ідентифікація та простежуваність

8.5.2.1. Виконком міської ради ідентифікує звернення громадян відповідними засобами під час роботи над ними, а також статус звернення стосовно вимог до моніторингу та вимірювання.

8.5.2.2. Якщо простежуваність є вимогою, виконком міської ради контролює однозначну ідентифікацію звернень та здійснює їх реєстрацію.

8.5.3. Забезпечення цілісності власності замовника та конфіденційності інформації.

8.5.3.1. Керівники відділів, управлінь та інших виконавчих органів міської ради в межах повноважень несуть відповідальність за додержання працівниками професійної таємниці щодо інформації, яку вони отримують.

8.5.3.2. Загальна потреба в забезпеченні вимог конфіденційності доводиться до відома всіх працівників виконкому міської ради через відповідні документи.

8.5.3.3. Виконком міської ради несе відповідальність за належне збереження вла­сності замовника відповідно до чинного законодавства України, дбає про будь−яку інформацію, документи, матеріали чи інші предмети, надані замовником (громадянином) для опрацювання (послуга, процес, перевірка, затвердження тощо).

8.5.4. Збереження

8.5.4.1. Керівники відділів, управлінь та інших виконавчих органів міської ради в межах повноважень несуть відповідальність за додержання персоналом виконкому міської ради та ними особисто професійної таємниці щодо інформації, яку вони одержують в результаті виконаних робіт від суб’єктів господарювання, громадян.

8.5.4.2. Загальна потреба в забезпеченні вимог щодо конфіденційності доводиться до персоналу виконкому міської ради через відповідні регламентовані документи.

8.5.4.3. Усі документи та інформація, що надійшли від суб’єкта господарювання, громадянина, не можуть передаватися третій стороні без письмової згоди замовника.

8.5.4.4. У разі, якщо чинне законодавство вимагає розголошення конфіденційної інформації, про це відразу необхідно сповістити замовника.

8.5.4.5. Виконком міської ради несе відповідальність відповідно до чинного законодавства України за належне збереження власності замовника. Він має дбати про будь−яку інформацію, документи, матеріали чи інші предмети, надані замовником/громадянином для їх опрацювання (послуга, процес, перевірка, затвердження тощо).

8.6. Надання послуг

8.6.1. Порядок надання послуг задокументовано розпорядженням голови міського голови, яким затверджується перелік методик процесів СУЯ виконкому міської ради на кожен рік.

8.6.2. Надання послуг контролюється керівництвом виконкому міської ради.

8.6.3. Налагоджений зворотний зв’язок із замовниками послуг. Уся інформація стосовно якості послуг аналізується та за результатами аналізу ухвалюється рішення щодо подальшого поліпшення послуг.

 8.6.4. Організація надання адміністративних послуг здійснюється Центром адміністративних послуг «Віза» (надалі – Центр), а здійснення функцій з керівництва та відповідальність за організацію діяльності Центру покладається на Департамент адміністративних послуг виконкому Криворізької міської ради.

8.6.5. Про кількість наданих Центром послуг періодично готується звітність.

8.6.6. Для контролю якості послуг, що вже надані, запроваджено процес реагування на звернення.

8.7. Управління невідповідною послугою

8.7.1. При здійсненні безпосередньої діяльності та діяльності з СУЯ послуг у виконкомі міської ради можуть виникати певні невідпо­відності, що, у свою чергу, можуть викликати незадоволення вимог замовника або вимог законодавчої, внутрішньої й зовнішньої нормативної документації. Для управління невідповідностями розроблена Процедура СУЯ, протидії корупційним загрозам та керування інформаційною безпекою «Порядок управління невідповідною послугою». Вона передбачає:

8.7.1.1 прийнятні механізми для виявляння невідповідної послуги;

8.7.1.2 засоби ідентифікування невідповідної послуги;

8.7.1.3 контрольні заходи для запобігання ненавмисному застосуванню чи на­данню невідповідної послуги;

8.7.1.4 необхідні дії для уникнення повторного надання невідповідної послуги.

8.7.2. У разі невідповідностей, що безпосередньо стосуються замовника, у ви­конкомі міської ради передбачені:

8.7.2.1 плани дій у надзвичайних ситуаціях;

8.7.2.2 перенесення потреб замовника до інших програм;

8.7.2.3 розроблення планів та програм дій щодо поліпшення діяльності у по­дальшому;

8.7.2.4 стратегії керування конфліктами.

***9. Оцінювання дієвості***

 9.1. Моніторинг, вимірювання, аналізу та оцінювання

9.1.1.Загальні положення

9.1.1.1. Виконкомом міської ради упроваджено та підтримуються процеси моніторингу, вимірювань, аналізу та поліпшення СУЯ, що спрямовані на:

9.1.1.1.1 дотримання суб’єктами надання адміністративних послуг Регламенту процедурних дій щодо надання адміністративних послуг у Центрі адміністративних послуг «Віза» та його територіальних підрозділах, затвердженого рішенням виконому міської ради від 12.10.2016 №415;

9.1.1.1.2 забезпечення відповідності та постійне поліпшення СУЯ виконкому міської ради.

9.1.1.2 Ці процеси полягають у одержанні, обробці та узагальненні інформації про їх виконання у відділах, управліннях, інших виконавчих органах міської ради, розробці необхідних заходів щодо їх поліпшення, включаючи коригувальні та запобіжні дії.

9.1.1.3. Моніторинг та вимірювання процесів виконується відповідно до вимог чинного законодавства України.

9.1.1.4. Для впровадження статистичних методів відділи, управління, інші виконавчі органи міської ради збирають дані стосовно якості послуг та функціонування СУЯ виконкому міської ради, у тому числі в сфері протидії корупційним загрозам.

9.1.2. Задоволеність заявника.

9.1.2.1. Задоволеність заявника відстежується шляхом опитування.

9.1.2.1.1. Відділами, управліннями, іншими виконавчими органами міської ради розроблено опитувальні анкети, що видаються замовнику після закінчення виконання замовлених послуг. Анкети видаються замовнику спеціалістами відділів, управлінь та інших виконавчих органів міської ради, які надавали послугу. Вони мають статус анонімних, але замовник може написати назву підприємства − замовника або своє прізвище, якщо вважає за необхідне. Після заповнення опитувальної анкети заявник залишає її у відділі, управлінні та інших виконавчих органах міської ради.

9.1.2.1.2. Після проведення анкетування опитувальні анкети збираються особою, відповідальною за функціонування СУЯ, підлягають об­робці, визначенню та вивченню основних недоліків у наданні послуг та роботі із замовником.

9.1.3. Аналіз та оцінювання.

9.1.3.1. Процеси надання послуг підлягають контролю на кожному етапі, що під­тверджується візуванням документів відповідальними особами виконкому міської ради.

9.1.3.2. Контроль і перевірка виконання актів органів, посадових осіб місцевого самоврядування, законодавчої та виконавчої влади покладається на управління організаційно − протокольної роботи виконкому міської ради відповідно до Положення про управління. Організація контролю здійснюється згідно з Інст­рукцією з діловодства в органах місцевого самоврядування міста.

9.1.3.3. Методи проведення моніторингу та контролю виконання процесів з надання послуг регламентовані чинними в Україні законодавчими та норма­тивними документами.

9.1.3.4. Оцінка якості надання послуги проводиться за відповідними показниками (критеріями), що визначають рівень задоволення потреб та інтересів одержувачів послуг, професійність діяльності виконавчих органів. Застосовують каті кретерії:

9.1.3.4.1. Результативність, що передбачає спрямованість діяльності виконкому міської ради на позитивне вирішення справи. Законна, обґрунтована та своєчасна відмова в наданні послуги не є підставою для негативної оцінки якості надання послуги.

9.1.3.4.2. Своєчасність, що передбачає дотримання встановленого законом строку надання послуги з орієнтацією на якнайшвидше вирішення справи. Критерій своєчасності в окремих випадках вимагає від виконкому врахування особливостей конкретної справи.

9.1.3.4.3. Доступність передбачає фактичну можливість особи звернутися за отриманням послуги. Доступність включає:

9.1.3.4.3.1 наявність громадського транспорту, вказівних знаків, під’їзних шляхів та місць паркування для приватного транспорту;

9.1.3.4.3.2 можливість вільного (безперешкодного) доступу одержувача до приміщення виконкому міської ради;

9.1.3.4.3.3 наявність (у тому числі безоплатність) бланків та інших формулярів, необхідних для звернення за послугою, можливість отримання таких бланків з офіційного веб-сайту Криворізької міської ради та її виконавчого комітету (https:// kr.gov.ua).

9.1.3.4.4. Зручність передбачає врахування інтересів та потреб одержувача в процесі надання послуги. Зручність включає:

9.1.3.4.4.1 можливість вибору способу звернення за послугою, у тому числі забезпечення можливості звернення поштою, електронною поштою тощо;

9.1.3.4.4.2 використання анкет та інших стандартизовано − допоміжних форм;

9.1.3.4.4.3 зручність для одержувача режиму роботи виконкому міської ради, його дотримання, відсутність черг та організованість особистого прийому громадян, використання механізмів попереднього запису, прозорої (нумерованої) черги тощо;

9.1.3.4.4.4 зручний порядок оплати послуги (якщо послуга платна); плата має бути визначеною у фіксованому розмірі та відомою наперед й в разі можливості прийматися безпосередньо в приміщенні виконкому міської ради.

9.1.3.4.5. Відкритість − це наявність та доступність інформації, необхідної для отримання послуги про: процедуру надання послуги, перелік документів, які потрібно подати для отримання послуги, із зразками їх заповнення, розмір та порядок оплати адміністративної послуги, посадових осіб, відповідальних за надання послуги. До відкритості належать: наявність та якість довідкових ресурсів (інформаційних щитів, офіційної веб − сторінки тощо), можливість отримання інформації телефоном та в електронній формі, можливість отримання консультативної допомоги.

9.1.3.4.6. Повага до одержувача послуги передбачає ввічливе (шанобливе) ставлення до особи, її честі та гідності. Критерій поваги до особи також включає: готовність працівників виконкому міської ради допомогти одержувачу в оформленні звернення, дотримання принципу рівності громадян, наявність побутових зручностей у виконкомі (місць для сидіння тощо).

9.1.3.4.7. Професійність передбачає наявність належного рівня кваліфікації працівників виконкому міської ради та визначається продемонстрованим рівнем знань і дотриманням процедури надання адміністративної послуги, конкретністю та обґрунтованістю вимог, що ставляться до одержувача.

9.1.3.5. Аналіз даних здійснюється для оцінювання з погляду можливості постій­ного поліпшення результативності СУЯ. Необхідні дані для аналізу: інформація від замовників, скарги, результати внутрішніх аудитів, інформація про виконання коригувальних та запобіжних дій, результати перегляду СУЯ, доповіді представника керівництва, інформація про виконання запланованих заходів та затверджених планів робіт, попередні результати аналізу керівництва, невідповідності щодо надання послуг. Результатом аналізу є: оперативні розпорядження, заходи щодо впровадження коригувальних та запобіжних дій.

9.2. Внутрішній аудит

9.2.1. Порядок проведення внутрішніх аудитів регламентовано Процедурою СУЯ, протидії корупційним загрозам та керування інформаційною безпекою «Порядок проведення внутрішніх аудитів».

9.2.2. Метою внутрішнього аудиту є здійснення моніторингу, удосконалення діяльності виконкому міської ради відповідно до вимог ДСТУ ISO9001, ДСТУ ISO/IEC 27001, нормативних документів, своєчасне виявлення недоліків, розробка заходів щодо їх усунення.

9.2.3. Внутрішніми перевірками охоплюються всі відділи, управління та інші ви­конавчі органи міської ради. Внутрішні аудити СУЯ та інформаційною безпекою, упроваджених у виконкомі міської ради, складаються з планових та позапланових перевірок. Під час перевірки аудитори здійснюють:

9.2.3.1 оцінку реалізації Політики та її цілей;

9.2.3.2 оцінку рівня та повноти виконання завдань і обов’язків, покладених на персонал;

* + - 1. перевірку ведення та зберігання документації;
			2. перевірку знань посадовими особами нормативних документів щодо здійснення відповідних процедур, вимог антикорупційного законодавства;
			3. перевірку стану та використання технічних засобів.

9.2.4. Позапланові перевірки можуть проводитися за рішенням головного уповноваженого з питань СУЯ та інформаційною безпекою виконкому міської ради у випадках:

9.2.4.1 істотних змін у організаційній структурі виконкому міської ради;

9.2.4.2 унесення значних змін до керівних документів з якості та інформа­ційної безпеки;

9.2.4.3 наявності незадоволеності споживачів або виявлених сторонніми орга­нізаціями невідповідностей якості надання послуг установленим вимогам;

9.2.4.4 необхідності перевірки виконання запобіжних та коригувальних дій і їх результатів;

9.2.4.5 виявлення критичних невідповідностей при поточній діяльності.

9.2.5. Перелік робіт при проведенні перевірки визначає головний уповноважений.

9.2.6 За підсумками внутрішніх перевірок складається звіт, який затверджується керівником групи з аудиту, й подається для розгляду та ухвалення відповідного рішення головному уповноваженому.

9.2.7. Копії звітів про перевірки передаються керівникам відділів, управлінь та ін­ших виконавчих органів міської ради, у яких здійснювалися перевірки, та заступникам міського голови, керуючій справами виконкому міської ради відповідно до розподілу обов’язків.

9.2.8. За результатами перевірок розробляються заходи щодо усунення зауважень, виявленихпід час їх проведення, проводяться коригувальні або запобіжні дії в залежності від зауважень. Виявлені відхилення та невідповідності мають бути усунені в найкоротший термін.

9.3. Аналіз СУЯ

9.3.1. Аналіз СУЯ виконкому міської ради проводиться відповідно до Процедури СУЯ, протидії корупційним загрозам та керування інформаційною безпекою «Аналіз СУЯ керівництвом». Його результати враховуються при підготовці оперативних розпоряджень, спрямованих на підвищення ефективності діяльності виконкому міської ради. Вхідними даними такого аналізу є зведені дані аналізу протоколів якості, пропозиції працівників.

9.3.2. Періодично керівниками виконкому міської ради здійснюється аналіз діяльності відділів, управлінь та інших виконавчих органів міської ради та функ­ціонування СУЯ, виконання заходів, спрямованих на запобігання корупційним загрозам, з метою забезпечення їх відповідності вимогам ДСТУ ISO 9001, антикорупційного законодавства України, заявленій Політиці.

9.3.2.1. Вхідні дані для аналізу:

9.3.2.1.1 нові законодавчі та регламентуючі вимоги;

9.3.2.1.2 результати внутрішніх аудитів;

9.3.2.1.3 відгуки й пропозиції замовників і працівників;

9.3.2.1.4 дані, одержані при проведенні контролю за виконанням робіт і аналізу їх результатів;

9.3.2.1.5 результати виконання коригувальних і запобіжних дій;

9.3.2.1.6 результати впровадження заходів попереднього аналізу керівництвом;

* + - * 1. заплановані заходи з удосконалення СУЯ;
				2. аналіз протоколів якості.
			1. Вихідними даними аналізу є заходи:

9.3.2.2.1 із забезпечення рівня якості публічних послуг, що надаються виконкомом міської ради відповідно до визначених стандартів;

9.3.2.2.2 з удосконалення СУЯ;

9.3.2.2.3 із забезпечення ресурсами;

9.3.2.2.4 щодо коригувань програм розвитку, планів діяльності тощо.

***10. Поліпшення***

* 1. Загальні положення

Виконком міської ради постійно поліпшує результативність діяльності та СУЯ, застосовуючи Політику та визначаючи цілі в сфері якості, використовуючи результати внутрішніх аудитів, аналіз даних, проводячи коригувальні та запобіжні дії, а також аналіз керівництва.

10.2. Невідповідність і коригувальні дії

10.2.1. Проведення коригувальних та запобіжних дій відносно потенційних або виявлених причин невідповідностей виконується згідно з Процедурою СУЯ, протидії корупційним загрозам та керування інформаційною безпекою «Порядок планування, здійснення та контролю ефективності коригувальних і запобіжних дій». Коригувальні або запобіжні дії застосовуються при:

10.2.1.1 аналізі керівництвом СУЯ, у тому числі в сфері протидії корупційним загрозам, звітів за результатами внутрішніх і зовнішніх аудитів;

* + - 1. розгляді рекламацій та скарг споживачів послуг;
			2. здійсненні моніторингу, контролю та оцінювання процесів;
			3. аналізі рекомендацій аудиторів тощо.

10.2.2. При ухваленні рішення про здійснення коригувальних або запобіжних дій ураховуються значущість проблеми, її вплив на задоволеність замовника або ін­ших зацікавлених сторін, наявність необхідних ресурсів, рівень потрібних вит­рат на реалізацію.

10.3. Постійне поліпшення

У виконкомі міської ради закладені механізми постійного поліпшення, адекватності, результативності СУЯ:

10.3.1 рішення приймаються на підставі фактичних даних;

10.3.2 планування базується на оцінці ризиків;

10.3.3 переглядається Політика та цілі в сфері якості;

10.3.4 проводиться внутрішній аудит СУЯ;

10.3.5 при встановленні невідповідностей проводиться робота з усунення причин невідповідностей;

10.3.6 проводиться широкий аналіз процесів СУЯ;

10.3.7 оцінюється задоволеність замовників.

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