



КРИВОРІЗЬКИЙ МІСЬКИЙ ГОЛОВА

Р О З П О Р Я Д Ж Е Н Н Я

25.11.2011

м. Кривий Ріг

№ 265-р

Про вдосконалення систем управління якістю в органах місцевого самоврядування м. Кривого Рогу

З метою підвищення рівня задоволеності мешканців якістю та процедурними аспектами отримання послуг в органах місцевого самоврядування м. Кривого Рогу, забезпечення належного функціонування системи управління якістю відповідно до вимог стандарту ISO 9001:2009; на виконання Постанови Кабінету Міністрів України від 17.07.2009 №737 «Про заходи щодо упорядкування адміністративних послуг», Доручень Президента України від 15.08.2011 №1-1/1792, прем'єр-міністра України від 29.07.2011 №35234/1/-11, голови Дніпропетровської обласної державної адміністрації від 22.08.2011 №07-113/0/35-11; у зв'язку з припиненням діяльності Координаційної комісії з питань розроблення та забезпечення функціонування системи управління якістю в органах місцевого самоврядування міста як такої, що виконала покладені на неї функції; керуючись Законом України «Про місцеве самоврядування в Україні»:

1. Затвердити:
 - 1.1 пріоритетні заходи щодо розвитку системи управління якістю в органах місцевого самоврядування м. Кривого Рогу в 2012 році (додаток 1);
 - 1.2 список посадових осіб структурних підрозділів виконкому міської ради, виконкомів районних у місті рад, відповідальних за забезпечення функціонування системи управління якістю (додаток 2).
2. Головним уповноваженим з питань системи управління якістю є керуюча справами виконкому міської ради Шовгеля О.М.
3. Головам районних у місті рад (Терьохін В.П., Коритнік В.В., Беззубченко В.В., Колесник І.В., Степанюк С.Д., Салтовська І.П., Рижков Є.В.) у термін до 15 грудня 2011 року надати інформацію щодо призначення головних уповноважених з питань системи управління якістю.
4. Відділу дозвільно-погоджувальних процедур виконкому міської ради (Романовська Н.І.):

4.1 разом із Державним підприємством «Кривбасстандартметрологія», за підсумками проведення наглядного аудиту та аналізу функціонування системи управління якістю, розпочати роботу щодо проведення сертифікації виконкому міської ради відповідно до вимог стандарту ISO/IEC 27001:2005 (забезпечення безпеки інформації) та розширення вимог стандарту ISO 9001:2009 у сфері протидії корупційним загрозам;

4.2 забезпечувати надання структурним підрозділам виконкому міської ради, виконкомам районних у місті рад методично-консультаційної допомоги з питань функціонування системи управління якістю.

5. Посадовим особам, відповідальним за забезпечення функціонування системи управління якістю:

5.1 забезпечувати дотримання вимог системи управління якістю, об'єктивність оцінки та аналізу її функціонування на рівні відповідних структурних підрозділів виконкомів міської та районних у місті рад, реалізації Політики в сфері якості;

5.2 щоквартально звітувати перед керівництвом про функціонування системи управління якістю, потребу в її поліпшенні.

6. Вважати такими, що втратили чинність, розпорядження міського голови від 23.05.2007 №282-р, 22.01.2009 №9-р, 22.12.2010 №285-р.

7. Відділу інформатизації виконкому міської ради (Білогай О.Ю.) забезпечити оприлюднення розпорядження на офіційному веб-сайті виконкому Криворізької міської ради в мережі Інтернет у визначений чинним законодавством термін.

8. Контроль за виконанням розпорядження покласти на першого заступника міського голови Павлова К.Ю., координацію роботи – на керуючу справами виконкому міської ради Шовгелю О.М.

Міський голова

Ю.Вілкул

голови

Додаток 1
до розпорядження міського

від 25.11.2011 №265-р

**Пріоритетні заходи щодо розвитку системи управління
якістю в органах місцевого самоврядування м. Кривого Рогу в 2012 році**

Основними критеріями оцінки якості є: результативність, доступність, зручність, відкритість, професійність.

| <i>№ з/п</i> | <i>Напрямок роботи</i> | <i>Заходи з реалізації визначених напрямів</i> | <i>Термін виконання</i> | <i>Виконавці</i> |
|--------------|--|--|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | Забезпечення відкритості та прозорості діяльності органів місцевого самоврядування | <p>1. Подальше впровадження функціонування пі-лотної моделі «Муніципальний центр послуг м. Кривого Рогу»</p> <p>2. Проведення сертифікації виконкому міської ради відповідно до вимог сертифікату ISO/IEC 27001:2005 та розширення вимог стандарту ISO 9001:2009 у сфері протидії корупційним загро-зам</p> <p>3. Виконання завдань щодо подальшого рефор-мування дозвільної системи у сфері господар-ської діяльності із урахуванням змін до Закону України «Про дозвільну систему у сфері госпо-дарської</p> | <p>Протягом 2012 року</p> <p>протягом 2012 року</p> <p>з 01.01.2012</p> | <p>Відділ дозвільно-погоджуваль-них проце-дур, структурні підрозділи виконкому міської ради</p> <p>відділ дозвільно-погоджуваль-них проце-дур, ДП «Кривбас-стандартметрологія»</p> <p>відділ дозвільно-погоджуваль-них проце-дур, структурні під-</p> |

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|--|---|
| | | <p>діяльності» від 07.04.2011</p> <p>4. Удосконалення: - структури і повноважень структурних під-розділів виконкомів міської та районних у місті рад, котрі забезпечують реалізацію державної та регіональної політики з надання муніципальних послуг мешканцям міста; - партнерських стосунків між представниками громадських об'єднань, влади, бізнесу для сталого розвитку міста</p> <p>5. Затвердження стандартів надання адміністративних послуг відповідно до Тимчасового положення про надання адміністративних послуг, що надаються фізичним та юридичним особам під час здійснення повноважень структурними підрозділами виконкому міської ради, виконкомами районних у місті рад, комунальними підприємствами</p> <p>6. Забезпечення системності міської нормативно-правової бази, прийняття послідовних і орієнтованих на досягнення конкретних цілей регулювань</p> <p>7. Організація відкритих обговорень про-</p> | <p>постійно</p> <p>I квартал 2012 року</p> <p>протягом 2012 року</p> <p>протягом 2012 року</p> | <p>розділи виконкому міської ради</p> <p>структурні підрозділи виконкому міської ради</p> <p>відділ дозвільно-погоджувальних процедур, структурні підрозділи виконкому міської ради</p> <p>управління розвитку підприємництва, структурні підрозділи виконкому міської ради, виконками районних у місті рад</p> <p>управління розвитку під-</p> |

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|--|--|---|---|
| | | <p>ектів та діючих регуляторних актів шляхом проведення публічних слухань</p> <p>8. Організація діяльності робочої групи щодо посилення внутрішньовідомчого контролю за відкритістю та прозорістю в роботі органів місцевого самоврядування</p> <p>9. Забезпечення вивчення вимог антикорупційного законодавства та виконання заходів, спрямованих на запобігання та протидію корупції</p> | <p>протягом 2012 року</p> <p>протягом 2012 року</p> | <p>приємництва, структурні підрозділи виконкому міської ради, виконкоми районних у місті рад</p> <p>відділ взаємодії з правоохоронними органами та оборонної роботи апарату міськради і виконкому, виконкоми районних у місті рад</p> <p>структурні підрозділи виконкому міської ради, виконкоми районних у місті рад</p> |
| 2 | Розвиток інфраструктури та інформування споживачів | <p>Широке застосування технологій електронного урядування в роботі органів місцевого самоврядування, а саме функціонування:</p> <ul style="list-style-type: none"> - електронної скриньки міського голови в мережі Інтернет; - офіційного веб-сайту виконкому Криворізької міської ради; - сайту «Криворізький ресурсний центр»; - електронної системи моніторингу роботи місцевих (територіальних) дозвільних органів з питань виконання дозвільних, погоджувальних процедур в м. | Протягом 2012 року | Відділи інформатизації, дозвільно - погоджувальних процедур, стратегії розвитку електронних інформаційних ресурсів міста, інші структурні підрозділи виконкому міської ради |

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|----------------------------------|--|--|---|
| | | Кривому Розі; - системи електронного документообігу; - електронної системи оцінки якості надання послуг в муніципальному центрі послуг м. Кри-вого Рогу | | |
| 3 | Проведення внутрішніх аудитів | 1. Підготовка графіку проведення внутрішніх аудитів на рік 2. Підготовка та проведення внутрішніх аудитів системи управління якістю згідно з графіком | До 25 грудня протягом року | Відділ дозвільно-погоджувальних процедур |
| 4 | Проведення внутрішнього навчання | 1. Організація та проведення навчальних семі-нарів з питань системи управління якістю, на-дання адміністративних послуг, професійної ети-ки для: - відповідальних осіб структурних підрозділів виконкому міської ради; - виконкомів районних у місті рад 2. Організація навчання з питань системи управління якістю для працівників | Березень, червень за окремим планом | Відділ дозвільно-погоджу-вальних процедур, структурні підрозділи виконкому міської ради, виконкоми районних у місті рад відділ з питань служби в |

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|--|---|--|
| | | виконкому міської ради, стаж роботи яких не перевищує одного року | | організаціях місцевого самоврядування і кадрової роботи, відділ дозвільно-погоджувальних процедур |
| 5 | Забезпечення функціонування та подальшого розвитку системи управління якістю у виконкомі районних у місті рад | <ol style="list-style-type: none"> 1. Розробка графіку проведення внутрішніх аудитів системи управління якістю 2. Розробка плану-графіку навчання з питань системи управління якістю | До 15 січня 2012 року за окремим планом | Виконкоми районних у місті рад |
| 6 | Аналіз системи управління якістю | <ol style="list-style-type: none"> 1. Моніторинг ефективності та дієвості системи управління якістю за результатами внутрішніх аудитів та розробки заходів щодо усунення виявлених невідповідностей 2. Проведення аналізу результатів виконання пріоритетних заходів щодо розвитку системи управління якістю в органах місцевого самоврядування м. Кривого Рогу, підготовка відповідних пропозицій керівникам органів місцевого самоврядування | Протягом 2-х тижнів після закінчення аудитів 2 рази на рік | Відділ дозвільно-погоджувальних процедур, виконкомі районних у місті рад відділ дозвільно-погоджувальних процедур |
| 7 | Моніторинг рівня задоволеності споживачів якістю послуг, що надаються | 1. Розробка форми анкети для вивчення рівня задоволеності споживачів якістю послуг, що надаються | Двічі на рік | Відділ дозвільно-погоджувальних процедур |

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|--|---|--|
| | | 2. Проведення моніторингу рівня задоволеності споживачів якістю послуг, що надаються | до 01.11.2012 | відділ дозвільно-погоджуваль-них процедур, структурні підрозділи виконкому міської ради, виконкоми районних у місті рад |
| 8 | Удосконалення передового досвіду організації роботи | <p>1. Узагальнення перспективного досвіду роботи структурних підрозділів виконкому міської ради, виконкомів районних у місті рад</p> <p>2. Вивчення передового досвіду роботи з питань системи управління якістю (ділові поїздки в інші регіони)</p> <p>3. Організація тематичних семінарів для відповідальних осіб виконкомів міської та районних у місті рад</p> | <p>За потребою</p> <p>періодично</p> <p>за потребою</p> | <p>Структурні підрозділи виконкому міської ради, виконкоми районних у місті рад</p> <p>відділ дозвільно-погоджувальних процедур</p> <p>структурні підрозділи виконкому міської ради, виконкоми районних у місті рад</p> |
| 9 | Управління персоналом | <p>1. Забезпечення підвищення кваліфікації посадових осіб місцевого самоврядування на базі Дніпропетровського регіонального інституту державного управління Національної академії державного управління при Президентові України</p> <p>2. Оптимізація роботи щодо залучення посадових осіб місцевого самоврядування до навчання в Дніпропетровсько-</p> | <p>Протягом 2012 року</p> <p>протягом 2012 року</p> | <p>Відділ з питань служби в органах місцевого самоврядування і кадрової роботи, структурні підрозділи виконкому міської ради, виконкоми районних у місті рад</p> <p>відділ з питань служби в органах місцевого само-</p> |

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----|---|---|---|---|
| | | <p>му національному університеті ім. Олеса Гончара, Дніпропетровському регіональному інституті державного управління Національної академії державного управління при Президентові України за спеціальністю «Державна служба»</p> <p>3. Підвищення правової культури посадових осіб місцевого самоврядування шляхом проведення спецсемініарів</p> <p>4. Організація спецсемініарів за участі фахівців кафедри психології Криворізького державного педагогічного університету (за згодою) для посадових осіб структурних підрозділів виконкому міської ради, які безпосередньо контактують з громадянами при розгляді звернень, документів тощо</p> | <p>протягом 2012 року</p> <p>протягом 2012 року</p> | <p>врядування і кадрової роботи апарату міськради і виконкому, виконкоми районних у місті рад</p> <p>юридичне управління</p> <p>відділ дозвільно-погоджувальних процедур, Криворізький державний педагогічний університет (за згодою)</p> |
| 10 | Залучення молоді до служби в органах місцевого самоврядування | <p>1. Організація роботи молодіжного виконкому</p> <p>2. Забезпечення належних умов для проходження стажування в структурних підрозділах виконкому міської ради членами молодіжного виконкому</p> | <p>Протягом 2012 року</p> <p>за потребою</p> | <p>Комітет у справах сім'ї і молоді</p> <p>структурні підрозділи виконкому міської ради</p> |

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----|--------------------------|--|---|--|
| 11 | Управління документацією | <p>1. Установлення цілей у сфері якості на 2012 рік</p> <p>2. Упорядкування інструкції з діловодства відповідно до вимог ДСТУ 4163:2003</p> <p>3. Забезпечення підтримки основної документації системи управління якістю в актуальному стані</p> | <p>Грудень 2011</p> <p>протягом 2012 року</p> <p>протягом 2012 року</p> | <p>Відділ дозвільно-погоджувальних процедур управління організаційно-протокольної роботи</p> <p>відділ дозвільно-погоджувальних процедур, структурні підрозділи виконкому міської ради, виконками районних у місті рад</p> |

Керуюча справами виконкому

О.Шовгеля

*Додаток 2
до розпорядження міського голови
від 25.11.2011 №265-р*

***Список посадових осіб
структурних підрозділів виконкому міськради, виконкомів
районних у місті рад, відповідальних із питань забезпечення функціонуван-
ня системи управління якістю***

| | |
|---|--|
| АРНАУТОВА Євгенія Володимирі- вна | - головний спеціаліст сектору комплектування доку- ментів Національного фонду архівного відділу ви- конкому міської ради |
| АВДЮЩЕНКО Людмила Василівна | - начальник відділу споживчого ринку управління розвитку підприємництва виконкому міської ради |
| БАРСА Вікторія Вікторівна | - заступник начальника управління організаційно- протокольної роботи виконкому міської ради |
| ВІТРЕНКО Олена Миколаївна | - головний спеціаліст з питань служби в органах мі- сцевого самоврядування і кадрової роботи викон- кому Тернівської районної у місті ради |
| ВОРОНЕНКО Тетяна Августівна | - заступник начальника відділу державних реєстра- торів апарату міськради і виконкому |
| ГЕРАСИМЕНКО Юлія Сергіївна | - головний спеціаліст сектору комплектування до- кументів ліквідованих підприємств архівного від- ділу виконкому міської ради |
| ГОЛОВАТЮК Світлана Павлівна | - заступник голови комітету у справах сім'ї і молоді виконкому міської ради |
| ГРИНЬКО Марина Іванівна | - начальник відділу благоустрою управління благо- устрою та житлової політики виконкому міської ради |
| ГУЦА Надія Михайлівна | - спеціаліст II категорії відділу транспорту і зв'язку виконкому міської ради |
| ДОРДІЄНКО Людмила Василівна | - спеціаліст II категорії відділу планування та техно- генно-екологічної безпеки управління з питань над- звичайних ситуацій та цивільного захисту населен- ня виконкому міської ради |

| | |
|-----------------------------------|---|
| ДРУЖИНІНА Людмила Григорівна | - начальник відділу з питань прийому громадян управління по роботі зі зверненнями громадян виконкому міської ради |
| ЗАДЕСЕНЕЦЬ Вікторія Михайлівна | - головний спеціаліст адміністративно-господарчого відділу виконкому міської ради |
| ІЖИК Олександр Миколайович | - спеціаліст I категорії відділу взаємодії з правоохоронними органами та оборонної роботи апарату міськради і виконкому |
| КАШЕЛЬ Ніна Михайлівна | - державний реєстратор відділу державних реєстраторів апарату міськради і виконкому |
| КЛЮЧНІКОВА Ірина Миколаївна | - головний спеціаліст відділу з охорони навколишнього природного середовища управління екології виконкому міської ради |
| КРАВЕЦЬ Наталія Михайлівна | - головний спеціаліст відділу з питань внутрішньої політики та зв'язків з громадськістю виконкому міської ради |
| КРАВЧЕНКО Оксана Юріївна | - головний спеціаліст з інформаційних технологій виконкому Саксаганської районної у місті ради |
| КРАВЧЕНКО Світлана Дмитрівна | - головний спеціаліст виробничого відділу управління капітального будівництва виконкому міської ради |
| КРІПАК Тетяна Петрівна | - начальник відділу вищої, професійно-технічної освіти, профорієнтації і кадрової роботи управління освіти і науки виконкому міської ради |
| КУРОЧКІНА Наталія Миколаївна | - головний спеціаліст відділу інформатизації виконкому міської ради |
| МАРУНІЧ Ірина Вадимівна | - заступник начальника служби у справах дітей виконкому міської ради |
| МАРУХНЕНКО Ірина Іванівна | - начальник відділу з питань урегулювання земельних відносин управління земельних ресурсів виконкому міської ради |

- МЄДВЄДЄВА
Любов Василівна - головний спеціаліст, бухгалтер відділу транспорту і зв'язку виконкому міської ради
- МИХАЙЛОВ
Сергій Васильович - завідувач відділу економіки та промисловості виконкому Дзержинської районної у місті ради
- МІРОШНИЧЕНКО
Марина Вікторівна - завідувач сектору з питань державних закупівель управління економіки виконкому міської ради
- ОСІЮК
Алла Євгеніївна - заступник начальника фінансового управління виконкому міської ради
- ПОГАН
Людмила Сергіївна - спеціаліст I категорії сектору з питань оформлення прав власності юридичного управління виконкому міської ради
- ПОЛУШКО
Інна Юріївна - головний спеціаліст фінансово-економічного відділу управління культури і туризму виконкому міської ради
- РАСТЄГАЄВА
Тетяна Олександрівна - начальник відділу реєстру та використання майна управління комунальної власності міста виконкому міської ради
- РЯБИЧ
Вікторія Володимирівна - спеціаліст I категорії відділу персоніфікованого обліку та програмно-аналітичного забезпечення управління праці та соціального захисту населення виконкому міської ради
- САБАДАШ
Жанна Феліксівна - головний спеціаліст відділу дозвільно-погоджувальних процедур виконкому міської ради
- СИТНИК
Світлана Вікторівна - головний спеціаліст сектору інформаційних ресурсів загального відділу виконкому Центрально-Міської районної у місті ради
- СТЕПАНОВА
Анна Сергіївна - спеціаліст I категорії відділу стратегії розвитку електронних інформаційних ресурсів міста апарату міськради і виконкому
- СУЛІМЕНКО
Наталя Леонідівна - завідувач відділу економіки та промисловості виконкому Довгинцівської районної в місті ради

- ТАРАСЕНКО
Оксана В'ячеславівна - головний спеціаліст відділу планування та звітності управління бухгалтерського обліку, планування та звітності виконкому міської ради
- ТИТОВА
Інна Іллівна - завідувачка загального відділу економіки та промисловості виконкому Дзержинської районної у місті ради
- ТИМОШЕВСЬКА
Ірина Євгенівна
ТРУСІЙ
Ірина Василівна - завідувача відділом ведення Державного реєстру виборців виконкому Жовтневої районної у місті ради
- заступник начальника управління–начальник відділу планування, аналізу та оцінки виконання доходів бюджету фінансового управління виконкому міськради
- ТУРЧИН
Сергій Вікторович - головний спеціаліст комітету з фізичної культури і спорту виконкому міської ради
- ЧАПЛИНСЬКА
Наталя Олександрівна - головний спеціаліст відділу мобілізаційно-кадрової роботи виконкому Інгулецької районної у місті ради
- ШАПОВАЛОВА
Ольга Василівна - заступник начальника відділу дозвільно-погоджувальних процедур виконкому міської ради
- ЩЕКОЧІХІНА
Надія Михайлівна - заступник начальника відділу з питань служби в органах місцевого самоврядування і кадрової роботи апарату міськради і виконкому
- ЮРЧЕНКО
Валентина Павлівна - головний спеціаліст відділу з питань захисту прав споживачів апарату міськради і виконкому
- ЯРМАК
Наталя Миколаївна - начальник відділу кадрового забезпечення управління охорони здоров'я виконкому міської ради

Керуюча справами виконкому

О.Шовгеля