Додаток 2

до Настанови щодо якості, протидії корупційним загрозам *виконкому Криворізької міської ради*

**СХЕМА ВЗАЄМОЗВ’ЯЗКУ ПРОЦЕСІВ**

**СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ**

Задово-леність замовника

Резуль-

тати СУЯ

Послуги

**СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ**

Виконком Криворізь-кої міської ради та його середо-вище

Середовище (контекст) підприємства

Підтримка СУЯ

Надання послуг

**Плануй**

**Виконуй**

Вимоги замов-ника

Оцінювання дієвості

Лідерство

Планування

Потреби

й

очікуван− ня зацікав−

лених сторін

**Дій**

**Перевіряй**

**Входи**

**Виходи**

Поліпшення

Додаток 3 до Настановищодо якості, протидії корупційним загрозам*виконкому Криворізької міської ради*

***Критерії та показники оцінки процесів системи управління якістю***

| №критерію | Назва критерію | №показника | Назва показника |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Результативність | 1.1 | Кількість наданих послуг: |
| 1.1.1  1.1.2  1.1.3 | адміністративних;  управлінських;  інформаційних |
| 1.2 | Кількість необгрунтованих відмов |
| 2 | Доступність | 2.1 | Кількість адміністративних послуг, для яких розроблені інформаційні картки |
| 2.2 | Наявність доступних інформаційних карток, бланків заяв та переліків необхідних документів на офіційному веб-сайті Криворізької міської ради та її виконавчого комітету |
| 2.3 | Забезпеченість необхідною кількістю бланків заяв у Центрі адміністративних послуг «Віза»та його територіальних підрозділах |
| 2.4 | Наявність інформації про перелік по­слуг, що надаються в Центріадміністративних послуг «Віза» та його територіальних підрозділах |
| 2.5 | Кількість виїзних прийомів заступників міського голови |
| 2.6 | Кількість юридичних, фізичних осіб, що звернулися на прийом до міського голови, його заступників |
| 3 | Своєчасність | 3.1 | Співвідношення кількості адміні­стративних послуг, наданих раніше визначеного терміну, до загальної кількості наданих послуг |
| 3.2 | Співвідношення кількості послуг, наданих з порушенням терміну до загальної кількості наданих послуг |
| 3.3 | Кількість проектів рішень, поданих на засідання виконкому міської ради з порушенням термінів, визначених Регламентом виконавчого комітету Криворізької міської ради | |
| 3.4 | Кількість проектів рішень, поданих на засідання міської ради з порушенням термінів, визначених Регламентом виконавчого комітету Криворізької міської ради | |
| 4 | Зручність | 4.1 | Облаштованість місць прийому | |
| 4.2 | Наявність можливості прийому громадян з обмеженими фізичними можливостями | |
| 4.3 | Наявність необхідної кількості ін­формаційно-довідкових матеріалів | |
| 4.4 | Можливість вибору способу звер­нення до Центру адміністративних послуг «Віза» та його територіальних підрозділах, відділів, управлінь, інших виконавчих органів міської ради | |
| 4.5 | Упорядкованість особистого прийому споживачів послуг | |
| 4.6 | Визначення часу для особистого прийому суб’єктів звернень, його чітке дотримання | |
| 4.7 | Кількість відвідувань офіційного веб-сайту Криворізької міської ради та її виконавчого комітету | |
| 4.8 | Кількість звернень, отриманих електронною поштою | |
| 4.9 | Кількість послуг, наданих у Центріадміністративних послуг «Віза» та його територіальних підрозділах | |
| 5 | Відкритість | 5.1 | Наявність наочної інформації про порядок надання послуг | |
| 5.2 | Кількість публікацій про надання послуг у засобах масової інформації | |
| 5.3 | Кількість виступів у теле-, радіо­передачах | |
| 5.4 | Відсоток позитивних відгуків та зауважень від їх загальної кількості на офіційному веб-сайті виконкому Криворізької міської ради в мережі Інтернет, порталі «Криворізький ре­сурсний центр» | |
| 5.5 | Рівень залучення громадськості до обговорення актуальних питань життєдіяльності міста, проектів нормативно-правових актів міської ради та її виконкому |
| 6 | Повага до особи | 6.1 | Кількість зауважень щодо етики поведінки суб’єктів надання послуг |
| 6.2 | Наявність поважного, коректного ставлення до замовника |
| 6.3 | Рівень організації заходів, спрямованих на запобігання проявам ко­рупції при виконанні службових обов’язків |
| 7 | Професійність | 7.1 | Кількість скарг щодо якості надання послуг |
| 7.2 | Кількість документів з повторним циклом опрацювання |
| 7.3 | Рівень активності працівників щодо надання пропозицій з удосконалення діяльності |
| 8 | Залучення громадськості | 8.1 | Кількість управлінських послуг, на­даних з попереднім узгодженням та залученням дорадчих органів, гро­мадських організацій |
| 8.2 | Кількість громадських слухань |

Додаток 4 до Настановищодо якості, протидії корупційним загрозам*виконкому Криворізької міської ради*

***Документація системиуправління якістю***

ПОЛІТИКА У СФЕРІ ЯКОСТІ

Настанова щодо якості, протидії корупційним загрозам**виконкому Криворізької міської ради**

**РЕГЛАМЕНТ ВИКОНАВЧОГО КОМІТЕТУ  
КРИВОРІЗЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ**

ПРОЦЕДУРИ СИСТЕМ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ, ПРОТИДІЇ КОРУПЦІЙНИМ ЗАГРОЗАМ ТА КЕРУВАННЯ ІНФОРМАЦІЙНОЮ БЕЗПЕКОЮ:

«Порядок планування, здійснення та контролюефективності коригувальних і запобіжних дій»

«Порядок проведення внутрішніх аудитів»

«Аналіз систем управління якістю таінформаційною безпекою керівництвом»

«Порядок управління невідповідною послугою»

«Управління процесами щодо протидіїкорупційним загрозам»

«Управління ризиками в сфері якості»

ІНСТРУКЦІЇ ТА МЕТОДИКИ ПРОЦЕСІВ

ЦІЛІ В СФЕРІ ЯКОСТІ, ПРОГРАМИ, ПЛАНИ

**↓**

ПРОТОКОЛИ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ