



ХАРКІВСЬКА ОБЛАСНА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ

РОЗПОРЯДЖЕННЯ

Харків

від 26 травня 2011 року

№ 286

**Про затвердження документів
у сфері управління якістю в апараті
обласної державної адміністрації**

З метою ефективного функціонування впровадженної в апараті обласної державної адміністрації сертифікованої системи управління якістю відповідно до вимог міжнародних стандартів ISO 9001:2009, на виконання постанови Кабінету Міністрів України від 11 травня 2006 року № 614 "Про затвердження Програми запровадження системи управління якістю в органах виконавчої влади" (зі змінами), керуючись статтями 6, 39, 41 Закону України "Про місцеві державні адміністрації":

1. Затвердити документи у сфері управління якістю в апараті обласної державної адміністрації:

Політика апарату Харківської обласної державної адміністрації у сфері управління якістю;

Настанова з якості в апараті обласної державної адміністрації;

Перелік процесів, які здійснює апарат обласної державної адміністрації в поточній діяльності (додаються).

2. Визнати таким, що втратило чинність, розпорядження голови обласної державної адміністрації від 19 грудня 2008 року № 746 "Про затвердження нормативних документів у сфері управління якістю в апараті облдержадміністрації".

3. Контроль за виконанням розпорядження покласти на заступника голови - керівника апарату обласної державної адміністрації В.В. Хому.

Голова обласної державної
адміністрації

М.М. ДОБКІН

ЗАТВЕРДЖЕНО
розпорядженням голови
обласної державної адміністрації
26.05.2011 № 286

ПОЛІТИКА АПАРАТУ ХАРКІВСЬКОЇ ОБЛАСНОЇ ДЕРЖАВНОЇ АДМІНІСТРАЦІЇ У СФЕРІ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ

Відповідно до ст.118 Конституції України виконавчу владу в області здійснює обласна державна адміністрація.

Обласна державна адміністрація є місцевим органом виконавчої влади і входить до системи органів виконавчої влади.

Реалізуючи свої повноваження в межах Конституції України та відповідно до законів України місцеві органи виконавчої влади здійснюють державно-управлінську діяльність.

Апаратом Харківської обласної державної адміністрації поняття "політика апарату" визначається як складові дії і заходів, направлених на досягнення заданого результату (цілей).

Мета створення апарату обласної державної адміністрації

Метою створення апарату Харківської обласної державної адміністрації є організаційне забезпечення основної діяльності адміністрації, без здійснення безпосередньо повноваження та компетенції обласної державної адміністрації.

Основні завдання

Основними завданнями апарату є забезпечення правового, організаційного, інформаційно-комп'ютерного, матеріально-технічного та іншого забезпечення діяльності обласної державної адміністрації, підготовка аналітичних, інформаційних, інших матеріалів, здійснення систематичних перевірок виконання актів законодавства та розпоряджень голови обласної державної адміністрації, надання методичної, практичної допомоги районним державним адміністраціям та органам місцевого самоврядування.

Правове забезпечення діяльності обласної державної адміністрації здійснюється через Головне юридичне управління Харківської обласної державної адміністрації.

Разом із забезпеченням основних завдань апарат сприяє впровадженню в організацію роботи структурних підрозділів обласної державної адміністрації, районних державних адміністрацій ефективних форм і методів управлінської діяльності при здійсненні останніми державного управління

відповідними галузями та територіями, аналізує цю роботу, узагальнює позитивний досвід.

Апарат координує роботу з підготовки, розстановки, підвищення кваліфікації та оцінки кадрів у структурних підрозділах обласної державної адміністрації, районних державних адміністраціях стосовно осіб, призначення та звільнення яких погоджуються головою обласної державної адміністрації або іншими посадовими особами обласної державної адміністрації.

Здійснює організаційну підтримку, забезпечує взаємодію місцевих органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування, закладів, установ та організацій стосовно створення та ведення Державного реєстру виборців, контролює виконання рішень розпорядника Реєстру, яким є Центральна виборча комісія.

Реалізація основних завдань апарату обласної державної адміністрації досягається через:

складання конкретних і реальних планів діяльності обласної державної адміністрації;

використання сучасних методів, форм та технологій управління;

прийняття ефективних управлінських рішень;

дієву організацію виконання прийнятих рішень;

контроль за виконанням управлінських рішень;

запровадження системи управління якістю в районних державних адміністраціях, управліннях, відділах та інших структурних підрозділах обласної державної адміністрації;

забезпечення реалізації критеріїв і стандартів оцінки надання якісних адміністративних послуг підрозділами обласної державної адміністрації;

організацію ефективної діяльності підрозділів апарату обласної державної адміністрації щодо здійснення своїх функцій і завдань.

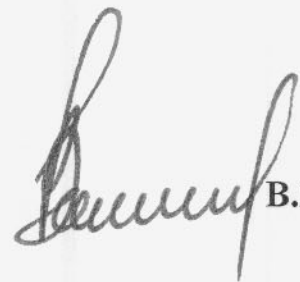
Обласна державна адміністрація гарантує своєчасне інформування громадськості про свою діяльність та має право залучати громадян до проведення перевірок, підготовки і розгляду питань, що належать до її компетенції. З метою забезпечення прозорого формування і реалізації стабільної та зрозумілої громадянам економічної і соціальної політики органів виконавчої влади, а також забезпечення прав представників засобів масової інформації на своєчасне та безперешкодне отримання інформації про діяльність органів державної влади в мережі Internet створений офіційний веб-сайт обласної державної адміністрації.

Обласна державна адміністрація зобов'язується своєчасно та якісно розміщувати на веб-сайті інформацію щодо: сучасної території та історії регіону, його адміністративно-територіального устрою; загальний огляд економіки; відомості про розвиток науки, освіти, закладів культури та мистецтва; іншу інформацію, яку керівництво обласної державної адміністрації вважає за доцільне оприлюднити.

З метою більш якісного та всебічного розгляду звернень громадян діє громадська приймальня. Особистий прийом громадян у приймальні, а також виїзні прийоми голова обласної державної адміністрації, перший заступник, заступники, заступник голови - керівник апарату обласної державної адміністрації та керівники структурних підрозділів обласної державної адміністрації проводять згідно з графіком, що затверджується розпорядженням голови обласної державної адміністрації та оприлюднюється через засоби масової інформації та на офіційному веб-сайті обласної державної адміністрації.

Обласна державна адміністрація працює за системою управління якістю, яка відповідає вимогам стандарту ISO 9001-2009, а також здійснює регулярний аналіз показників якості надання послуг у всіх структурних підрозділах обласної державної адміністрації.

**Заступник голови – керівник апарату
обласної державної адміністрації**

**В.В. Хома**

26.05.2011 № 286

НАСТАНОВА
з якості в апараті обласної державної адміністрації

ВСТУПНА ЧАСТИНА

Настанова з якості в апараті обласної державної адміністрації (далі – Настанова) є основним документом, що визначає порядок функціонування системи управління якістю в апараті Харківської обласної державної адміністрації.

Деякі елементи Настанови можуть бути об'єктом патентних прав.

Система управління якістю передбачає визначення відповідальності, заохочення та повноважень працівників.

Розроблення окремих елементів системи управління якістю та їх запровадження у відділах апарату обласної державної адміністрації проводиться начальниками відділів та особами, відповідальними за впровадження системи якості в апараті обласної державної адміністрації.

Запровадження системи управління якістю надає можливість оцінити якість виконання практично всіх видів діяльності органу виконавчої влади, при виконанні ним завдань та повноважень, визначених законодавством (формалізованих чи не формалізованих), за рахунок розроблення та запровадження критеріїв та методів оцінювання у відповідності до ДСТУ ISO 9001-2009 не змінюючи існуючої системи організації діяльності органу виконавчої влади, а при потребі вдосконалювати її.

Основними завданнями апарату Харківської обласної державної адміністрації є:

забезпечення правового, організаційного, інформаційно-комп'ютерного, матеріально-технічного та іншого забезпечення діяльності обласної державної адміністрації;

підготовка аналітичних, інформаційних, інших матеріалів;

здійснення систематичних перевірок виконання актів законодавства та розпоряджень голови обласної державної адміністрації;

надання методичної, практичної допомоги районним державним адміністраціям та органам місцевого самоврядування.

Виконання вимог Настанови є обов'язковим для всіх працівників відділів апарату обласної державної адміністрації.

1. ПРИЗНАЧЕННЯ, СФЕРА ДІЯЛЬНОСТІ ТА ЗАСТОСУВАННЯ НАСТАНОВИ З ЯКОСТІ

1.1. Загальні положення

Настанова розроблена відповідно до вимог ДСТУ ISO 9001-2009.

В апараті обласної державної адміністрації система управління якістю розроблена відповідно до напрацьованої концепції.

Відповідно до стандарту ДСТУ ISO 9001:2009 визначено, що передумовою для успішного розроблення системи управління якістю повинно бути не визначення послуг, а визначення місії органів виконавчої влади, стратегії діяльності та цілей, які потрібно досягти в ході вирішення завдань, що визначені для місцевих державних адміністрацій Законом України "Про місцеві державні адміністрації".

У Законі України "Про місцеві державні адміністрації" не визначено, що місцева державна адміністрація надає послуги. Запропонований у даній Настанові підхід дає можливість без внесення відповідних змін до чинного Закону України "Про місцеві державні адміністрації" здійснювати функціонування системи управління якістю в обласній державній адміністрації в рамках діючого законодавства.

Процес є лише окремою ланкою в ланцюзі управлінської діяльності, яку здійснює орган управління. Отже, щоб перейти до здійснення процесу діяльності, потрібно визначити місію органів виконавчої влади, що здійснюють управління, визначитися зі стратегією діяльності та цілями, конкретним станом чи бажаним результатом, якого потрібно досягти.

Для досягнення цілей потрібно вирішувати ряд завдань.

На підставі чинного Закону України "Про місцеві державні адміністрації" визначаються завдання апарату обласної державної адміністрації, які йому потрібно вирішувати.

Для вирішення завдань, що стоять перед апаратом обласної державної адміністрації, виконується конкретний процес, який є сукупністю послідовних дій, спрямованих на досягнення певних результатів. На виході процесу буде отриманий продукт, який відповідає завданню.

Кожне завдання, що вирішується апаратом обласної державної адміністрації, відповідає окремому процесу або блоку процесів.

На перших етапах робіт із розроблення системи управління якістю в апараті обласної державної адміністрації були виконані відповідні організаційні заходи:

із загальних завдань обласної державної адміністрації були виділені завдання для апарату обласної державної адміністрації;

проведено узгодження їх із завданнями, наведеними в Положенні про апарат обласної державної адміністрації;

визначені блоки процесів, що направлені на виконання завдань апарату;

визначені процеси, які виконуються апаратом обласної державної адміністрації.

Обласна державна адміністрація – це багаторівнева система. Вона складається з декількох ієрархічних рівнів, а саме: апарату, головних управлінь, управлінь, відділів та інших структурних підрозділів.

На кожному рівні вирішуються відповідні завдання і кожному рівню притаманні відповідні процеси.

На рівні апарату обласної державної адміністрації є блоки процесів, спрямовані на виконання завдань апарату, на рівні відділів апарату – процеси, які входять до блоків процесів апарату. В інших відділах та управліннях обласної державної адміністрації відповідно до ієрархії рівня та повноважень – процеси іншого рівня, тобто процеси (блоки процесів) галузевих головних управлінь, управлінь, відділів, інших структурних підрозділів обласної державної адміністрації. В районних державних адміністраціях - процеси (блоки процесів) рівнів районних державних адміністрацій.

Розподіл процесів у відповідності до ієрархічної структури дає можливість привести у відповідність цілі окремих підрозділів загальним цілям органу виконавчої влади та в цілому цілям держави та суспільства, забезпечити взаємозв'язок глобальних, стратегічних, тактичних та оперативних цілей, що відповідає системному підходу в організації управлінської діяльності.

Відповідно до термінів стандарту ДСТУ ISO 9000 результатом процесу є продукт. У роз'ясненні до стандартів визначені чотири категорії продукту: послуга, інтелектуальний продукт, технічні засоби, перероблені (виготовлені) матеріали.

Таким чином, система управління якістю в обласній державній адміністрації оцінює не лише послуги, а й інші названі категорії продукту. Це твердження відповідає вимогам стандарту ДСТУ ISO 9001:2009.

Відповідно до розподілу обов'язків між головою обласної державної адміністрації та його заступниками, затвердженого розпорядженням голови обласної державної адміністрації від 21 травня 2010 року № 246 "Про розподіл обов'язків" (із змінами), головним уповноваженим з питань запровадження та функціонування системи управління якістю в апараті обласної державної адміністрації визначений заступник голови – керівник апарату обласної державної адміністрації.

Керівниками процесів у відділах апарату обласної державної адміністрації є начальники відділів. Координатором виконання процесів в апараті обласної державної адміністрації є заступник керівника апарату. На нього також покладається відповідальність за виконання вимог п. 5.5.2 ДСТУ ISO 9001:2009 щодо:

забезпечення встановлення, запровадження та підтримування процесів, необхідних для системи управління якістю;

звітування перед вищим керівництвом про функціонування системи управління якістю та про потребу в її поліпшенні;

забезпечення обізнаності з вимогами замовника в межах організації.

1.2. Порядок перегляду й актуалізації "Настанови з якості"

Настанова підлягає перегляду не менше одного разу на рік у рамках загального аналізу системи управління якістю апарату обласної державної адміністрації. Зміни вносяться за потребою. Пропозиції щодо внесення змін до Настанови готують керівники структурних підрозділів апарату обласної державної адміністрації (за напрямками роботи). Настанова і зміни до неї затверджуються в установленому порядку розпорядженням голови обласної державної адміністрації.

1.3. Установлення статусу і регулювання розповсюдження

Настанова не містить інформації з обмеженим доступом, вільний доступ до неї мають усі працівники апарату Харківської обласної державної адміністрації та споживачі послуг, які можуть ознайомитися з нею на веб-сайті Харківської обласної державної адміністрації <http://www.kharkivoda.gov.ua> (тільки для читання).

Настанова та зміни до неї зберігаються в організаційному відділі апарату обласної державної адміністрації.

Внесення змін до документів системи управління якістю апарату обласної державної адміністрації здійснюється уповноваженими з питань якості у відділах апарату обласної державної адміністрації з дозволу заступника керівника апарату обласної державної адміністрації або начальника організаційного відділу апарату обласної державної адміністрації в установленому законодавством порядку.

1.4. Сфера застосування

Сфера застосування системи управління якістю поширюється на здійснення управлінських процесів та оцінювання послуг, що надаються таким категоріям споживачів:

- суспільство;
- територіальні громади;
- окремі громадяни України;
- підприємства, установи та організації;
- іноземні громадяни та організації;
- органи місцевого самоврядування;
- центральні та місцеві органи виконавчої та судової влади;

Президент України, Верховна Рада України, народні депутати України, Кабінет Міністрів України, Секретаріат Кабінету Міністрів України, Адміністрація Президента України.

Система управління якістю, введена в апараті обласної державної адміністрації, є системою критеріїв, які дають можливість співставляти та оцінювати існуючу систему організації діяльності апарату та його працівників відповідно до вимог державного стандарту управління якістю, застосовувати для оцінювання здатності відділів апарату дотримуватися вимог чинного законодавства та рішень центральних органів влади, регламентуючих і власних вимог.

1.5. Політика, цілі та процедури у сфері якості

Політика апарату обласної державної адміністрації у сфері управління якістю видається окремим документом, затвердженим розпорядженням голови обласної державної адміністрації.

Політика апарату Харківської обласної державної адміністрації є загальною програмою діяльності щодо забезпечення результативності системи управління якістю та є основою для встановлення цілей у сфері якості, їх перегляду.

Політика апарату Харківської обласної державної адміністрації визначає загальні напрями реалізації завдань апарату обласної державної адміністрації.

Цілі апарату визначаються щорічно на підставі аналізу, здійсненого керівництвом, чинної в апараті обласної державної адміністрації системи управління якістю та затверджується головним уповноваженим з питань запровадження та функціонування системи управління якістю в апараті обласної державної адміністрації. Цілі апарату обласної державної адміністрації затверджуються заступником голови – керівником апарату обласної державної адміністрації.

Вимоги ДСТУ ISO 9001:2009 щодо наявності обов'язкових процедур за п. 4.2.3, п. 4.2.4, п. 7.3, п. 8.2.2, п. 8.3, п. 8.5.2, п. 8.5.3 зазначеного стандарту реалізовані в таких методиках:

внутрішній аудит, коригувальні та запобіжні дії наведені в методиці процесу МП 20-02 "Моніторинг діяльності та удосконалення роботи апарату обласної державної адміністрації. Внутрішній аудит";

управління невідповідними послугами відображені в методиці процесу МП 20-04 "Порядок управління невідповідними послугами в апараті Харківської обласної державної адміністрації";

розроблення та прийняття нормативних (регламентуючих) документів обласної державної адміністрації врегульовано у методиці процесу МП 03-01, а також у відповідних розділах Регламенту обласної державної адміністрації;

управління документацією в апараті обласної державної адміністрації здійснюється згідно з пунктом 4.2.3 Державного стандарту України ISO 9001:2009, виписаної відповідно до вимог стандарту окремої методики та пункту 1.6 Настанови;

управління протоколами здійснюється згідно з пунктом 4.2.4 Державного стандарту України ISO 9001:2009 та виписаної відповідно до цих вимог окремої методики;

планування в апараті обласної державної адміністрації здійснюється відповідно до пункту 7.3 Державного стандарту України ISO 9001:2009, Регламенту обласної державної адміністрації, блоку методик процесів МП 01-00 "Планування роботи обласної державної адміністрації", методики процесу МП 20-01 "Аналіз системи управління якістю в апараті обласної державної адміністрації";

закупівля товарів, робіт та послуг в апараті обласної державної адміністрації здійснюється згідно з чинним законодавством України та п.п. 7.4.1 – 7.4.3 ДСТУ ISO 9001:2009.

Контроль засобів моніторингу та вимірювання в системі управління якістю апарату обласної державної адміністрації здійснюється згідно з п. 7.6 ДСТУ ISO 9001:2009.

У приміщенні архіву обласної державної адміністрації вимірювання вологості здійснюється психометричним гігрометром "ВИТ-1" з періодичністю один раз на тиждень, результати вимірювань фіксуються у відповідному журналі.

Згідно з паспортом МБ.2.844.000.ПС міжповірочний інтервал психометричного гігрометру "ВИТ-1" складає не більше двох років.

1.6. Управління документацією

Усі процеси системи управління якістю апарату обласної державної адміністрації задокументовані. Перелік процесів, які здійснює апарат обласної державної адміністрації у процесі поточної діяльності, затверджується розпорядженням голови обласної державної адміністрації. Входи, виходи за показниками процесів наведені у відповідних методиках процесів, які затверджуються заступником голови – керівником апарату обласної державної адміністрації.

Ведення документації системи управління якістю в апараті обласної державної адміністрації здійснюється відповідно до пункту 4.2 Державного стандарту України ISO 9001:2009 з урахуванням вимог Інструкції з питань діловодства в обласній державній адміністрації та Регламенту обласної державної адміністрації.

Документація системи управління якістю в апараті обласної державної адміністрації складається із наступних документів:

1. Державний стандарт України ISO 9001:2009 (копія).
2. Політика апарату обласної державної адміністрації.
3. Цілі апарату обласної державної адміністрації, які мають бути досягнутими відділами апарату обласної державної адміністрації протягом відповідного періоду.
4. Настанова з якості.
5. Задокументовані методики процесів.
6. Документи, що забезпечують результативне планування, функціонування та контроль процесів, а саме:
 - 6.1. Графік аудитів та інформації за результатами їх проведення.
 - 6.2. Інформації відділів апарату обласної державної адміністрації про функціонування процесів і відповідність продукту.
 - 6.3. Заходи щодо запобіжних та коригувальних дій.
 - 6.4. Інформація щодо виконання дій за результатами попереднього аналізу системи управління якістю в апараті обласної державної адміністрації.
 - 6.5. Щорічний звіт про діяльність апарату обласної державної адміністрації, складений організаційним відділом апарату обласної державної

адміністрації на підставі звітів відділів апарату обласної державної адміністрації, який включає рекомендації щодо поліпшення чинної системи управління якістю та стан ресурсів.

6.6. Протоколи, що містять докази відповідності вимогам та результативності чинної системи управління якістю в апараті обласної державної адміністрації.

Відповідальність за ведення документації системи управління якістю в апараті обласної державної адміністрації та підтримання її в належному стані покладається на заступника керівника апарату обласної державної адміністрації.

У разі необхідності до документів, що діють у рамках системи управління якістю, вносяться зміни та доповнення. Основними причинами внесення змін є:

планові перегляди за результатами наглядових та внутрішніх аудитів системи управління якістю;

зміни за результатами аналізу системи управління якістю вищим керівництвом обласної державної адміністрації;

зміни організаційної та функціональної структури;

зміни з інших причин.

Відповідальність за збереження поточної документації покладається на головного спеціаліста, уповноваженого з питань якості організаційного відділу апарату обласної державної адміністрації, з подальшою передачею її на зберігання до архіву.

Відповідальним за підготовку документації системи управління якістю в апараті обласної державної адміністрації, визначеної пунктами даного розділу 6.1, 6.4, є начальник організаційного відділу апарату обласної державної адміністрації, пунктами 6.2, 6.3, 6.5 - начальники відділів апарату обласної державної адміністрації, пункту 6.6 - помічник заступника голови - керівника апарату обласної державної адміністрації.

У ході аналізу виконання методик процесів системи управління якістю здійснюються записи, які містять відомості про досягнуті результати або свідчення здійсненої діяльності.

Записи є об'єктивним доказом результативності дії системи управління якістю, дотримання усіх установлених вимог при наданні послуг і підтвердження відповідності послуг встановленим вимогам.

Записи реєструються у вигляді:

протоколів, актів, звітів, доповідних записок, інформацій, заявок, карт, переліків відомостей;

записів у реєстраційних журналах або книгах;

електронних записів.

Записи зберігаються в структурних підрозділах апарату обласної державної адміністрації відповідно до номенклатури справ, в умовах, що виключають можливість їх псування чи втрати.

Записи на паперових носіях зберігаються у папках.

Електронні записи зберігаються у вигляді файлів у визначених папках на жорсткому диску комп'ютера або інших носіях.

Видача оригіналів записів з місць зберігання для копіювання допускається тільки з дозволу особи, відповідальної за їх зберігання.

Записи, термін зберігання яких завершився, підлягають вилученню і знищенню або передачі в архів. Рішення про знищення записів раз на рік приймає особа, відповідальна за їх зберігання.

Контроль документів, які вимагає система управління якістю, здійснюється за допомогою протоколів. Контроль за своєчасною підготовкою документів та їх виконанням здійснюють відповідальні за процеси.

За актуальність, своєчасність підготовки документів та записів до процесів несуть відповідальність виконавці процесів.

Управління невідповідними послугами системи управління якістю в апараті обласної державної адміністрації здійснюється відповідно до методики процесу МП 20-04 "Порядок управління невідповідними послугами в апараті Харківської обласної державної адміністрації".

Інформація про невідповідність послуг може бути отримана з наступних джерел:

скарги споживачів;

результати перевірок, проведених контролюючими органами, структурними підрозділами апарату обласної державної адміністрації або центральними органами виконавчої влади;

інформація від підприємств, установ та організацій області;

інші джерела інформації.

1.7. Впровадження нових видів послуг (процесів)

Пропозиції щодо впровадження нових видів послуг (процесів) вносяться на підставі Закону України "Про місцеві державні адміністрації", нормативно-правових актів вищих органів державної влади та розпоряджень голови обласної державної адміністрації.

Головний уповноважений з питань запровадження та функціонування системи управління якістю в апараті обласної державної адміністрації визначає, до якого із існуючих процесів системи управління якістю відноситься надання цієї послуги та чи вимагається розроблення нового процесу. У разі потреби керівник структурного підрозділу апарату обласної державної адміністрації розробляє методику процесу з надання послуги, в якій описується порядок надання цієї послуги, конкретна відповідальність за окремі етапи її надання, схема контролю тощо.

Методика процесу затверджується згідно з Регламентом обласної державної адміністрації головним уповноваженим з питань запровадження та функціонування системи управління якістю в апараті обласної державної адміністрації, заступником голови – керівником апарату обласної державної адміністрації.

1.8. Вимоги щодо запобігання ненавмисного використання застарілих документів

У разі затвердження документів системи управління якістю у новій редакції, документи, викладені у попередній редакції, анулюються.

З метою виключення ненавмисного використання застарілих документів на титульному листі вказаного документа ставиться штамп "Анульовано".

Інформація щодо анулювання документа вноситься до Реєстру документів та Реєстру видачі документів (при наданні персоналу нової редакції документа).

2. НОРМАТИВНІ ПОСИЛАННЯ

При розробленні цієї Настанови ураховані вимоги таких нормативних документів:

ДСТУ ISO 9000:2007. Система управління якістю. Основні положення і словник термінів.

ISO 9000:2005 Система управління якістю. Основні положення та словник термінів.

ДСТУ ISO 9001:2009. Система управління якістю. Вимоги.

ДСТУ 4163-2003. Уніфікована система організаційно-розпорядчої документації. Вимоги до оформлення документів.

ДСТУ 1.5-2003. Державна система стандартизації України. Державний стандарт України. Загальні вимоги до побудови, викладу, оформлення і змісту стандартів.

ДСТУ 2732-2004 –Діловодство і архівна справа.

3. ТЕРМІНИ, ВИЗНАЧЕННЯ ТА СКОРОЧЕННЯ

3.1. Терміни та визначення

У Настанові використані терміни і визначення, наведені в законах України "Про місцеві державні адміністрації", "Про місцеве самоврядування в Україні" та в стандарті ДСТУ ISO 9000:

якість - ступінь, до якого сукупність власних характеристик задовольняє вимоги

вимога - сформульована потреба або очікування, загальнозрозумілі або обов'язкові

Примітка 1. "Загальнозрозумілі" означає, що є звичаєм або загальноприйнятою практикою для організації, її замовників та інших зацікавлених сторін, вважати потребу або очікування, про які йдеться, зрозумілими

Примітка 2. Для позначення конкретного типу вимоги можна вживати означальні слова. Наприклад: вимога щодо продукції, вимога щодо управління якістю, вимога замовника.

Примітка 3. Установлена вимога – це вимога, сформульована, наприклад, у документі

Примітка 4. Вимоги можуть ставити різні зацікавлені сторони

задоволеність замовника - сприйняття замовником ступеня виконання його вимог

Примітка 1. Претензії замовників є зазвичай показником низького рівня задоволеності замовника, але їх відсутність не обов'язково свідчить про високий рівень задоволеності замовника

Примітка 2. Навіть якщо вимоги замовника було узгоджено з ним і виконано, це ще не є неодмінною гарантією високого рівня задоволеності замовника

спроможність - здатність організації, системи або процесу створювати продукцію, яка відповідатиме вимогам до цієї продукції

система - сукупність взаємопов'язаних або взаємодіючих елементів

система управління - система, яка дає можливість встановлювати політику та цілі і досягати цих цілей

Примітка. Система управління організацією може охоплювати різні системи управління, такі, як система управління якістю, система управління фінансами або система управління навколишнім середовищем

система управління якістю - система управління, яка спрямовує та контролює діяльність організації щодо якості

політика у сфері якості - загальні наміри та спрямованість організації, пов'язані з якістю, офіційно сформульовані найвищим керівництвом

цілі у сфері якості - те, чого прагнуть або до чого прямують у сфері якості

Примітка. Цілі у сфері якості, як правило, визначають для відповідних функцій та рівнів в організації

управління - скоординована діяльність, яка полягає у спрямуванні та контролюванні організації

найвище керівництво - особа чи група осіб, яка спрямовує та контролює діяльність організації на найвищому рівні

управління якістю - скоординована діяльність, яка полягає у спрямуванні та контролюванні організації щодо якості

Примітка. Спрямування та контролювання щодо якості звичайно охоплює розроблення політики у сфері якості і цілей у сфері якості, планування якості, контроль якості, забезпечення якості і поліпшення якості

планування якості - складова частина управління якістю, зосереджена на встановленні цілей у сфері якості і на визначенні операційних процесів і відповідних ресурсів, необхідних для досягнення цілей у сфері якості

контроль якості - складова частина управління якістю, зосереджена на виконанні вимог до якості

забезпечення якості - складова частина управління якістю, зосереджена на створенні впевненості в тому, що вимоги до якості буде виконано

поліпшення якості - складова частина управління якістю, зосереджена на збільшенні здатності виконати вимоги до якості

Примітка. Вимоги можуть бути пов'язаними з будь-якими аспектами, такими як результативність, ефективність або простежуваність

постійне поліпшення - повторювана діяльність щодо збільшення можливості виконати вимоги

результативність - ступінь реалізації запланованої діяльності та досягнення запланованих результатів

ефективність - співвідношення між досягнутим результатом і використаними ресурсами

організація - сукупність людей та засобів виробництва з розподілом повноважень, відповідальності та взаємовідносин

Приклади. Компанія, корпорація, фірма, підприємство, установа, добродійна організація, індивідуальний торговець, асоціація або їхні підрозділи чи комбінації

Примітка 1. Розподіл є звичайно упорядкованим

Примітка 2. Організація може бути державною або приватною

інфраструктура - сукупність устаткування, обладнання та служб, необхідних для функціонування організації

виробниче середовище - сукупність умов, за яких виконують роботу

Примітка. Умови охоплюють фізичні, соціальні, психологічні та екологічні чинники (такі як температура, схеми визнання та заохочування, ергономіка і склад атмосфери)

замовник - організація або особа, яка отримує продукцію

Приклади. Споживач, клієнт, кінцевий користувач, роздрібний торговець, пільговий споживач і покупець

Примітка. Стосовно організації замовник може бути внутрішнім або зовнішнім,

Приклади. Виробник, посередник, роздрібний торговець або продавець продукції, постачальник послуги чи інформації

Примітка 1. Стосовно організації постачальник може бути внутрішнім або зовнішнім

Примітка 2. У контрактній ситуації постачальник іноді називається підрядником

процес - сукупність взаємопов'язаних або взаємодійних видів діяльності, яка перетворює входи на виходи

Примітка 1. Входами одного процесу є, як правило, виходи інших процесів

Примітка 2. Процеси в організації, як правило, планують і здійснюють за контрольованих умов з метою створення додаткових цінностей

Примітка 3. Процес, для якого відповідність одержуваної в його результаті продукції не піддається простій перевірці звичайними методами часто називають "спеціальний процес"

продукція - результат процесу

Примітка 1. Існує чотири узагальнені категорії продукції:

- послуги (наприклад, перевезення);
- інтелектуальна продукція (наприклад, комп'ютерна програма, словник);
- технічні засоби (наприклад, механічна частина двигуна);
- перероблені матеріали (наприклад, мастило)

Примітка 2. Послуга є результатом щонайменше одного виду діяльності, обов'язково здійсненого у взаємодії між постачальником і

замовником, і, як правило, нематеріальна. Надання послуги може включати таке:

- дії з матеріальною продукцією, наданою замовником;
- дії з нематеріальною продукцією, наданою замовником;
- надання нематеріальної продукції;
- створення сприятливих умов для замовника

Примітка 3. Забезпечення якості спрямовують головним чином на передбачену продукцію

проект - єдиний процес, що складається із сукупності скоординованих та контрольованих видів діяльності з датами початку та закінчення, здійснюється для досягнення мети, яка відповідає конкретним вимогам, містить обмеження щодо термінів, вартості та ресурсів

методика - установлений спосіб діяльності або здійснення процесу

Примітка 1. Методики можуть бути оформлені чи не оформлені документально

Примітка 2. Для позначення документально оформленої методики вживають термін "задокументована методика"

простежуваність - змога простежити передісторію, застосування або місцезнаходження того, що розглядають

відповідність - виконання вимоги

невідповідність - невиконання вимоги

запобіжна дія - дія, яку виконують для усунення причини потенційної невідповідності або іншої потенційно небажаної ситуації

Примітка 1. Потенційна невідповідність може мати декілька причин

Примітка 2. Запобіжну дію виконують для попередження події, тоді як коригувальну дію – для попередження повторної події

коригувальна дія - дія, яку виконують для усунення причини виявленої невідповідності або іншої небажаної ситуації

Примітка 1. Невідповідність може мати декілька причин

Примітка 2. Коригувальну дію виконують для попередження повторного виникнення події, тоді як запобіжну дію – для попередження виникнення події

Примітка 3. Слід розрізняти коригування і коригувальну дію

коригування - дія, яку виконують для усунення виявленої невідповідності

Примітка 1. Коригування можна виконувати в поєднанні з коригувальною дією

Примітка 2. Коригуванням може бути, наприклад, перероблення або зниження градації

поступка - дозвіл на використання чи випуск продукції, яка не відповідає встановленим вимогам

випуск - дозвіл на перехід до наступної стадії процесу

інформація - значущі дані

документ - інформація та її носій

Приклади. Протокол, технічні умови, задокументована методика, креслення, звіт, стандарт

Примітка 1. Носієм може бути папір, магнітний, електронний чи оптичний комп'ютерний диск, фотографія чи еталонний зразок або їх комбінація

Примітка 2. Комплект документів, наприклад технічних умов і протоколів, часто називається "документацією"

Примітка 3. Деякі вимоги (наприклад, вимога до розбірливості), застосовані до всіх видів документів, проте можуть існувати різні вимоги до технічних умов (наприклад, вимога щодо контрольованості переглядів) і до протоколів (наприклад, вимога щодо можливості пошуку)

настанова з якості - документ, який регламентує систему управління якістю організації

програма якості - документ, що визначає, які методики та відповідні ресурси, хто та коли повинен застосовувати до конкретних проекту, продукції, процесу чи контракту

протокол; запис - документ, який містить одержані результати або надає докази виконаних робіт

нормативно-технічна документація - документи, що встановлюють вимоги

об'єктивний доказ - дані, які підтверджують існування чи правдивість чогось

Примітка. Об'єктивний доказ може бути отриманий шляхом спостереження, вимірювання, випробування чи іншим способом

перевірка - підтвердження наданням об'єктивних доказів, що встановлені вимоги виконано

Примітка 1. Терміном "перевірено" позначається відповідний статус

Примітка 2. Підтвердження може охоплювати такі види діяльності:

- виконання альтернативних обчислень;
- порівняння технічних умов на нову розробку з аналогічними технічними умовами на апробовану розробку;
- проведення випробувань і демонстрацій;
- аналіз документів перед випуском

затвердження - підтвердження наданням об'єктивних доказів, що вимоги щодо конкретного передбаченого використання або застосування виконано

Примітка 1. Терміном "затверджено" позначається відповідний статус

Примітка 2. Умови використання можуть бути реальними або змодельованими

аналіз - діяльність, яку розпочинають для визначення придатності, адекватності, результативності того, що розглядають, щоб досягнути установлених цілей

Примітка. Аналіз може також включати визначення ефективності

Приклади. Аналіз з боку керівництва, аналіз проектно-конструкторських робіт, аналіз вимог замовників і аналіз невідповідностей

аудит - систематичний, незалежний і задокументований процес отримання доказів аудиту і об'єктивного їх оцінювання з метою визначення ступеня виконання критеріїв аудиту

Примітка. Внутрішні аудити, які іноді називають "аудити першою стороною", провадяться звичайно або самою організацією, або за її дорученням для внутрішніх цілей і вони можуть служити основою для декларування відповідності

До зовнішніх аудитів належать ті, що їх звичайно називають "аудити другою стороною" або "аудити третьою стороною"

Аудити другою стороною провадяться сторонами, що мають певний інтерес до діяльності організації, наприклад, замовниками або іншими особами за їх дорученням

Аудити третьою стороною провадяться зовнішніми незалежними організаціями. Ці організації здійснюють сертифікацію чи реєстрацію на відповідність вимогам, наприклад, вимогам ISO 9001

програма аудиту - один чи декілька аудитів, запланованих на конкретний період часу і спрямованих на досягнення конкретної мети

критерії аудиту - сукупність політики, методик чи вимог, які використовують як еталон

докази аудиту - протоколи, виклади фактів чи інша інформація, що є істотними для критеріїв аудиту і уможливають їх перевірку

Примітка. Доказ аудиту може бути якісним або кількісним

дані аудиту - результати оцінювання зібраних доказів аудиту за критеріями аудиту

Примітка. Дані аудиту можуть вказувати на відповідність чи невідповідність критеріям аудиту або на можливості поліпшення

висновок аудиту - підсумок аудиту, який формулює група з аудиту в результаті розгляду всіх даних аудиту з урахуванням цілей аудиту

аудитор - особа, яка має компетентність для проведення аудиту

моніторинг - вибіркова перевірка, що проводиться на прикладі діючих процесів того, що персонал організації виконує роботу відповідно до вимог чинних нормативно-технічних документів, процес функціонує в рамках запланованих параметрів, продукція відповідає встановленим вимогам

територіальна громада - жителі, об'єднані постійним проживанням у межах села, селища, міста, що є самостійними адміністративно-територіальними одиницями, або добровільне об'єднання жителів кількох сіл, що мають єдиний адміністративний центр

адміністративно-територіальна одиниця - область, район, місто, район у місті, селище, село

загальні збори - зібрання всіх чи частини жителів села, селища, міста для вирішення питань місцевого значення

представницький орган місцевого самоврядування - виборний орган (рада), який складається з депутатів і відповідно до закону наділяється

правом представляти інтереси територіальної громади і приймати рішення від її імені

склад ради - кількість депутатів, обраних до відповідної ради, повноваження яких визнано і не припинено в установленому законом порядку

органи самоорганізації населення - представницькі органи, що створюються частиною жителів, які тимчасово або постійно проживають на відповідній території в межах села, селища, міста

делеговані повноваження - повноваження органів виконавчої влади, надані органам місцевого самоврядування законом, а також повноваження органів місцевого самоврядування, які передаються відповідним місцевим державним адміністраціям за рішенням районних, обласних рад

апарат органів виконавчої влади - це організаційно поєднана сукупність структурних підрозділів і посад, які призначені для здійснення консультативних чи обслуговуючих функцій щодо виконання відповідними органами закріплених за ними повноважень (компетенції). До особового (персонального) складу апарату органів виконавчої влади відносяться державні службовці та інші працівники апарату

посадова особа - керівники та заступники керівників державних органів та їх апарату, інші державні службовці, на яких законами або іншими нормативними актами покладено здійснення організаційно-розпорядчих і консультативно-дорадчих функцій

відповідальний за процес - посадова особа вищого рівня, яка несе загальну відповідальність за процес, спрямовує та контролює діяльність щодо функціонування процесу

відповідальний за виконання процесу - керівник структурного підрозділу, який виконує безпосередньо діяльність щодо виконання процесу, відповідає за дотримання визначеної схеми виконання процесу і звітує перед відповідальним за процес

протокол (запис) - документ, який містить одержані результати або надає докази виконаних робіт. Документом є інформація (значущі дані) та її носій. Протокол можна використовувати для документування простежуваності та для надання свідчення щодо погодження запобіжної дії та коригувальної дії

Примітка 1. Як приклад, протоколом можна вважати проект розпорядження голови обласної державної адміністрації з листом погодження та обґрунтуванням, а також саме розпорядження чи інший документ, затверджений головою обласної державної адміністрації чи його заступником

Примітка 2. Також протоколом можна вважати задокументовану доповідну записку, нагадування на ім'я начальника управління тощо. Окрім того, протоколи невідповідностей оформлюються за окремою формою відповідно до методики процесу МП 20-02 "Моніторинг діяльності та удосконалення роботи апарату обласної державної адміністрації. Внутрішній аудит"

анульований екземпляр – це документ, що втратив чинність у зв'язку з прийняттям іншого

Примітка 1. Анульовані документи системи управління якістю (робочий та враховані екземпляри) вилучаються, про що робиться запис у Протоколі вилучення

Примітка 2. Анульований оригінал (зі штампом "Анульовано") зберігається протягом 3-х років і використовується як інформаційний

невідповідна послуга - це послуга, що не відповідає параметрам, визначеним у стандарті якості послуги (наприклад: порушення терміну розгляду звернень, невичерпна відповідь, тощо).

3.2. Скорочення

У Настанові з якості апарату Харківської обласної державної адміністрації та методиках процесів, які здійснює апарат обласної державної адміністрації в поточній діяльності, використовуються такі терміни і скорочення:

ЗУ - Закон України

ПУ - Президент України

ВРУ - Верховна Рада України

КМУ - Кабінет Міністрів України

ЦОВВ – центральні органи виконавчої влади

ОМС – органи місцевого самоврядування

ХОДА – Харківська обласна державна адміністрація

Апарат ХОДА – апарат Харківської обласної державної адміністрації

ISO - міжнародна організація з стандартизації

СУЯ - система управління якістю

ДСТУ - державний стандарт України

МП – методика процесу

4. Процеси, що здійснюються апаратом Харківської обласної державної адміністрації

Апарат обласної державної адміністрації в процесі виконання покладених на нього завдань виконує процеси, перелік яких затверджується розпорядженням голови обласної державної адміністрації, а самі процеси - заступником голови – керівником апарату обласної державної адміністрації. Структура взаємодії процесів апарату обласної державної адміністрації наведена в додатку 1.

Процеси або блоки процесів апарату обласної державної адміністрації спрямовані на вирішення окремих завдань і функцій, визначених законодавством для обласної державної адміністрації. Процеси, що включені до кожного блоку процесів, є взаємопов'язаними та взаємодіють між собою.

Блоки процесів апарату обласної державної адміністрації (МП-01, МП-02) є управлінськими процесами, за рахунок яких забезпечується виконання функцій державного управління обласною державною адміністрацією.

Процеси апарату обласної державної адміністрації (МП-04, МП-08, МП-11, МП-14, МП-15) є загальними процесами, що забезпечують роботу відділів апарату обласної державної адміністрації та надають можливість існування іншим процесам апарату обласної державної адміністрації.

Усі інші процеси відділів апарату обласної державної адміністрації є залежними від загальних процесів.

Процес блоку МП-20 є блоком процесів, які забезпечують вимірювання, аналізування та поліпшення діяльності обласної державної адміністрації у відповідності до ДСТУ ISO 9001:2009.

Процеси блоку МП-01 взаємопов'язані із процесами планування роботи всіх структурних підрозділів обласної державної адміністрації та, в окремому випадку, – районних державних адміністрацій (МП-01-04).

Процеси блоку МП-02, а саме – МП-02-01, МП-02-02, МП-02-03, МП-02-04 взаємопов'язані із процесами створення та ліквідації, організації роботи дорадчих органів структурних підрозділів обласної державної адміністрації. Крім того вони пов'язані з процесами структурних підрозділів обласної державної адміністрації стосовно підготовки нарад, які проводяться керівництвом обласної державної адміністрації.

Процеси блоків МП-03, МП-06, МП-07, МП-10, МП-12, МП-14, МП-18, МП-19, МП-20, МП-21 є взаємопов'язаними із процесами структурних підрозділів обласної державної адміністрації за відповідними напрямками роботи.

Процеси блоків МП-04, МП-09, МП-11, МП-13, МП-15, МП-16, МП-17 виконуються самостійно окремими відділами апарату обласної державної адміністрації, визначеними цією Настановою.

У цілому всі процеси апарату обласної державної адміністрації задіяні у вирішенні спільних завдань, визначених законодавством для обласної державної адміністрації.

5. ЗАГАЛЬНІ ВІДОМОСТІ ПРО ОРГАНІЗАЦІЮ

5.1. Харківська обласна державна адміністрація

Відповідно до статті 118 Конституції України та Закону України "Про місцеві державні адміністрації" Харківська обласна державна адміністрація є органом виконавчої влади і в межах своїх повноважень здійснює виконавчу владу на території Харківської області.

Харківська обласна державна адміністрація входить до системи органів виконавчої влади в Україні, реалізує власні повноваження та повноваження делеговані їй обласною радою. В межах повноважень, визначених законодавством, обласна державна адміністрація захищає права і законні інтереси громадян та держави, забезпечує комплексний соціально-економічний розвиток території області та реалізацію державної політики у визначених законодавством сферах управління.

Харківську обласну державну адміністрацію очолює голова Харківської обласної державної адміністрації. Обласна державна адміністрація та її голова при здійсненні своїх повноважень відповідальні перед Президентом

України, Кабінетом Міністрів України, підконтрольні Кабінету Міністрів України.

Голова обласної державної адміністрації призначається на посаду Президентом України за поданням Прем'єр-міністра України на строк повноважень Президента України. Голова обласної державної адміністрації має першого заступника, заступників голови, заступника голови - керівника апарату.

Перший заступник, заступники голови та заступник голови – керівник апарату обласної державної адміністрації призначаються на посаду та звільняються з посади головою обласної державної адміністрації за погодженням із Кабінетом Міністрів України в установленому порядку.

Основні завданнями обласної державної адміністрації:

місцеві державні адміністрації в межах відповідної адміністративно-територіальної одиниці забезпечують:

1) виконання Конституції та законів України, актів Президента України, Кабінету Міністрів України, інших органів виконавчої влади вищого рівня;

2) законність і правопорядок, додержання прав і свобод громадян;

3) виконання державних і регіональних програм соціально-економічного та культурного розвитку, програм охорони довкілля, а в місцях компактного проживання корінних народів і національних меншин - також програм їх національно-культурного розвитку;

4) підготовка та виконання обласного бюджету;

5) звіт про виконання обласного бюджету та програм;

6) взаємодія з органами місцевого самоврядування;

7) реалізація інших наданих державою, а також делегованих відповідними радами повноважень.

5.2. Принципи діяльності Харківської обласної державної адміністрації

Харківська обласна державна адміністрація діє на засадах:
відповідальності перед людиною і державою за свою діяльність;
верховенства права;
законності;
пріоритетності прав людини;
гласності;
поєднання державних і місцевих інтересів.

5.3. Структура Харківської обласної державної адміністрації

До складу Харківської обласної державної адміністрації входять апарат, головні управління, управління, відділи, інші структурні підрозділи. Структура Харківської обласної державної адміністрації затверджується розпорядженням голови обласної державної адміністрації.

Голова обласної державної адміністрації формує склад адміністрації та визначає її структуру у межах асигнувань, виділених на утримання обласної державної адміністрації.

Голова обласної державної адміністрації може утворювати консультативні, дорадчі та інші допоміжні органи, служби та комісії, члени яких виконують свої функції на громадських засадах, а також визначає їх завдання, повноваження, функції та персональний склад.

Апарат, структурні підрозділи обласної державної адміністрації утворюються, реорганізуються, ліквідовуються розпорядженням голови обласної державної адміністрації.

Структура та штатний розпис апарату обласної державної адміністрації затверджується головою обласної державної адміністрації за поданням заступника голови - керівника апарату обласної державної адміністрації в установленому порядку.

Положення про апарат обласної державної адміністрації вноситься на затвердження голові обласної державної адміністрації заступником голови - керівником апарату обласної державної адміністрації, а положення про структурні підрозділи обласної державної адміністрації - їх керівниками за погодженням із заступниками голови обласної державної адміністрації згідно з розподілом обов'язків.

Основні функції та завдання відділів апарату обласної державної адміністрації визначені положеннями про них.

Керівники та інші працівники структурних підрозділів апарату обласної державної адміністрації призначаються на посаду та звільняються з посади головою обласної державної адміністрації в установленому порядку.

Керівники головних управлінь, управлінь, відділів та інших структурних підрозділів місцевих державних адміністрацій призначаються на посаду та звільняються з посади головами відповідних державних адміністрацій за погодженням з органами виконавчої влади вищого рівня в порядку, що визначається Кабінетом Міністрів України.

**5.4. Адреса Харківської обласної державної адміністрації
(за місцезнаходженням керівництва та відділів апарату обласної
державної адміністрації)**

Поштова: вул. Сумська, 64, м. Харків, 61200

Електронна: obladm@kharkivoda.gov.ua

Веб – сайт www.kharkivoda.gov.ua

Телефон: 714-73-16

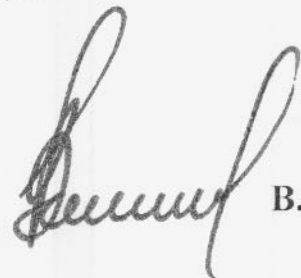
Факс: 700-22-01

6. РЕЄСТР**розробленої документації системи управління якістю
в апараті Харківської обласної державної адміністрації**

1. Політика апарату Харківської обласної державної адміністрації.
2. Цілі, які мають бути досягнутими відділами апарату обласної державної адміністрації протягом відповідного року.
3. Основні напрями вдосконалення роботи апарату Харківської обласної державної адміністрації в поточному році.
4. Настанова з якості в апараті Харківської обласної державної адміністрації.
5. Документи, що забезпечують результативне планування, функціонування та контроль процесів.
6. Блоки методик процесів (01÷21):
 - 6.01 МП-01-00 Планування роботи обласної державної адміністрації (стратегія розвитку області)
 - 6.02 МП-02-00 Підготовка та прийняття управлінських рішень
 - 6.03 МП-03-00 Розробка та прийняття нормативних (регламентуючих) документів обласної державної адміністрації
 - 6.04 МП-04-00 Організація діловодства
 - 6.05 МП-05-00 Взаємодія обласної державної адміністрації з центральними органами виконавчої влади
 - 6.06 МП-06-00 Взаємодія обласної державної адміністрації з органами місцевого самоврядування
 - 6.07 МП-07-00 Спрямування та контроль обласною державною адміністрацією діяльності районних державних адміністрацій
 - 6.08 МП-08-00 Кадровий менеджмент (управління персоналом)
 - 6.09 МП-09-00 Сприяння виборчим комісіям щодо організації проведення виборів, референдумів у частині їх матеріально – технічного забезпечення та здійснення заходів щодо ведення Державного реєстру виборців
 - 6.10 МП-10 00 Контроль за виконанням законодавчих актів, актів центральних органів влади, власних рішень обласної державної адміністрації (розпоряджень і доручень)

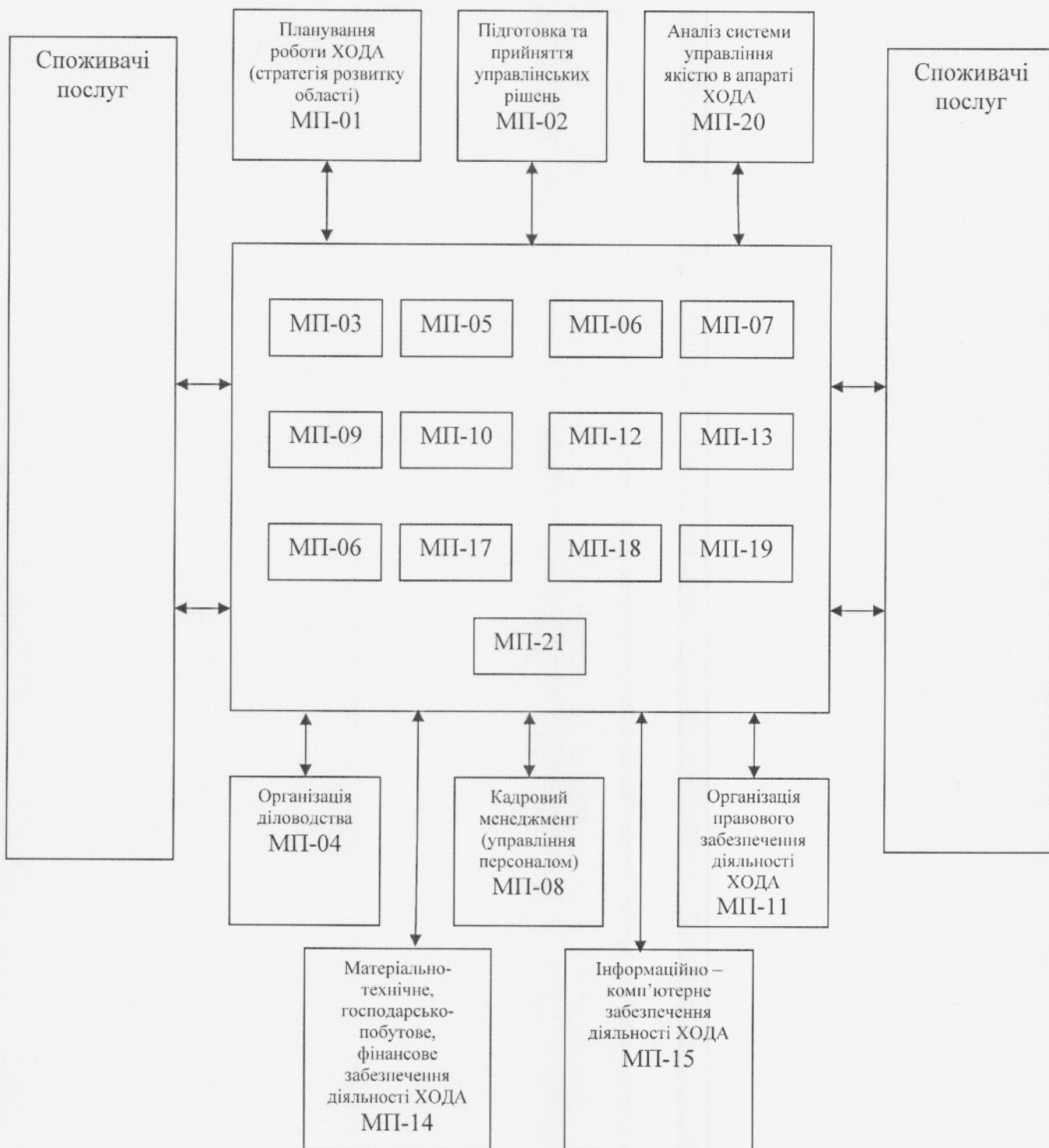
- 6.11 МП-11-00 Організація правового забезпечення
 - 6.12 МП-12-00 Підготовка робочих поїздок до області керівництва держави та центральних органів виконавчої влади
 - 6.13 МП-13-00 Матеріально-технічне, господарсько-побутове, фінансове забезпечення діяльності обласної державної адміністрації
 - 6.14 МП-14-00 Забезпечення додержання прав і свобод громадян у частині реалізації та гарантування закріпленого Конституцією України права на звернення
 - 6.15 МП-15-00 Інформаційно – комп'ютерне забезпечення
 - 6.16 МП-16-00 Надання практичної та методичної допомоги місцевим органам виконавчої влади та місцевого самоврядування
 - 6.17 МП-17-00 Нагородна справа
 - 6.18 МП-18-00 Забезпечення відкритості та прозорості в діяльності обласної державної адміністрації
 - 6.19 МП-19-00 Підготовка урочистих заходів, професійних свят, ювілеїв та інших заходів тощо
 - 6.20 МП-20-00 Аналіз системи управління якістю в апараті обласної державної адміністрації
 - 6.21 МП-21-00 Інформування та консультації громадськості щодо надання обласною державною адміністрацією адміністративних послуг споживачам
7. Інструкція з питань діловодства в обласній державній адміністрації.
8. Регламент обласної державної адміністрації.

**Заступник голови – керівник апарату
обласної державної адміністрації**



В.В. Хома

Структура взаємодії процесів апарату Харківської обласної державної адміністрації



ЗАТВЕРДЖЕНО
розпорядженням голови
обласної державної адміністрації

26.05.2011

№ 286

**ПЕРЕЛІК ПРОЦЕСІВ,
які здійснює апарат обласної державної адміністрації
в поточній діяльності**

Номер блоку процесу	Номер методики процесу	Назва процесу	основний розробник, інше)
1	2	3	4
МП-01-00	Планування роботи обласної державної адміністрації		
	МП-01-01	Підготовка річного і квартального плану роботи обласної державної адміністрації	організаційний відділ
	МП-01-02	Формування плану заходів обласної державної адміністрації на місяць, тиждень	організаційний відділ
	МП-01-03	Формування плану роботи апарату обласної державної адміністрації на квартал, місяць	організаційний відділ
	МП-01-04	Узагальнення плану заходів райдержадміністрацій, міських рад міст обласного значення на наступний місяць	організаційний відділ
МП-02-00	Підготовка та прийняття управлінських рішень		
	МП-02-01	Аналіз роботи дорадчих органів, створених при обласній державній адміністрації	організаційний відділ
	МП-02-02	Організаційне забезпечення підготовки та проведення засідань колегії обласної державної адміністрації та зборів адміністративно-господарського активу області	організаційний відділ, загальний відділ
	МП-02-03	Організаційне забезпечення проведення нарад, які проводить голова обласної державної адміністрації	організаційний відділ
	МП-02-04	Підготовка аналітичних, інформаційних та інших матеріалів з питань діяльності апарату обласної державної адміністрації та районних державних адміністрацій	організаційний відділ
МП-03-00	Розроблення та прийняття нормативних (регламентуючих) документів обласної державної адміністрації		
	МП-03-01	Розроблення та прийняття нормативних (регламентуючих) документів обласної державної адміністрації	організаційний відділ
МП-04-00	Організація діловодства		
	МП-04-01	Ведення загального діловодства в апараті обласної державної адміністрації	загальний відділ

1	2	3	4
	МП-04-02	Складення довідника телефонів управлінь, відділів та інших структурних підрозділів обласної державної адміністрації, місцевих органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування, обласних підприємств, установ і організацій	загальний відділ
	МП-04-03	Видача архівних довідок	загальний відділ
	МП-04-04	Підготовка проектів розпоряджень голови обласної державної адміністрації	загальний відділ
МП-05-00	Взаємодія обласної державної адміністрації із центральними органами виконавчої влади		
	МП-05-01	Моніторинг проблемних питань, які потребують вирішення на рівні керівництва держави	організаційний відділ
	МП-05-02	Підготовка селекторних нарад обласної державної адміністрації, Адміністрації Президента України та Кабінету Міністрів України	організаційний відділ
	МП-05-03	Підготовка звіту з окремих напрямів діяльності обласної державної адміністрації (за формами) для Секретаріату Кабінету Міністрів України	організаційний відділ
	МП-05-04	Щоденне інформування Секретаріату Кабінету Міністрів України, Адміністрації Президента України про стан справ в області	організаційний відділ
МП-06-00	Взаємодія обласної державної адміністрації з органами місцевого самоврядування		
	МП-06-01	Взаємодія з органами місцевого самоврядування	організаційний відділ
	МП-06-02	Моніторинг звітів виконкомів міських рад міст обласного значення та райдержадміністрацій щодо виконання делегованих повноважень органів виконавчої влади	організаційний відділ
	МП-06-03	Проведення комплексних і цільових перевірок щодо виконання делегованих повноважень органів виконавчої влади органами місцевого самоврядування	організаційний відділ
МП-07-00	Спрямування та контроль обласною державною адміністрацією діяльності райдержадміністрацій		
	МП-07-01	Проведення комплексних і цільових перевірок діяльності райдержадміністрацій щодо виконання своїх повноважень (формування графіків перевірок та узагальнення їх матеріалів)	організаційний відділ
МП-08-00	Кадровий менеджмент (управління персоналом)		
	МП-08-01	Управління персоналом апарату обласної державної адміністрації	відділ кадрової роботи

1	2	3	4
	МП-08-02	Перевірка професійних досягнень державних службовців	відділ кадрової роботи
	МП-08-03	Формування кадрового резерву на посади державних службовців обласної державної адміністрації та райдержадміністрацій	відділ кадрової роботи
	МП-08-04	Організація перепідготовки та підвищення кваліфікації державних службовців і посадових осіб місцевого самоврядування	відділ кадрової роботи
	МП-08-05	Організація підготовки магістрів в освітній галузі «Державне управління»	відділ кадрової роботи
	МП-08-06	Ведення комп'ютерного обліку особових справ державних службовців	відділ кадрової роботи
	МП-08-07	Складення графіків чергових відпусток начальників управлінь, відділів та інших структурних підрозділів обласної державної адміністрації, голів райдержадміністрацій, працівників апарату обласної державної адміністрації, контроль за дотриманням графіків, погодження та оформлення зазначених відпусток	відділ кадрової роботи
	МП-08-08	Організація роботи щодо своєчасного подання державними службовцями та особами, які претендують на зайняття посад державних службовців, декларації про доходи, зобов'язання фінансового характеру, майновий стан державного службовця та особи, яка претендує на зайняття посади державного службовця, щодо себе та членів своєї сім'ї	відділ кадрової роботи
	МП-08-09	Організація контролю за ходом виконання державними службовцями вимог Закону України «Про боротьбу з корупцією»	відділ з питань запобігання та протидії корупції
	МП-08-10	Оформлення документів про відрядження працівників апарату обласної державної адміністрації	відділ кадрової роботи
	МП-08-11	Здійснення обліку військовозобов'язаних і призовників, бронювання військовозобов'язаних в апараті обласної державної адміністрації	відділ кадрової роботи
	МП-08-12	Здійснення заходів для забезпечення трудової дисципліни, оформлення документів, пов'язаних із проведенням службового розслідування, та застосування заходів дисциплінарного впливу	відділ кадрової роботи
	МП-08-13	Підготовка документів щодо продовження терміну перебування державного службовця на державній службі	відділ кадрової роботи

1	2	3	4
	МП-08-14	Проведення роботи щодо укладення та погодження контрактів із керівниками державних підприємств, установ та організацій, які належать до сфери управління та впливу обласної державної адміністрації	відділ кадрової роботи
МП-09-00	Сприяння виборчим комісіям щодо організації проведення виборів, референдумів у частині їх матеріально – технічного забезпечення та здійснення заходів щодо ведення Державного реєстру виборців		
	МП-09-01	Сприяння виборчим комісіям в організації проведення виборів, референдумів у частині їх матеріально – технічного забезпечення	організаційний відділ
	МП-09-02	Координація діяльності органів Державного реєстру області, місцевих органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування, закладів, установ та організацій з питань функціонування Державного реєстру виборців	відділ адміністрування Державного реєстру виборців
МП-10 00	Контроль за виконанням законодавчих актів, актів центральних органів влади, власних рішень обласної державної адміністрації (розпоряджень і доручень)		
	МП-10-01	Контроль за виконанням законодавчих актів, актів центральних органів влади, власних рішень обласної державної адміністрації (розпоряджень і доручень голови обласної державної адміністрації)	відділ контролю
МП-11-00	Організація правового забезпечення		
	МП-11-01	Представлення інтересів обласної державної адміністрації в судах та інших державних органах під час розгляду правових питань або спорів	Головне юридичне управління Харківської обласної державної адміністрації
МП-12-00	Підготовка робочих поїздок до області керівництва держави та центральних органів виконавчої влади		
	МП-12-01	Організаційне забезпечення робочих поїздок до області керівництва держави та центральних органів виконавчої влади	організаційний відділ
МП-13-00	Матеріально-технічне, господарсько-побутове, фінансове забезпечення діяльності обласної державної адміністрації		
	МП-13-01	Матеріально – технічне та господарсько – побутове забезпечення діяльності обласної державної адміністрації	відділ господарського забезпечення
	МП-13-02	Облік матеріальних цінностей, які знаходяться на балансі апарату обласної державної адміністрації	відділ фінансового забезпечення

1	2	3	4
	МП-13-03	Облік та ведення касових операцій в апараті обласної державної адміністрації	відділ фінансового забезпечення
	МП-13-04	Надання інформаційних послуг стосовно нарахування та утримання по заробітній платі працівникам апарату обласної державної адміністрації	відділ фінансового забезпечення
	МП-13-05	Складання періодичної, квартальної та річної звітності по апарату обласної державної адміністрації	відділ фінансового забезпечення
	МП-13-06	Виконання кошторису видатків апарату обласної державної адміністрації	відділ фінансового забезпечення
МП-14-00	Забезпечення додержання прав і свобод громадян у частині реалізації та гарантування закріпленого Конституцією України права на звернення		
	МП-14-01	Забезпечення додержання прав і свобод громадян у частині реалізації та гарантування закріпленого Конституцією України права на звернення	відділ роботи із зверненнями громадян
МП-15-00	Інформаційно-комп'ютерне забезпечення		
	МП-15-01	Забезпечення функціонування інформаційно-телекомунікаційної системи апарату обласної державної адміністрації, адміністрування комунікаційного вузла, локальної комп'ютерної мережі та системи електронного документообігу обласної державної адміністрації	відділ інформаційно-комп'ютерного забезпечення
	МП-15-02	Технічне супроводження обчислювальної техніки та програмного забезпечення апарату обласної державної адміністрації	відділ інформаційно-комп'ютерного забезпечення
	МП-15-03	Адміністрування автоматизованої системи документообігу "Діло" в апараті обласної державної адміністрації та резервне копіювання баз даних	відділ інформаційно-комп'ютерного забезпечення
	МП-15-04	Підтримка в актуальному стані бази даних ІПС "Законодавство" в апараті, управліннях, відділах обласної державної адміністрації та райдержадміністраціях	відділ інформаційно-комп'ютерного забезпечення
	МП-15-05	Проведення щорічної інвентаризації комп'ютерної техніки та програмного забезпечення обласної державної адміністрації	відділ інформаційно-комп'ютерного забезпечення
	МП-15-06	Підготовка матеріалів для проведення тендерів з питань інформатизації та укладення договорів на закупівлю програмно-технічних засобів, технічного обслуговування та ремонту у разі потреби	відділ інформаційно-комп'ютерного забезпечення
	МП-15-07	Реалізація завдань та контроль за виконанням Програми інформатизації Харківської області	відділ інформаційно-комп'ютерного забезпечення

1	2	3	4
	МП-15-08	Архівне зберігання електронних документів апарату обласної державної адміністрації	відділ інформаційно-комп'ютерного забезпечення
	МП-15-09	Супроводження реєстру інформаційних, телекомунікаційних та інформаційно-телекомунікаційних систем органів виконавчої влади, а також підприємств, установ і організацій, що належать до сфери їх управління	відділ інформаційно-комп'ютерного забезпечення
	МП-15-10	Супроводження КСЗІ в АС"1" "Захист-1" та "Захист-2"	відділ інформаційно-комп'ютерного забезпечення
	МП-15-11	Забезпечення передавання (прийому) інформації та розміщення форм на порталі ЄІАС «ТЕР-ІНФО», КВД	відділ інформаційно-комп'ютерного забезпечення
	МП-15-12	Супроводження роботи регіонального комутаційного центру та АРМ мережі СІТМ НСКЗ. Супроводження ЄІАС «ТЕР-ІНФО» та системи захищеної пошти «Бриз»	відділ інформаційно-комп'ютерного забезпечення
	МП-15-13	Передача (прийом) засобами електронного зв'язку інформації, необхідної для діяльності обласної державної адміністрації	відділ інформаційно-комп'ютерного забезпечення
МП-16-00	Надання практичної та методичної допомоги місцевим органам виконавчої влади та місцевого самоврядування		
	МП-16-01	Надання методичної та практичної допомоги з організації роботи місцевих органів виконавчої влади, удосконалення стилю і методів їх діяльності, вивчення і поширення нових форм і методів діяльності, узагальнення досвіду їх роботи	організаційний відділ
	МП-16-02	Організація проведення семінарів, навчань щодо поліпшення та вдосконалення управлінської роботи тощо	організаційний відділ
МП-17-00	Нагородна справа		
	МП-17-01	Нагородна справа та геральдика	організаційний відділ
МП-18-00	Забезпечення відкритості та прозорості в діяльності обласної державної адміністрації		
	МП-18-01	Забезпечення висвітлення діяльності обласної державної адміністрації через засоби масової інформації, наповнення офіційного веб – сайту, інформування населення області про діяльність обласної державної адміністрації про найважливіші події в регіоні	організаційний відділ апарату обласної державної адміністрації спільно з управлінням у справах преси та інформації Харківської обласної державної адміністрації

1	2	3	4
МП-19-00	Підготовка урочистих заходів, професійних свят, ювілеїв та інших заходів тощо		
	МП-19-01	Підготовка урочистих заходів, професійних свят, ювілеїв та інших заходів тощо	організаційний відділ
МП-20-00	Аналіз системи управління якістю в апараті обласної державної адміністрації		
	МП-20-01	Аналіз системи управління якістю в апараті обласної державної адміністрації	організаційний відділ
	МП-20-02	Моніторинг діяльності та вдосконалення роботи апарату обласної державної адміністрації. Внутрішній аудит	організаційний відділ
	МП-20-03	Вивчення очікувань та задоволеності споживачів адміністративних послуг	організаційний відділ
	МП-20-04	Порядок управління невідповідними послугами в апараті обласної державної адміністрації	організаційний відділ
МП-21-00	Інформування та консультації громадськості щодо надання обласною державною адміністрацією адміністративних послуг споживачам		
	МП-21-01	Інформування та консультації громадськості щодо надання обласною державною адміністрацією адміністративних послуг споживачам	організаційний відділ
	МП-21-02	Сприяння здійсненню громадської експертизи діяльності обласної державної адміністрації	організаційний відділ
	МП-21-03	Здійснення організаційних заходів щодо покращення роботи органів виконавчої влади з громадськістю, якісного надання управлінських послуг споживачам	організаційний відділ

Заступник голови – керівник апарату
обласної державної адміністрації



В.В. Хома