



ХАРКІВСЬКА ОБЛАСНА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ

РОЗПОРЯДЖЕННЯ

17 червня 2014 року

Харків

№ 282

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

З метою ефективного функціонування в апараті Харківської обласної державної адміністрації сертифікованої системи управління якістю відповідно до вимог ДСТУ ISO 9001:2009, затвердженого наказом Державного комітету України з питань технічного регулювання та споживчої політики від 22 червня 2009 року № 225 «Про затвердження національних стандартів України, змін до міждержавних стандартів та скасування нормативних документів» (зі змінами), керуючись статтями 6, 39, 41 Закону України «Про місцеві державні адміністрації»:

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

Політика апарату Харківської обласної державної адміністрації у сфері управління якістю (додається);

Настанова з якості в апараті Харківської обласної державної адміністрації (додається);

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

2. Визнати таким, що втратило чинність, розпорядження голови обласної державної адміністрації від 23 травня 2012 року № 313 «Про затвердження документів у сфері управління якістю в апараті Харківської обласної державної адміністрації».

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

Голова обласної державної адміністрації

І.М. БАЛУТА

ЗАТВЕРДЖЕНО

Розпорядження голови
обласної державної адміністрації

17 червня 2014 року № 282

ПОЛІТИКА АПАРАТУ ХАРКІВСЬКОЇ ОБЛАСНОЇ ДЕРЖАВНОЇ АДМІНІСТРАЦІЇ У СФЕРІ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ

Політика апарату Харківської обласної державної адміністрації у сфері управління якістю 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.

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.

Мета створення апарату Харківської обласної державної адміністрації

Метою створення апарату Харківської обласної державної адміністрації (далі – апарат) є організаційне забезпечення основної діяльності адміністрації, не здійснюючи безпосередньо повноважень і компетенції обласної державної адміністрації.

Апарат утворюється головою обласної державної адміністрації відповідно до статті 44 Закону України «Про місцеві державні 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, надання методичної, практичної допомоги районним державним адміністраціям та органам місцевого самоврядування.

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 відповідно до покладених на нього завдань:

опрацьовує документи, що надходять до обласної державної адміністрації, готує до них аналітичні, довідкові та інші матеріали, а також проекти доручень голови обласної державної адміністрації;

розробляє проект Регламенту Харківської обласної державної адміністрації, розподілу обов'язків між головою обласної державної адміністрації та його заступниками, Положення про колегію обласної державної адміністрації, а також проекти відповідних розпоряджень голови обласної державної адміністрації про внесення змін до цих документів;

здійснює контроль за своєчасним виконанням законів України, актів і доручень Президента України, Кабінету Міністрів України, Верховної Ради України, доручень Глави Адміністрації Президента України, актів і доручень центральних органів виконавчої влади, розпоряджень і доручень голови обласної державної адміністрації, звернень і запитів народних депутатів України та депутатів місцевих рад, а також аналізує причини виникнення порушень у виконанні вимог зазначених документів і вносить пропозиції щодо їх усунення;

за дорученням голови обласної державної адміністрації забезпечує контроль за виконанням законів України, актів Президента України та Уряду, розпоряджень і доручень голови обласної державної адміністрації структурними підрозділами обласної державної адміністрації, а також районними державними адміністраціями;

організовує вивчення та узагальнення досвіду роботи структурних підрозділів обласної державної адміністрації, районних державних адміністрацій, органів місцевого самоврядування та забезпечує надання практичної допомоги в організації їх управлінської діяльності;

за дорученням голови обласної державної адміністрації аналізує роботу органів місцевого самоврядування в межах і порядку, визначених законодавством, надає методичну та іншу практичну допомогу з питань удосконалення організації їх роботи, готує пропозиції щодо взаємодії обласної державної адміністрації з органами місцевого самоврядування під час спільного вирішення питань економічного, соціального та культурного розвитку відповідних територій;

здійснює моніторинг роботи консультативних, дорадчих органів, утворених при обласній державній адміністрації;

здійснює координацію роботи з підготовки та проведення структурними підрозділами обласної державної адміністрації масових заходів, урочистостей, зборів активу, зустрічей з депутатами різних рівнів, головами місцевих рад, за участю голови обласної державної адміністрації, а також робочих поїздок до районів і міст області голови обласної державної адміністрації;

забезпечує належний розгляд звернень громадян, проведення особистих прийомів громадян головою, першим заступником голови, заступниками голови та заступником голови – керівником апарату обласної державної адміністрації, контроль за виконанням доручень структурними підрозділами обласної державної адміністрації, взаємодію з органами місцевого

самоврядування, підприємствами, установами та організаціями щодо вирішення питань, які порушуються у зверненнях громадян;

розглядає звернення і листи підприємств, установ, організацій та громадян, інші документи та матеріали, що надійшли до обласної державної адміністрації в установленому порядку, повертає адресатам звернення, документи та інші матеріали, що внесені з порушенням установленого порядку, контролює стан цієї роботи у відповідних структурних підрозділах обласної державної адміністрації, районних державних адміністраціях, виконавчих органах міських рад міст обласного значення;

проводить, відповідно до затвердженого головою обласної державної адміністрації плану, роботу, пов'язану з організацією добору, розстановки, підвищення кваліфікації та заохоченням працівників обласної державної адміністрації, створенням кваліфікованого резерву і веденням обліку кадрів, вживає заходів із поліпшення організації та підвищення ефективності роботи працівників обласної державної адміністрації, готує аналітичні, інформаційні та інші матеріали з кадрових питань, що розглядаються головою обласної державної адміністрації;

здійснює опрацювання проектів розпоряджень голови обласної державної адміністрації, рішень колегії обласної державної адміністрації, за дорученням голови обласної державної адміністрації розробляє проекти розпоряджень із питань, віднесених до компетенції апарату обласної державної адміністрації, забезпечує дотримання вимог чинного законодавства під час їх підготовки;

забезпечує реалізацію заходів, пов'язаних із підготовкою та проведенням виборів, референдумів, опитувань населення, у частині матеріально-технічного забезпечення виборчих комісій;

забезпечує взаємодію місцевих органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування, закладів, установ та організацій у процесі створення та ведення Державного реєстру виборців, контролює виконання рішень розпорядника Реєстру, яким є Центральна виборча комісія;

розглядає в установленому Законом України «Про Державний реєстр виборців» порядку звернення осіб і політичних партій, зокрема щодо оскарження рішень, дій чи бездіяльності відділів ведення Державного реєстру виборців;

перевіряє правильність складення списків виборців відділами ведення Державного реєстру виборців у разі призначення виборів чи референдумів;

здійснює контроль за виконанням актів розпорядника Реєстру відділами ведення Державного реєстру виборців;

забезпечує опрацювання матеріалів щодо відзначення підприємств, установ, організацій, а також громадян державними нагородами України, відзнаками Кабінету Міністрів України та обласної державної адміністрації;

здійснює організаційні заходи щодо впровадження електронного урядування на регіональному рівні, реалізацію єдиної державної політики у сфері інформатизації, визначає потреби (обсяги) фінансування заходів з інформатизації обласної державної адміністрації;

забезпечує функціонування інформаційно-телекомунікаційної системи апарату обласної державної адміністрації, супроводження та контроль за функціонуванням комунікаційного вузла, локальної комп'ютерної мережі, офіційного веб-сайту Харківської обласної державної адміністрації, системи електронного документообігу та інших інформаційних ресурсів апарату;

виконує інші функції відповідно до чинного законодавства та за дорученням голови, першого заступника голови, заступників голови та заступника голови – керівника апарату обласної державної адміністрації.

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;

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.

Забезпечення прозорого формування і реалізації стабільної та зрозумілої громадянам економічної і соціальної політики місцевих органів виконавчої влади, а також забезпечення прав представників засобів масової інформації на своєчасне та безперешкодне отримання інформації про діяльність органів державної влади здійснюється за рахунок створеного в мережі Internet офіційного веб-сайту Харківської обласної державної адміністрації.

На офіційному веб-сайті обласної державної адміністрації розміщується інформація щодо:

сучасної території та історії регіону, його адміністративно-територіального устрою;

загального огляду економіки, опису природних ресурсів, відомостей про транспортну інфраструктуру, засобів комунікації, промисловості, сільського господарства, створення привабливих інвестиційних умов у регіоні, розвитку туризму тощо;

відомостей про розвиток науки та освіти (перелік навчальних закладів і наукових установ, закладів культури та мистецтва);

посилань на інші Інтернет-ресурси регіону;

оприлюднення інформації відповідно до Закону України «Про доступ до публічної інформації».

На офіційному веб-сайті Харківської обласної державної адміністрації може розміщуватись інша інформація, яку керівництво обласної державної адміністрації вважає за доцільне оприлюднити.

Інформація на офіційному веб-сайті Харківської обласної державної адміністрації подається державною, російською та англійською мовами.

З метою більш якісного та всебічного розгляду звернень громадян діє громадська приймальня. Особистий прийом громадян проводить голова обласної державної адміністрації, перший заступник голови обласної державної адміністрації, заступники голови обласної державної адміністрації, заступник голови – керівник апарату обласної державної адміністрації, керівники структурних підрозділів обласної державної адміністрації згідно з графіком, який затверджується головою обласної державної адміністрації та оприлюднюється через засоби масової інформації.

Графік особистого прийому громадян містить інформацію про місце проведення, дні та години прийому.

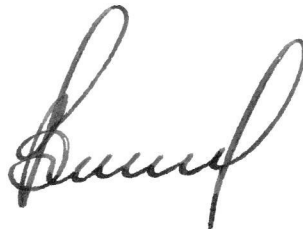
Виїзні прийоми громадян головою обласної державної адміністрації та його заступниками проводяться відповідно до графіка, затвердженого головою обласної державної адміністрації за 7 днів до початку кварталу. Графік складається на підставі пропозицій, наданих відповідними заступниками за 15 днів до початку кварталу до відділу роботи із зверненнями громадян апарату обласної державної адміністрації, з визначенням дати та місця проведення виїзного прийому.

Розгляд звернень громадян про надання безоплатної первинної правової допомоги, організація особистого прийому таких громадян здійснюються відповідно до Закону України «Про безоплатну правову допомогу».

В апараті розроблена та впроваджена система управління якістю, яка визнана такою, що відповідає вимогам міжнародного стандарту ISO 9001:2008, про що свідчить міжнародний сертифікат.

Відділи апарату забезпечують підтримку системи управління якістю в робочому стані, постійно проводять її моніторинг, корегування та вдосконалення.

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



В.В. Хома

Коваленко 700 38 97



ЗАТВЕРДЖЕНО

Розпорядження голови
обласної державної адміністрації

17 червня 2014 року № 282

НАСТАНОВА

з якості в апараті Харківської обласної державної адміністрації

ВСТУПНА ЧАСТИНА

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

Деякі елементи Настанови можуть бути об'єктом патентних прав.

Розроблення окремих елементів системи управління якістю та їх запровадження у структурних підрозділах апарату проводиться їх керівниками та уповноваженими з питань якості у структурних підрозділах апарату обласної державної адміністрації.

Запровадження системи управління якістю надає можливість оцінити якість виконання практично всіх видів діяльності апарату 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, а при потребі вдосконалювати її.

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

1. ПРИЗНАЧЕННЯ, СФЕРА ДІЯЛЬНОСТІ ТА ЗАСТОСУВАННЯ НАСТАНОВИ

1.1. Загальні положення

Настанова розроблена відповідно до вимог ДСТУ ISO 9001:2009.

В апараті система управління якістю розроблена відповідно до напрацьованої концепції.

Відповідно до стандарту ДСТУ ISO 9001:2009 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 передбачено, що місцева державна адміністрація надає послуги. Запропонований у даній Настанові підхід дає можливість без внесення відповідних змін до Закону України «Про місцеві державні адміністрації» здійснювати функціонування системи управління якістю в апараті в рамках чинного законодавства.

Процес є лише окремою ланкою в ланцюзі управлінської діяльності, яку здійснює орган управління. Отже, щоб перейти до здійснення процесу діяльності, необхідно 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, 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, відповідає окремому процесу або блоку процесів.

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

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

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.

Обласна державна адміністрація – це багаторівнева система. Вона складається з декількох ієрархічних рівнів. 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 структурних підрозділів апарату – процеси, які входять до блоків процесів апарату.

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

Відповідно до термінів стандартів 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 апараті обласної державної адміністрації оцінює не лише послуги, а й інші названі категорії продукту. Це твердження відповідає вимогам ДСТУ ISO 9001:2009.

Відповідно до розподілу обов'язків між головою обласної державної адміністрації та його заступниками, затвердженого розпорядженням голови обласної державної адміністрації, функціонування системи управління якістю в апараті обласної державної адміністрації відповідно до стандартів ДСТУ ISO 9001:2009 забезпечує заступник голови – керівник апарату обласної державної адміністрації.

Керівниками процесів у структурних підрозділах апарату є начальники відділів апарату. Координатором виконання процесів в апараті є заступник керівника апарату обласної державної адміністрації. На нього також покладається відповідальність за виконання вимог, зазначених у 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

Настанова підлягає перегляду не рідше одного разу на рік у рамках загального аналізу системи управління якістю в апараті. Зміни вносяться за потребою. Пропозиції щодо внесення змін до Настанови готують керівники структурних підрозділів апарату (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 та споживачі послуг, які можуть ознайомитися з нею на офіційному 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 в апараті здійснюється уповноваженими з питань якості у структурних підрозділах апарату з дозволу заступника керівника 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:

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

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

Система управління якістю, впроваджена в апараті, 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 виконавчої влади, регламентуючих і власних вимог.

1.5. Політика, цілі та процедури у сфері управління якістю

Політика апарату у сфері управління якістю затверджується розпорядженням голови обласної державної адміністрації.

Політика апарату у сфері управління якістю є загальною програмою діяльності щодо забезпечення результативності системи управління якістю та є основою для встановлення цілей у сфері управління якістю та їх перегляду. Вона визначає загальні напрями реалізації завдань апарату.

Цілі апарату визначаються щороку на підставі аналізу, здійсненого керівництвом, чинної в апараті системи управління якістю та 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-19-02 «Моніторинг діяльності та удосконалення роботи апарату обласної державної адміністрації. Внутрішній аудит»;

управління невідповідними послугами відображені в методиці процесу МП-19-03 «Порядок управління невідповідними процесами в апараті обласної державної адміністрації»;

розроблення та прийняття нормативних (регламентуючих) документів обласної державної адміністрації врегульовано у методиці процесу МП-03-01 «Розроблення та прийняття нормативних (регламентуючих) документів

обласної державної адміністрації, а також у відповідних розділах Регламенту Харківської обласної державної адміністрації;

управління документацією в апараті здійснюється згідно з пунктом 4.2.3 ДСТУ ISO 9001:2009, відповідно до вимог стандарту окремої методики МП-04–01 «Ведення загального діловодства в апараті обласної державної адміністрації» та пункту 1.6 Настанови;

управління протоколами здійснюється згідно з пунктом 4.2.4 ДСТУ ISO 9001:2009, відповідно до вимог окремої методики МП-04–01 «Ведення загального діловодства в апараті обласної державної адміністрації», Інструкції з діловодства в Харківській обласній державній адміністрації та Регламенту Харківської обласної державної адміністрації;

планування в апараті здійснюється відповідно до пункту 7.3 ДСТУ ISO 9001:2009, Регламенту Харківської обласної державної адміністрації, блоку методик процесів МП-01 «Планування роботи обласної державної адміністрації», методики процесу МП-19–01 «Аналіз системи управління якістю в апараті обласної державної адміністрації»;

закупівля товарів, робіт та послуг в апараті здійснюється згідно з чинним законодавством України, п.п. 7.4.1 – 7.4.3 ДСТУ ISO 9001:2009 та методикою процесу МП-13–01 «Матеріально-технічне, господарсько-побутове та фінансове забезпечення діяльності обласної державної адміністрації».

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

В архівному приміщенні апарату обласної державної адміністрації вимірювання вологості здійснюється психометричним гігрометром «ВИТ-1» із 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 в апараті задокументовані. Перелік процесів, які здійснює апарат 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 здійснюється відповідно до пункту 4.2 ДСТУ ISO 9001:2009 з урахуванням вимог Інструкції з діловодства в Харківській обласній державній адміністрації та Регламенту Харківської обласної державної адміністрації.

Документація системи управління якістю в апараті складається із таких документів:

1. ДСТУ ISO 9001:2009 (копія).
2. Політика апарату Харківської обласної державної адміністрації у сфері управління якістю.
3. Цілі, які мають бути досягнуті структурними підрозділами апарату Харківської обласної державної адміністрації протягом відповідного року.
4. Настанова з якості в апараті Харківської обласної державної адміністрації.
5. Задokumentовані методики процесів.
6. Документи, що забезпечують результативне планування, функціонування та контроль процесів, а саме:
 - 6.1. Графік проведення внутрішніх аудитів в апараті Харківської обласної державної адміністрації на відповідний рік.
 - 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 про виконання дій за результатами попереднього аналізу системи управління якістю в апараті обласної державної адміністрації.
 - 6.5. Щорічний звіт про виконання цілей, які мали бути досягнуті структурними підрозділами апарату Харківської обласної державної адміністрації.
 - 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 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 вищим керівництвом обласної державної адміністрації системи управління якістю;

зміни організаційної та функціональної структури;

зміни з інших причин.

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

Відповідальним за підготовку документації системи управління якістю в апараті, визначеної пунктом 6.1 даного розділу, є начальник організаційного відділу апарату, пунктами 6.2, 6.3, 6.4, 6.5, 6.6 – начальники структурних підрозділів апарату.

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 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 до архіву. Рішення про знищення записів раз на рік приймає особа, відповідальна за їх зберігання.

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

Відповідальність за актуальність, своєчасність підготовки документів та записів до процесів несуть виконавці процесів.

Управління невідповідними послугами системи управління якістю в апараті обласної державної адміністрації здійснюється відповідно до методики процесу МП-19-03 «Порядок управління невідповідними процесами в апараті 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.

Заступник голови – керівник апарату 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 розробляє методику процесу з надання послуги, у якій описується порядок надання цієї послуги, конкретна відповідальність за окремі етапи її надання, схема контролю тощо.

Методика процесу затверджується 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, визнаються такими, що втратили чинність.

Інформація стосовно документа, який визнано таким, що втратив чинність, вноситься до Реєстру документів та Реєстру видачі документів.

2. НОРМАТИВНІ ПОСИЛАННЯ

При розробленні цієї Настанови враховані вимоги таких нормативних документів:

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

ДСТУ ISO 9000:2007 «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 оформлювання документів»;

ДСТУ 2732:2004 «Діловодство і архівна справа»;

ДСТУ ISO 19011:2012 «Настанови щодо здійснення аудитів систем управління».

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 серії стандартів 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 – будь-які відомості та/або дані, які можуть бути збережені на матеріальних носіях або відображені в електронному вигляді;

документ – матеріальний носій, що містить інформацію, основними функціями якого є її збереження та передавання у часі та просторі.

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: технічні умови і протоколи) 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 до 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», проводяться 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 проводяться сторонами, що мають певний інтерес до діяльності організації, наприклад, замовниками або іншими особами за їх дорученням.

Аудити третьою стороною проводяться 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 можливість 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 керівника тощо. Окрім того, протоколи невідповідностей оформляються за окремою формою відповідно до методики

процесу МП-19-02 «Моніторинг діяльності та вдосконалення роботи апарату обласної державної адміністрації. Внутрішній аудит»;

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 у поточній діяльності, використовуються такі терміни і скорочення:

ISO – міжнародна організація зі стандартизації;

АІ – аналітична інформація;

Апарат ХОДА – апарат Харківської обласної державної адміністрації;

АПУ – Адміністрація Президента України;

БД – біографічна довідка;

ВАДРВ – відділ адміністрування Державного реєстру виборців апарату обласної державної адміністрації;

ВЗДГЗ – відділ по забезпеченню діяльності голови та заступників голови обласної державної адміністрації апарату обласної державної адміністрації;

Відділ ведення ДРВ – відділ ведення Державного реєстру виборців районних державних адміністрацій та органів місцевого самоврядування;

ВКМР – виконавчий комітет міської ради;

ВКР – відділ кадрової роботи апарату обласної державної адміністрації;

ВНЗ – вищі навчальні заклади, що здійснюють підвищення кваліфікації державних службовців і посадових осіб місцевого самоврядування;

ВОМР – виконавчі органи міських (міст обласного значення) рад;

ВРУ – Верховна Рада України;

ВФЗ – відділ фінансового забезпечення апарату обласної державної адміністрації;

ДП – державні підприємства;

ДС – державний службовець;

ДСТУ – державний стандарт України;

ДФУ – Департамент фінансів Харківської обласної державної адміністрації;

ЗВ – загальний відділ апарату обласної державної адміністрації;

ЗМІ – засоби масової інформації;

ЗУ – Закон України;

КДО – консультативно-дорадчі органи, що діють при обласній державній адміністрації;

КК – конкурсна комісія;

КМУ – Кабінет Міністрів України;

КР – кадровий резерв;

КС – кадрові служби;

МП – методика процесу;

- МФУ** – Міністерство фінансів України;
МЮУ – Міністерство юстиції України;
НАДУ – Національна академія державного управління при Президентові України;
НАУ – Національне агентство України з питань державної служби;
НПА – нормативно-правові акти;
НСА – номенклатура справ апарату обласної державної адміністрації;
ОВВ – органи виконавчої влади;
ОМС – органи місцевого самоврядування;
ОРД – організаційно-розпорядчі документи;
ПАОДА – працівники апарату обласної державної адміністрації;
ПК – персональний комп'ютер;
ПКК – підвищення кваліфікації кадрів;
ПМУ - Прем'єр-Міністр України;
ПУ – Президент України;
РДА – районна державна адміністрація;
СКМУ – Секретаріат Кабінету Міністрів України;
СПАОДА – структурні підрозділи апарату обласної державної адміністрації;
СР – службове розслідування;
СУЯ – система управління якістю;
УАІ – узагальнена аналітична інформація;
УКЦ – Урядовий контактний центр;
ХарРІ НАДУ – Харківський регіональний інститут державного управління Національної академії державного управління при Президентові України;
ХОДА – Харківська обласна державна адміністрація;
ЦВК – Центральна виборча комісія;
ЦОВВ – центральні органи виконавчої влади;
ЧВ – чергові відпустки.

4. Процеси, що здійснюються апаратом Харківської обласної державної адміністрації

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

Процеси або блоки процесів в апараті 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 в апараті (МП-01, МП-02) є управлінськими процесами, за рахунок яких забезпечується виконання функцій державного управління обласною державною адміністрацією.

Процеси в апараті (МП-04, МП-08, МП-11, МП-14, МП-15) є загальними процесами, що забезпечують роботу структурних підрозділів апарату та надають можливість існування іншим процесам в апараті.

Усі інші процеси в апараті є залежними від загальних процесів.

Процеси блоку МП-19 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 взаємопов'язані із процесами створення та припинення діяльності, організації роботи дорадчих органів структурних підрозділів обласної державної адміністрації. Крім того, вони пов'язані з процесами у структурних підрозділах 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 є взаємопов'язаними із діяльністю структурних підрозділів обласної державної адміністрації за відповідними напрямками роботи.

Процеси блоків МП-04, МП-08, МП-09, МП-10, МП-13, МП-15, МП-17 виконуються самостійно окремими структурними підрозділами апарату, визначеними цією Настановою.

У цілому всі процеси в апараті спрямовані на вирішення 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 місцевим 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. У межах повноважень, визначених законодавством, обласна державна адміністрація забезпечує:

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

законність і правопорядок, додержання прав і свобод громадян;

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;

підготовку та виконання відповідних бюджетів;

складання звіту про виконання відповідних бюджетів та програм;

взаємодію з органами місцевого самоврядування;

реалізацію інших наданих державою, а також делегованих відповідними радами, повноважень.

Харківську обласну державну адміністрацію очолює голова 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 обласної державної адміністрації та заступник голови – керівник апарату обласної державної адміністрації призначаються на посаду і звільняються з посади головою обласної державної адміністрації за погодженням із Кабінетом Міністрів України в установленому порядку.

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, департаменти, управління, відділи та 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 в 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.

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, структурні підрозділи апарату обласної державної адміністрації та структурні підрозділи обласної державної адміністрації затверджуються розпорядженнями голови обласної державної адміністрації в порядку, визначеному Регламентом Харківської обласної державної адміністрації.

Керівники структурних підрозділів обласної державної адміністрації призначаються на посади та звільняються з посад головою обласної державної адміністрації за поданням заступника голови обласної державної адміністрації згідно з розподілом обов'язків і погодженням із відповідними міністерствами та іншими центральними органами виконавчої влади, крім випадків, коли структурні підрозділи обласної державної адміністрації не підзвітні та не підконтрольні відповідним центральним органам виконавчої влади.

Начальники та заступники начальників структурних підрозділів апарату обласної державної адміністрації призначаються на посади та звільняються з посад головою обласної державної адміністрації за поданням заступника голови – керівника апарату обласної державної адміністрації.

Начальник відділу кадрової роботи апарату обласної державної адміністрації призначається на посаду та звільняється з посади за поданням заступника голови – керівника апарату обласної державної адміністрації за погодженням із Національним агентством України з питань державної служби.

Начальник відділу фінансового забезпечення апарату обласної державної адміністрації – головний бухгалтер призначається на посаду та звільняється з посади за погодженням з Головним управлінням Державної казначейської служби України у Харківській області.

Інші працівники апарату обласної державної адміністрації призначаються на посади та звільняються з посад головою обласної державної адміністрації за поданням начальника відділу, у якому вони працюють, погодженим із заступником голови – керівником апарату обласної державної адміністрації.

5.4. Адреса Харківської обласної державної адміністрації (за місцезнаходженням керівництва та структурних підрозділів апарату обласної державної адміністрації)

Поштова:	вул. Сумська, 64, м. Харків, 61200
Електронна:	obladm@kharkivoda.gov.ua
Веб – сайт	www.kharkivoda.gov.ua
Телефон:	700-21-05, 715-73-16
Факс:	700-22-01

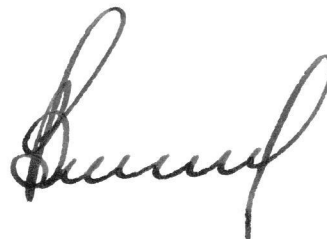
6. РЕЄСТР

розробленої документації системи управління якістю в апараті Харківської обласної державної адміністрації

1. Політика апарату Харківської обласної державної адміністрації у сфері управління якістю.
2. Цілі, які мають бути досягнуті відділами апарату Харківської обласної державної адміністрації протягом відповідного року.
3. Настанова з якості в апараті Харківської обласної державної адміністрації.
4. Документи, що забезпечують результативне планування, функціонування та контроль процесів.
5. Блоки методик процесів (01÷19):
 - 5.01 МП-01 Планування роботи обласної державної адміністрації
 - 5.02 МП-02 Підготовка та прийняття управлінських рішень
 - 5.03 МП-03 Розроблення та прийняття нормативних (регламентуючих) документів обласної державної адміністрації
 - 5.04 МП-04 Організація діловодства
 - 5.05 МП-05 Взаємодія обласної державної адміністрації із центральними органами виконавчої влади
 - 5.06 МП-06 Взаємодія обласної державної адміністрації з органами місцевого самоврядування
 - 5.07 МП-07 Взаємодія обласної державної адміністрації з районними державними адміністраціями
 - 5.08 МП-08 Кадровий менеджмент (управління персоналом)
 - 5.09 МП-09 Сприяння виборчим комісіям в організації проведення виборів, референдумів у частині їх матеріально-технічного забезпечення та здійснення заходів щодо ведення Державного реєстру виборців
 - 5.10 МП-10 Контроль за виконанням законодавчих актів, актів центральних органів влади, власних рішень голови обласної державної адміністрації (розпоряджень і доручень)
 - 5.11 МП-11 Організація правового забезпечення
 - 5.12 МП-12 Підготовка робочих поїздок до області керівництва держави

- 5.13 МП-13 Матеріально-технічне, господарсько-побутове, фінансове забезпечення діяльності обласної державної адміністрації
- 5.14 МП-14 Забезпечення додержання прав і свобод громадян у частині реалізації та гарантування закріпленого Конституцією України права на звернення
- 5.15 МП-15 Інформаційно-комп'ютерне забезпечення
- 5.16 МП-16 Надання практичної та методичної допомоги місцевим органам виконавчої влади та місцевого самоврядування
- 5.17 МП-17 Нагородна справа
- 5.18 МП-18 Підготовка урочистих заходів, професійних свят, ювілеїв та інших заходів
- 5.19 МП-19 Аналіз системи управління якістю в апараті обласної державної адміністрації
6. Інструкція з діловодства в Харківській обласній державній адміністрації.
7. Регламент Харківської обласної державної адміністрації.

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



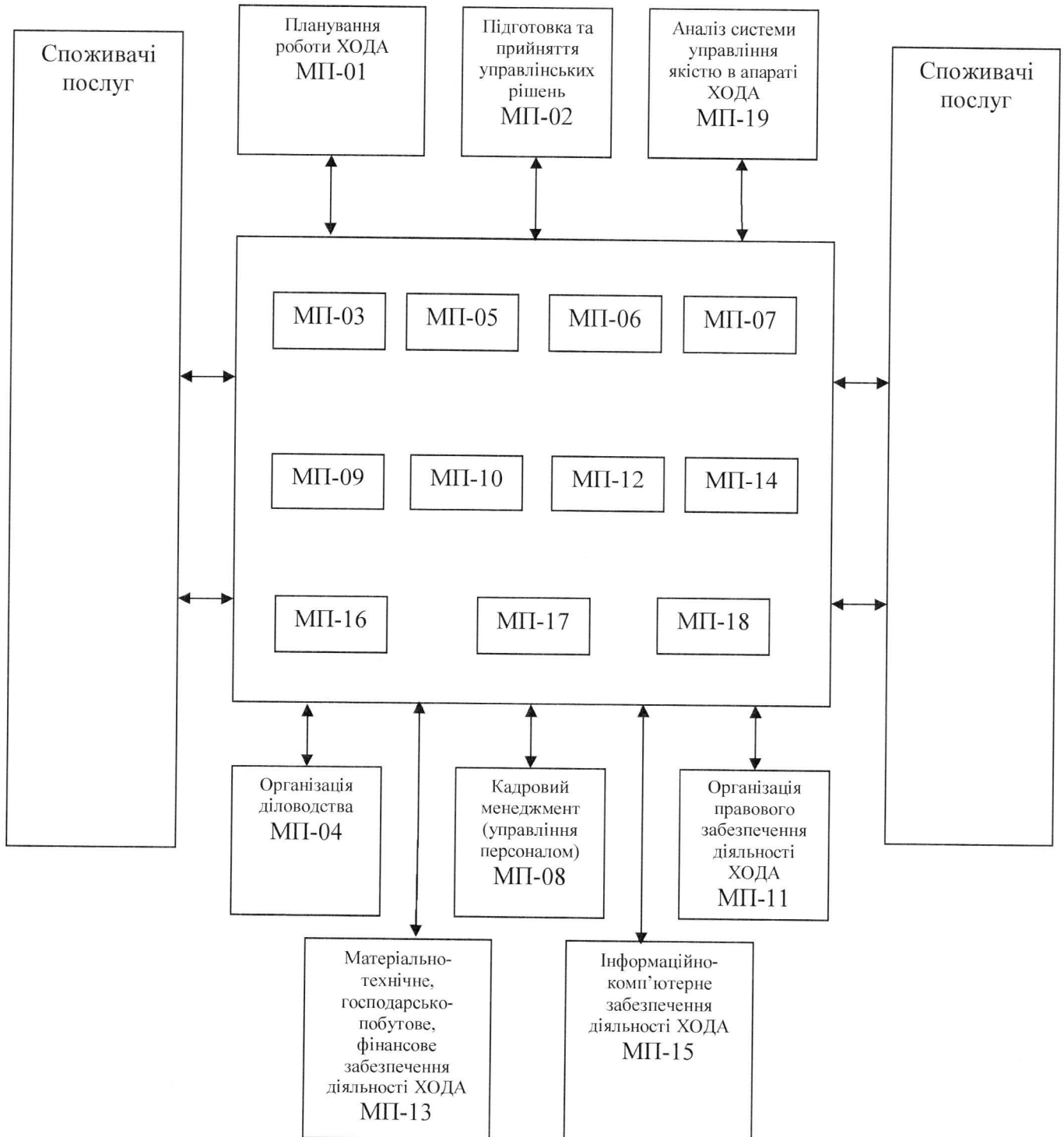
В.В. Хома

Коваленко 700 38 97



Додаток
до Настанови
(розділ 4)

СТРУКТУРА
взаємодії процесів апарату
Харківської обласної державної адміністрації



ЗАТВЕРДЖЕНО

Розпорядження голови
обласної державної адміністрації

17 червня 2014 року № 282

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

Номер блоку процесу	Номер методики процесу	Назва процесу	Основний розробник, інше
1	2	3	4
МП-01		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 районних державних адміністрацій, міських рад міст обласного значення на наступний місяць	організаційний відділ
МП-02		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	організаційний відділ, загальний відділ
	МП-02-03	Організаційне забезпечення проведення нарад, які проводить голова обласної державної адміністрації	організаційний відділ
МП-03		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		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 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	Взаємодія обласної державної адміністрації із центральними органами виконавчої влади		
	МП-05-01	Щоденне інформування Адміністрації Президента України та Секретаріату Кабінету Міністрів України щодо місця перебування голови обласної державної адміністрації, голів районних державних адміністрацій та про головні події, які заплановані в області на наступну добу	організаційний відділ
	МП-05-02	Підготовка селекторних нарад, які проводяться Кабінетом Міністрів України та галузевими міністерствами за участю голови обласної державної адміністрації	організаційний відділ
МП-06	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	Взаємодія обласної державної адміністрації з районними державними адміністраціями		
	МП-07-01	Алгоритм роботи кураторів районних державних адміністрацій	організаційний відділ
	МП-07-02	Підготовка селекторних нарад Харківської обласної державної адміністрації	організаційний відділ
МП-08	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 районних державних адміністрацій	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 апарату обласної державної адміністрації	відділ кадрової роботи
	МП-08-07	Складення графіків чергових відпусток керівників структурних підрозділів обласної державної адміністрації, голів районних державних адміністрацій, 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 майно, доходи, витрати і зобов'язання фінансового характеру»	відділ кадрової роботи
	МП-08-09	Організація контролю за ходом виконання державними службовцями вимог Закону України «Про засади запобігання і протидії корупції»	відділ з питань запобігання та виявлення 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 працівників апарату 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

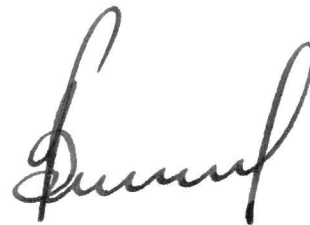
1	2	3	4
	МП-08-13	Проведення роботи щодо укладення та погодження контрактів із керівниками державних підприємств, установ та організацій, які належать до сфери управління та впливу обласної державної адміністрації	відділ кадрової роботи
МП-09	Сприяння виборчим комісіям в організації проведення виборів, 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	Контроль за виконанням законодавчих актів, актів центральних органів влади, власних рішень голови обласної державної адміністрації (розпоряджень та доручень)		
	МП-10-01	Здійснення контролю за термінами виконання законів України, актів і доручень Президента України, Кабінету Міністрів України, Верховної Ради України, звернень і запитів народних депутатів України та депутатів місцевих рад, розпоряджень та доручень голови обласної державної адміністрації	відділ контролю
МП-11	Організація правового забезпечення		
	МП-11-01	Перевірка відповідності законодавству і міжнародним договорам України проектів розпоряджень і доручень голови обласної державної адміністрації, проектів рішень колегії обласної державної адміністрації, проектів рішень обласної ради, які вносяться на її розгляд головою обласної державної адміністрації, наказів заступника голови – керівника апарату обласної державної адміністрації та їх погодження	юридичний відділ
	МП-11-02	Проведення юридичної та антидискримінаційної експертизи проектів розпоряджень голови обласної державної адміністрації нормативно-правового характеру, їх погодження та підготовка висновків за формою, що затверджується Міністерством юстиції України	юридичний відділ
	МП-11-03	Забезпечення підтримки у контрольному стані розпоряджень голови обласної державної адміністрації	юридичний відділ

1	2	3	4
МП-12	Підготовка робочих поїздок до області керівництва держави		
	МП-12-01	Організаційне забезпечення робочих поїздок до області керівництва держави	організаційний відділ
МП-13	Матеріально-технічне, господарсько-побутове, фінансове забезпечення діяльності обласної державної адміністрації		
	МП-13-01	Матеріально-технічне, господарсько-побутове та фінансове 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
	МП-13-03	Облік та ведення касових операцій в апараті обласної державної адміністрації	відділ фінансового забезпечення
	МП-13-04	Порядок видачі довідок про заробітну плату для перерахунку пенсій державним службовцям та іншим працівникам	відділ фінансового забезпечення
	МП-13-05	Інвентаризація матеріальних цінностей в апараті обласної державної адміністрації	відділ фінансового забезпечення
	МП-13-06	Порядок складання та затвердження бюджетних паспортів головним розпорядником коштів	відділ фінансового забезпечення
	МП-13-07	Порядок реєстрації та оплати бюджетних зобов'язань	відділ фінансового забезпечення
	МП-13-08	Нарахування заробітної плати працівникам апарату обласної державної адміністрації	відділ фінансового забезпечення
МП-14	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	Інформаційно-комп'ютерне забезпечення		
	МП-15-01	Забезпечення функціонування інформаційно-телекомунікаційної системи апарату обласної державної адміністрації, впровадження та контроль за функціонуванням та захистом систем комунікаційного вузла, локальної комп'ютерної мережі та системи електронного документообігу обласної державної адміністрації	відділ інформаційно-комп'ютерного забезпечення

1	2	3	4
	МП-15-02	Технічне супроводження обчислювальної техніки та програмного забезпечення апарату обласної державної адміністрації	відділ інформаційно-комп'ютерного забезпечення
	МП-15-03	Адміністрування та супроводження 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, структурних підрозділах обласної державної адміністрації та районних державних адміністраціях	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
	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» в апараті обласної державної адміністрації	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

1	2	3	4
	МП-15-13	Передача (прийом) засобами електронного зв'язку інформації, необхідної для діяльності обласної державної адміністрації	відділ інформаційно-комп'ютерного забезпечення
МП-16	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, надання методичної допомоги та інших форм роботи з поліпшення та вдосконалення управлінської роботи	організаційний відділ
МП-17	Нагородна справа		
	МП-17-01	Нагородна справа	організаційний відділ
МП-18	Підготовка урочистих заходів, професійних свят, ювілеїв та інших заходів		
	МП-18-01	Підготовка урочистих заходів, професійних свят, ювілеїв та інших заходів	організаційний відділ
МП-19	Аналіз системи управління якістю в апараті обласної державної адміністрації		
	МП-19-01	Аналіз системи управління якістю в апараті обласної державної адміністрації	організаційний відділ
	МП-19-02	Моніторинг діяльності та вдосконалення роботи апарату обласної державної адміністрації. Внутрішній аудит	організаційний відділ
	МП-19-03	Порядок управління невідповідними процесами в апараті обласної державної адміністрації	організаційний відділ
	МП-19-04	Порядок застосування необхідних коригувальних дій для усунення виявлених невідповідностей та їх причин в апараті обласної державної адміністрації	організаційний відділ

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



В.В. Хома

Коваленко 700 38 97

