

**Долинська міська рада**

Калуського району Івано-Франківської області

**РОЗПОРЯДЖЕННЯ**

# Від 20.01.2025. **№ 17**

**Про Положення**  
**про Уповноваженого**

**системи управління якістю**

**Долинської міської ради**

З метою підвищення ефективності діяльності міської ради, її виконавчого комітету, управлінь та відділів, функціонування інтегрованої системи менеджменту в міській раді у відповідності з вимогами стандарту ДСТУ ISO 9001:2015, керуючись Законом України «Про місцеве самоврядування в Україні», міська рада

**ЗОБОВ’ЯЗУЮ:**

1. Затвердити Положення про **Уповноваженого системи управління якістю Долинської міської ради** (**додається**).
2. Управлінню технічного та інформаційного забезпечення ознайомити працівників Долинської міської ради, залучених до сфери застосування системи управління якістю з даним рішенням.
3. Контроль за виконанням розпорядження залишаю за собою.

Міський голова Іван ДИРІВ

Додаток

до розпорядженням міського голови

Від20.01.2025. №17

**ПОЛОЖЕННЯ**  
**Уповноваженого системи управління якістю**

**Долинської міської ради**

1. **Загальні положення**
2. Це Положення визначає основні завдання, функції та права **Уповноваженого системи управління якістю Долинської міської ради-** представника вищого керівництва (з СУЯ).

##### Призначення і сфера застосування документа

Положення про Уповноважену особа - представника вищого керівництва з системи управління якістю (далі - Положення) є внутрішнім нормативним документом системи управління якістю (далі – СУЯ) Долинської міської ради (далі – Міська рада) і розроблено з метою визначення відповідальності та повноважень представника вищого керівництва Міської ради з СУЯ (далі – уповноважена особа, ПВК СУЯ).

1. При виконанні обов'язків відповідно до цього Положення ПВК СУЯ повинен керуватися «Політикою якості Долинської міської ради».
2. Дане положення зобов'язані знати і використовувати в своїй роботі всі працівники Долинської міської ради, які працюють від імені та під контролем Міської ради і залучені до сфери застосування СУЯ.

##### Нормативні документи

У своїй діяльності ПВК СУЯ зобов'язаний керуватися вимогами діючих нормативних документів у сфері якості, вимоги яких застосовні до сфери господарської діяльності Долинської міської ради, зокрема:

| Позначення документа | Найменування документа |
| --- | --- |
| ДСТУ ISO 9000:2015 | «Системи управління якістю. Основні положення й словник термінів» (ISO 9000:2015, IDT) |
| ДСТУ ISO 9001:2015 | «Системи управління якістю. Вимоги» (ISO 9001:2015, IDT) |
| ДСТУ ISO 9004:2018 | «Управління якістю. Якість організації. Настанови щодо досягнення сталого успіху» (ISO 9004:2018, IDT) |
| ДСТУ ISO 19011:2019 | «Настанови щодо здійснення аудитів систем управління» (ISO 19011:2018, IDT) |

##### Терміни та їх визначення

Терміни, які використовуються в цьому Положенні відповідають ДСТУ ISO 9000:2015 і мають таке визначення:

| Термін | Визначення терміну |
| --- | --- |
| Аудит | Систематичний, незалежний і задокументований процес отримання об’єктивних доказів та їх об’єктивного оцінювання, щоб визначити ступінь дотримання критеріїв аудиту |
| Бізнес-процес | Сукупність взаємопов’язаних або взаємодійних робіт, що використовують входи для створення запланованого очікуваного результату |
| Вимірювання | Процес визначання величини |
| Вище керівництво | Особа чи група осіб, яка спрямовує та контролює діяльність організації на найвищому рівні |
| Власник бізнес-процесу | Особа, яка працює під контролем організації і має в своєму розпорядженні персонал, інфраструктуру, програмне та апаратне забезпечення, інформацію про бізнес-процес, управляє ходом бізнес-процесу і відповідає за його результати і ефективність |
| Державний регулятор | Орган, що здійснює державне регулювання у визначеній сфері, є постійно діючим центральним органом виконавчої влади зі спеціальним статусом, який утворюється Кабінетом Міністрів України |
| Дієвість (показник діяльності) | Вимірний результат |
| Ефективність | Співвідношення між досягненим результатом і використаними ресурсами |
| Задоволеність замовника | Сприйняття замовником ступеня виконання його очікувань |
| Замовник | Особа чи організація, яка може отримати чи отримує продукцію чи послугу, призначену для цієї особи чи організації, або яку потребує ця особа чи організація |
| Зацікавлена сторона | Особа чи організація, яка може вплинути на рішення чи діяльність, піддана впливу, чи сприймає себе такою, що піддана впливу рішень або діяльності |
| Зовнішній постачальник | Організація, яка надає послугу та не є частиною організації замовника |
| Коригувальна дія | Дія, яку виконують, щоб усунути причину невідповідності та запобігти її повторному виникненню |
| Коригування | Дія, яку виконують, щоб усунути виявлену невідповідність |
| Моніторинг | Визначання статусу системи, процесу, послуги чи роботи |
| Невідповідність | Невиконання вимоги |
| Показники процесу | Кількісні та / або якісні параметри, що характеризують процес і його результат |
| Постійне поліпшення | Повторювана дія щодо підвищування дієвості |
| Результативність | Ступінь реалізації запланованих робіт і досягнення запланованих результатів |
| Ризик | Вплив невизначеності |
| Середовище організації | Сукупність внутрішніх і зовнішніх чинників, які можуть мати вплив на підхід організації до розроблення та досягнення своїх цілей |
| Сертифікація СУЯ | Дія третьої (незалежної) сторони, яка доводить, що забезпечується необхідна впевненість в тому, що належним чином ідентифікована система управління відповідає обраної моделі, регламентованої стандартами |
| Система управ­ління якістю | Частина системи управління організації стосовно якості |
| Управління якістю | Управління стосовно якості |
| Ціль у сфері якості | Ціль, пов’язана з якістю |
| Якість | Ступінь, до якого сукупність власних характеристик об’єкта задовольняє ви­моги |

##### Скорочення та їх значення

У цьому положенні використовуються такі скорочення:

| Скорочення | Значення |
| --- | --- |
| ISO | Абревіатура міжнародної організації зі стандартизації (International Organization for Standardization) |
| Договір ЦПХ | Договір цивільно-правового характеру |
| ДП СУЯ | Задокументована процедура системи управління якістю |
| ПВК СУЯ | Представник вищого керівництва з системи управління якістю |
| ПЖ | Положення |
| Працівники | Керівники всіх рівнів, фахівці і робітники, які працюють від імені та під контролем Долинської міської ради у сфері застосування СУЯ |
| СУЯ | Система управління якістю |
| Міська рада | Долинська міська рада |

##### Перевірка, перегляд, скасування положення

Перевірка, перегляд, скасування цього Положення здійснюється відповідно до вимог ДП СУЯ 7.5 «Управління задокументованою інформацією системи управління якістю».

2. Уповноважена особа є самостійною та функціонально незалежною особою.

Уповноважена особа- представник вищого керівництва (з СУЯ) штатний працівник **Долинської міської ради**, на якого розпорядженням міського голови покладено відповідальність і надані повноваження щодо забезпечення постійної придатності, адекватності і результативності СУЯ, її узгодженості із стратегічним напрямом розвитку міської ради, без звільнення від основних посадових обов'язків і підпорядковується безпосередньо міському голові, призначається і звільняється його розпорядженням.

У разі відсутності уповноваженої особи у зв’язку з тимчасовою непрацездатністю, перебуванням у відпустці та з інших причин, її обов’язки виконує інша особа (за її згодою), визначена міським головою шляхом прийняття відповідного розпорядження.

Міський голова забезпечує гарантії незалежності уповноваженої особи від впливу чи втручання у її роботу.

3. Розпорядження ПВК СУЯ в рамках СУЯ є обов'язковими для виконання всіма працівниками **Долинської міської ради**, залученими до сфери застосування СУЯ, у тому числі тими, хто працює від імені та під контролем міської ради (за договорами ЦПХ тощо).

4. Уповноважена особа у своїй діяльності керується Конституцією та законами України, а також указами Президента України і постановами Верховної Ради України, актами Кабінету Міністрів України, іншими нормативно-правовими актами, у тому числі цим Положенням.

5. Уповноваженій особі забороняється розголошувати інформацію з обмеженим доступом, отриману у зв’язку з виконанням службових обов’язків, крім випадків, встановлених законом.

**II. Основні завдання, функції уповноваженої особи**

1. Основними завданнями уповноваженої особи (Представник вищого керівництва з СУЯ) є:

* планувати і організовувати результативне і ефективне функціонування, постійне поліпшування СУЯ;
* організовувати діяльність з виявлення й аналізування вимог усіх зацікавлених в діяльності Долинської міської ради сторін у сфері якості, державних стандартів, державних регуляторів, замовників і зовнішніх постачальників, обліку виявлених вимог в документації процесів СУЯ;
* організовувати і брати участь у перегляді, узгодженні і затвердженні Політики і Цілей Долинської міської ради у сфері якості;
* контролювати доведення Політики і Цілей Долинської міської ради у сфері якості до відома співробітників, встановлення цілей на відповідних рівнях і в відповідних підрозділах Долинської міської ради .
* ініціювати розробку і погоджувати Програму проектів розвитку Долинської міської ради для досягнення стратегічних цілей Міської ради, контролювати результативність заходів;
* контролювати розподіл і документальне закріплення відповідальності працівників Долинської міської ради за процеси СУЯ;
* контролювати випуск і погоджувати розпоряджень міського голови та інших організаційно-розпорядчих документів СУЯ, контролювати їх виконання;
* розробляти програму внутрішніх аудитів СУЯ і надавати її на затвердження міському голові;
* організовувати планування та проведення внутрішніх аудитів СУЯ, узгоджувати плани, робочі графіки аудитів, протоколи виявлених невідповідностей та звіти по внутрішніх аудитах;
* контролювати проведення аудитів СУЯ, стан виконання програми аудитів, за необхідністю своєчасно коригувати програму з урахуванням виконаних аудитів;
* контролювати виконання коригувальних дій за виявленими і зареєстрованими невідповідностями, у тому числі дій по управлінню ризиками;
* контролювати стан задокументованої інформації СУЯ, своєчасно актуалізовувати реєстр задокументованої інформації СУЯ;
* контролювати діяльність по розробці, перегляду, внесення змін і доповнень в документацію СУЯ;
* погоджувати проекти документів СУЯ перед їх затвердженням міським головою;
* контролювати стан бази даних і резервного копіювання електронних версій чинних документів СУЯ на сервері Долинської міської ради, наявність доступу до документів на робочих місцях співробітників Міської ради, у тому числі тих, хто працює від імені Міської ради за договорами ЦПХ;
* контролювати періодичне навчання, підвищення кваліфікації та перевірку знань працівників у сфері якості;
* регулярно підтримувати і підвищувати свою кваліфікацію у сфері якості;
* проводити консультаційну та методологічну роботу з працівниками Долинської міської ради у сфері якості, у тому числі із залученням зовнішніх експертів (консультантів);
* узгоджувати планові показники процесів СУЯ (KPI) на звітний період;
* контролювати проведення моніторингу, оцінку результативності процесів СУЯ на основі встановлених показників;
* аналізувати надані власниками процесів звіти по процесах СУЯ;
* збирати інформацію і готувати звіт про функціонування СУЯ, надавати його для аналізування міському голові;
* планувати і організовувати діяльність з поліпшення показників процесів СУЯ і господарської діяльності Долинської міської ради у цілому;
* планувати, організовувати і контролювати роботи по підготовці до сертифікаційного і наглядових аудитів СУЯ;
* організовувати взаємодію між групою аудиту і працівниками Долинської міської ради » при проведенні зовнішніх аудитів СУЯ;
* аналізувати звіти за результатами проведених аудитів, узгоджувати плани коригувальних та запобіжних дій.

**ІІІ. Права уповноваженої особи**

1. Уповноважена особа (Представник вищого керівництва з СУЯ) з метою виконання покладених на неї завдань має право:

* представляти інтереси Долинської міської ради у сфері якості у відносинах із зовнішніми зацікавленими сторонами (замовниками, зовнішніми постачальниками, державними регуляторами, органами сертифікації тощо);
* вимагати від усіх працівників Долинської міської ради, включених до сфери застосування СУЯ, виконання вимог, встановлених документацією СУЯ;
* запобігати передачу замовникам наданих послуг, які не відповідають вимогам якості, вимогам внутрішніх нормативних документів Долинської міської ради, умовам договорів тощо;
* вносити пропозиції міському голові про скасування рішень, що суперечать положенням Політики у сфері якості, рішенням і розпорядженням по СУЯ, іншій діючій документації СУЯ, що можуть привести до втрати придатності, адекватності і результативності СУЯ;
* отримувати від працівників Долинської міської ради інформацію, необхідну для аналізу результативності та ефективності функціонування СУЯ і розробки пропозицій щодо її поліпшення;
* вносити пропозиції про внесення в контент офіційного сайту Міської ради інформаційних матеріалів у сфері якості, що сприяють формуванню і підтримці позитивного іміджу Міської ради;
* вносити пропозиції щодо направлення на навчання працівників Міської ради, з питань якості;
* вносити пропозиції щодо оптимізації та документального закріплення відповідальності працівників Долинської міської ради, за процеси СУЯ;
* вимагати від будь-яких працівників Міської ради, надання достовірної інформації про результати моніторингу та вимірювання результативності і якості процесів СУЯ та іншої інформації, що стосується функціонування СУЯ;
* ознайомлюватися з будь-якими документами і збереженою задокументованою інформацією СУЯ;
* вносити пропозиції міському голові про виділення ресурсів, необхідних для постійного поліпшення результативності та ефективності СУЯ;
* вносити пропозиції міському голові про заохочення співробітників за досягнення кращих показників у сфері якості;
* вносити пропозиції міському голові про проведення позапланових внутрішніх аудитів СУЯ в підрозділах Міської ради;
* вносити пропозиції щодо поліпшення системи управління якістю Долинської міської ради з метою реалізації Політики у сфері якості.

2. Представник вищого керівництва (з СУЯ) проводить навчання та перевірку знань працівників Міської ради, які включені до сфери застосування СУЯ.

Навчання та перевірку знань за цим Положенням проводить:

* початкове – при введенні цього Положення у дію;
* позапланове – при введенні в дію нової версії цього Положення, при прийомі на роботу до Міської ради нового працівника.