


АНКЕТА
щодо визначення рівнів зрілості систем надання якісних послуг
в органах державної влади та місцевого самоврядування

Шановний респонденте!

Управління державної служби Голодержслужби України в Луганській області проводить вивчення ступеню впровадження систем управління якістю (СУЯ) органів державної влади та місцевого самоврядування з метою їх подальшого вдосконалення.


 Назва установи Дата

Орган державної влади або Орган місцевого самоврядування


Чисельність персоналу осіб

 **1. Ступінь знакомства зі стандартами ISO серії 9000**
 (позначте лише один варіант відповіді)

Вперше почули	Знаємо про існування	Розуміємо вимоги	Застосовуємо на практиці
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

 **2. Ступінь впровадження СУЯ** (позначте усі етапи, що реалізовані у Вашій установі):


Затверджений план заходів щодо впровадження СУЯ	<input type="checkbox"/>	Розроблена настанова щодо якості	<input type="checkbox"/>
Призначений уповноважений від вищого керівництва по СУЯ та уповноважені у підрозділах	<input type="checkbox"/>	Розроблені методики процесів	<input type="checkbox"/>
Сформований перелік послуг	<input type="checkbox"/>	Проводився внутрішній аудит СУЯ	<input type="checkbox"/>
Розроблені картки / стандарти послуг	<input type="checkbox"/>	Проводився критичний аналіз з боку керівництва ...	<input type="checkbox"/>
Сформульована політика у сфері якості	<input type="checkbox"/>	Сертифікована/декларована СУЯ	<input type="checkbox"/>
Визначені цілі у сфері якості	<input type="checkbox"/>	Інтегровані вимоги інших стандартів на системи управління: екологічне управління, соціальна відповідальність, професійна безпека, інформаційна безпека, соціальна звітність тощо	<input type="checkbox"/>

 **3. Чи працюють в установі особи, які пройшли навчання з управління якістю?**

Так Якщо «так», то позначте:

Ні

Кількість осіб, які навчалися	<input type="text"/>	Кількість підготовлених аудиторів СУЯ ...	<input type="text"/>
-------------------------------------	----------------------	-------------------------------------------	----------------------

 **4. Чи оцінюєте Ви результативність заходів з підвищення компетентності працівників (навчання, підвищення кваліфікації, стажування тощо)?**

Так Якщо «так», то оцінювання провадиться:


Керівником за результатами роботи після заходу	<input type="checkbox"/>	За відповідною системною методикою	<input type="checkbox"/>
------------------------------------------------------	--------------------------	------------------------------------------	--------------------------

Ні Якщо «ні», то позначте чому:

Відсутня відповідна системна методика	<input type="checkbox"/>	Не вважаємо за доцільне	<input type="checkbox"/>
---------------------------------------------	--------------------------	-------------------------------	--------------------------

 **5. Вважаємо, що для створення системи надання якісних державних/адміністративних послуг необхідно:**

	так	скоріше так, ніж ні	50/50	скоріше ні, ніж так	ні
Формування системи стандартів на державні/адміністративні послуги	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Впровадження СУЯ відповідно до ДСТУ ISO 9001	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Проведення самооцінювань за моделями організаційної досконалості	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Проведення порівняльного аналізу з кращими установами (бенчмаркінг) та обмін кращим досвідом	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

 **6. Чи вважаєте Ви, що необхідно розробити методичні документи, які адаптують вимоги ДСТУ ISO 9001 та інших нормативних документів до реалій діяльності вітчизняних місцевих органів влади та самоврядування?**

	так	скоріше так, ніж ні	50/50	скоріше ні, ніж так	ні
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Щиро дякуємо за участь в опитуванні!