



НАЦІОНАЛЬНЕ АГЕНТСТВО УКРАЇНИ  
З ПИТАНЬ ДЕРЖАВНОЇ СЛУЖБИ

НАКАЗ

від \_\_\_\_\_ 2021 р.

Київ

№ \_\_\_\_\_

**Про затвердження плану дій  
з удосконалення системи управління  
якістю Національного агентства  
України з питань державної служби.**

Відповідно до пункту 9 Положення про Національне агентство України з питань державної служби, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 01 жовтня 2014 року № 500,

**НАКАЗУЮ:**

1. Затвердити план дій з удосконалення системи управління якістю Національного агентства України з питань державної служби, що додається.
2. Керівникам структурних підрозділів апарату НАДС забезпечити виконання плану дій з удосконалення системи управління якістю Національного агентства України з питань державної служби у визначені строки.
3. Контроль за виконанням цього наказу залишаю за собою.

Голова

Наталія АЛЮШИНА

ЗАТВЕРДЖЕНО

наказ НАДС

від \_\_\_\_\_ 2021 р. № \_\_\_\_\_

**ПЛАН ДІЙ**  
**з удосконалення системи управління якістю**  
**НАЦІОНАЛЬНОГО АГЕНТСТВА УКРАЇНИ З ПИТАНЬ ДЕРЖАВНОЇ СЛУЖБИ**

№ з/п	Назва критерію, підкритерію	Виявлені невідповідності, прогалини (узагальнені коментарі учасників робочої групи)	Пропоновані коригуючі заходи (узагальнені коментарі та пропозиції учасників робочої групи)	Відповідальні за виконання	Строки виконання
<b>I. ЛІДЕРСТВО</b>					
1.1.	Забезпечення напрямку розвитку органу виконавчої влади через визначення місії, бачення та цінностей	Існує потреба впровадження моніторингу медіа привабливості НАДС та розширення інформування працівників апарату НАДС щодо місії та візії НАДС з розкриттям і деталізацією їх змісту	Впровадження моніторингу медіа привабливості НАДС та публічної оцінки діяльності органу  Візуалізація місії та цінностей НАДС та їх розміщення в приміщенні (в місцях доступних для працівників та відвідувачів)  Проведення зустрічей з новопризначеними працівниками та державними службовцями апарату НАДС щодо місії та цінностей НАДС  Проведення роз'яснювальної роботи щодо необхідності і суспільної важливості НАДС в цілому і кожного державного службовця зокрема	Сектор інформаційного забезпечення та взаємодії з громадськістю  Управління з питань персоналу  Структурні підрозділи апарату НАДС	Постійно

№ з/п	Назва критерію, підкритерію	Виявлені невідповідності, прогалини (узагальнені коментарі учасників робочої групи)	Пропоновані коригуючі заходи (узагальнені коментарі та пропозиції учасників робочої групи)	Відповідальні за виконання	Строки виконання
1.2.	Управління органом виконавчої влади, його діяльністю та постійним удосконаленням	Потребує посилення командна взаємодія між працівниками апарату НАДС	Впровадження періодичних стратегічних сесій	Управління з питань персоналу  Генеральний департамент з питань управління персоналом на державній службі та в органах місцевого самоврядування  Структурні підрозділи апарату НАДС	Постійно
1.3.	Роль керівника-лідера у мотивації та підтримці працівників	Потребує посилення поінформованості про діяльність НАДС між працівниками апарату НАДС	Забезпечення безперебійної роботи внутрішнього телеграм каналу комунікації працівників апарату НАДС	Управління з питань персоналу	Постійно
1.4.	Ефективна взаємодія з державними органами та іншими заінтересованими сторонами	Потребує удосконалення діяльність НАДС щодо фахових комунікацій з іншими державними органами та заінтересованими сторонами	Забезпечення присутності представників інших державних органів та заінтересованих сторін (організацій, асоціацій тощо) в комунікативних заходах та робочих нарадах, засіданнях колегіальних органів НАДС	Сектор інформаційного забезпечення та взаємодії з громадськістю  Структурні підрозділи апарату НАДС	Постійно (у разі потреби)

№ з/п	Назва критерію, підкритерію	Виявлені невідповідності, прогалини (узагальнені коментарі учасників робочої групи)	Пропоновані коригуючі заходи (узагальнені коментарі та пропозиції учасників робочої групи)	Відповідальні за виконання	Строки виконання
		(організаціями, асоціаціями тощо)	Проведення аналізу рівня задоволеності заінтересованих сторін  Залучення представників інших державних органів та заінтересованих сторін до складу робочих груп НАДС		
<b>II. СТРАТЕГІЯ ТА ПЛАНУВАННЯ</b>					
2.1.	Визначення потреб та очікувань заінтересованих сторін, зовнішнього середовища та підготовка відповідної інформації	Потребує посилення командна взаємодія під час підготовки документів стратегічного планування	Впровадження стратегічних сесій, “мозкових штурмів” під час підготовки документів стратегічного планування	Відділ стратегічного планування та аналітичного забезпечення  Управління з питань персоналу  Структурні підрозділи апарату НАДС	Постійно
2.2.	Розробка стратегічних планів діяльності органу виконавчої влади	Потребує визначення аналіз ризиків при підготовці планів діяльності НАДС	Проведення SWOT- аналізу для уникнення ризиків при підготовці планів діяльності НАДС  Підготовка аналітичного звіту на основі проведеного SWOT- аналізу	Відділ стратегічного планування та аналітичного забезпечення  Структурні підрозділи апарату НАДС	I квартал 2022 року

№ з/п	Назва критерію, підкритерію	Виявлені невідповідності, прогалини (узагальнені коментарі учасників робочої групи)	Пропоновані коригуючі заходи (узагальнені коментарі та пропозиції учасників робочої групи)	Відповідальні за виконання	Строки виконання
2.3.	Впровадження стратегічного плану діяльності органу виконавчої влади та його систематичний перегляд	Існує необхідність проведення навчання щодо роботи в ІТ-системі "PRO100" з метою залучення всіх працівників НАДС  Трансформація річного Плану діяльності НАДС в ІТ-систему "PRO100"  Інтеграція ІТ-системи "PRO100" в систему HRMIS	Проведення додаткового навчання щодо роботи в ІТ-системі "PRO100"	Відділ стратегічного планування та аналітичного забезпечення	І квартал 2022 року
			Забезпечення інтеграції ІТ-системи "PRO100" в систему HRMIS	Генеральний департамент з питань цифровізації у сфері державної служби	Згідно термінів ІІ фази впровадження HRMIS
2.4.	Управління змінами та інноваціями для забезпечення стійкості діяльності органу виконавчої влади	Потребує удосконалення процес інформування працівників НАДС на початкових етапах планування	Організація проходження працівниками НАДС навчання з питань управління змінами та впровадження змін	Управління з питань персоналу  Структурні підрозділи апарату НАДС	2022 рік
<b>ІІІ. ПРАЦІВНИКИ</b>					
3.1.	Управління людськими ресурсами для забезпечення реалізації стратегії діяльності органу виконавчої влади	Необхідність запровадження додаткових персональних мотиваційних	Удосконалення системи мотиваційних заходів	Управління з питань персоналу	Постійно
			Запровадження додаткових персональних мотиваційних	Управління фінансів та бухгалтерського	Постійно

№ з/п	Назва критерію, підкритерію	Виявлені невідповідності, прогалини (узагальнені коментарі учасників робочої групи)	Пропоновані коригуючі заходи (узагальнені коментарі та пропозиції учасників робочої групи)	Відповідальні за виконання	Строки виконання
		заходів до працівників апарату НАДС, які мають високі показники діяльності	заходів до осіб, які мають високі показники діяльності	обліку Генеральний департамент з питань політики оплати праці та функціонального розвитку державної служби	
3.2.	Розвиток та управління компетенціями працівників	Існує необхідність проведення оцінювання результативності професійного навчання державних службовців, які займають посади державної служби категорії "Б" та "В" з використанням Методики оцінювання результативності професійного навчання державних службовців  Потребує запровадження система "наставництва" та	Запровадження в апараті НАДС оцінювання результативності професійного навчання державних службовців з використанням Методики оцінювання результативності професійного навчання державних службовців  Запровадження системи "наставництва" в апараті НАДС  Запровадження навчання для новопризначених працівників апарату НАДС  Стимулювання працівників апарату НАДС до участі у конкурсах на зайняття вищих посад державних службовців, які мають необхідні компетентності	Управління з питань персоналу  Генеральний департамент з питань управління персоналом на державній службі та в органах місцевого самоврядування  Генеральний департамент з питань професійного розвитку державних службовців та посадових осіб місцевого самоврядування	2022 рік

№ з/п	Назва критерію, підкритерію	Виявлені невідповідності, прогалини (узагальнені коментарі учасників робочої групи)	Пропоновані коригуючі заходи (узагальнені коментарі та пропозиції учасників робочої групи)	Відповідальні за виконання	Строки виконання
		проведення внутрішнього навчання новопризначених працівників	для виконання роботи за такими посадами	Структурні підрозділи апарату НАДС	
3.3.	Залученість працівників та забезпечення належних для роботи умов служби	Існує необхідність підтримки культури ініціативи та генерування ідей	<p>Підтримання сприятливого психологічного клімату у колективі шляхом стимулювання культури відкритого спілкування та діалогу, ефективної роботи з конфліктами</p> <p>Розвиток культури ініціативи та генерування і впровадження ідей серед працівників апарату НАДС</p> <p>Проведення регулярного опитування щодо визначення рівня залученості та задоволеності персоналу</p> <p>Проведення адаптації новопризначених державних службовців</p> <p>Проведення корпоративних заходів з метою формування корпоративної культури, транслювання її цінностей</p>	Управління з питань персоналу Структурні підрозділи апарату НАДС	Постійно

№ з/п	Назва критерію, підкритерію	Виявлені невідповідності, прогалини (узагальнені коментарі учасників робочої групи)	Пропоновані коригуючі заходи (узагальнені коментарі та пропозиції учасників робочої групи)	Відповідальні за виконання	Строки виконання
			Забезпечення сприятливих умов праці для всіх працівників апарату НАДС	<p>Управління документообігу та адміністративно-ресурсного забезпечення</p> <p>Генеральний департамент з питань цифровізації у сфері державної служби</p> <p>Управління фінансів та бухгалтерського обліку</p>	Постійно
			Проведення навчань щодо організаційної культури, а також комунікації та взаємодії з колегами та працівниками інших державних органів	Генеральний департамент з питань управління персоналом на державній службі та в органах місцевого самоврядування	2022 рік



№ з/п	Назва критерію, підкритерію	Виявлені невідповідності, прогалини (узагальнені коментарі учасників робочої групи)	Пропоновані коригуючі заходи (узагальнені коментарі та пропозиції учасників робочої групи)	Відповідальні за виконання	Строки виконання
<b>IV. ПАРТНЕРСТВО ТА РЕСУРСИ</b>					
4.1.	Розвиток та налагодження співробітництва з ключовими організаціями (партнерами)	Потребує системності обмін інформацією між структурними підрозділами щодо поточного стану роботи із партнерськими організаціями, підготовленими планами та заходами, строків їх реалізації	Залучення проекту кібербезпеки USAID з метою забезпечення інформаційної безпеки НАДС	Генеральний департамент з питань цифровізації у сфері державної служби  Сектор з питань захисту інформації	2022 рік
			Організація проходження працівниками НАДС навчання з питань ведення переговорів	Управління з питань персоналу	2022 рік

№ з/п	Назва критерію, підкритерію	Виявлені невідповідності, прогалини (узагальнені коментарі учасників робочої групи)	Пропоновані коригуючі заходи (узагальнені коментарі та пропозиції учасників робочої групи)	Відповідальні за виконання	Строки виконання
			<p>Проведення донорських конференцій за участі структурних підрозділів НАДС</p> <p>Підготовка загального звіту щодо стану реалізації партнерських проектів</p> <p>Формування загального та доступного для структурних підрозділу списку залучених експертів партнерських організацій та напрямів, за якими вони працюють</p> <p>Формування бази укладених договорів, Меморандумів про співпрацю із зазначенням строків їх дії, напрямів співпраці</p>	<p>Центр адаптації державної служби до стандартів Європейського Союзу</p> <p>Відділ стратегічного планування та аналітичного забезпечення</p>	2022 рік
4.2.	Взаємодія органу виконавчої влади з інститутами громадянського суспільства	Існуючий перелік каналів комунікації НАДС не покриває передачу актуальної інформації для усіх інститутів громадянського суспільства	<p>Організація та забезпечення розширення практики громадських обговорень проектів нормативно-правових актів та інших методичних документів</p> <p>Забезпечення активізації сторінок НАДС у соціальних мережах, smm-</p>	<p>Сектор інформаційного забезпечення та взаємодії з громадськістю</p> <p>Структурні підрозділи апарату НАДС</p> <p>Сектор інформаційного</p>	<p>Постійно</p> <p>Постійно</p>

№ з/п	Назва критерію, підкритерію	Виявлені невідповідності, прогалини (узагальнені коментарі учасників робочої групи)	Пропоновані коригуючі заходи (узагальнені коментарі та пропозиції учасників робочої групи)	Відповідальні за виконання	Строки виконання
			компанії Забезпечення ведення сторінки НАДС в соціальній мережі LinkedIn (соціальна мережа ділового спілкування, пошуку співробітників та відкритих вакансій)	забезпечення та взаємодії з громадськістю Управління з питань персоналу Генеральний департамент з питань цифровізації у сфері державної служби Управління забезпечення діяльності Комісії з питань вищого корпусу державної служби	
4.3.	Управління фінансами	Потребує оптимізації система бюджетного планування та моніторинг програм НАДС	Забезпечення ефективного планування бюджетних коштів за обґрунтованими заявками структурних підрозділів апарату НАДС	Управління фінансів та бухгалтерського обліку Структурні підрозділи апарату НАДС	Постійно

№ з/п	Назва критерію, підкритерію	Виявлені невідповідності, прогалини (узагальнені коментарі учасників робочої групи)	Пропоновані коригуючі заходи (узагальнені коментарі та пропозиції учасників робочої групи)	Відповідальні за виконання	Строки виконання
4.4.	Управління інформацією та знаннями	Існує потреба забезпечення захисту персональних даних	Впровадження та супроводження КСЗІ на інформаційні системи НАДС	Сектор з питань захисту інформації Генеральний департамент з питань цифровізації у сфері державної служби	Постійно
			Забезпечення систематичного наповнення внутрішнього порталу НАДС	Управління з питань персоналу	Постійно
4.5.	Управління технологіями	Існує потреба у забезпеченні ІТ-аудиту	Забезпечення організації ІТ-аудиту з метою отримання рекомендацій щодо запровадження та використання сучасних технологій	Генеральний департамент з питань цифровізації у сфері державної служби Сектор з питань захисту інформації	І квартал 2022 року
4.6.	Управління інфраструктурою	Існує потреба в постійному підтриманні інфраструктури на відповідному рівні	Забезпечення функціонування інженерних мереж та комунікацій, підтримання у робочому стані будівлі та приміщень НАДС	Управління документообігу та адміністративно-ресурсного забезпечення Управління фінансів та бухгалтерського обліку	Постійно

№ з/п	Назва критерію, підкритерію	Виявлені невідповідності, прогалини (узагальнені коментарі учасників робочої групи)	Пропоновані коригуючі заходи (узагальнені коментарі та пропозиції учасників робочої групи)	Відповідальні за виконання	Строки виконання
				Генеральний департамент з питань цифровізації у сфері державної служби	
<b>V. ПРОЦЕСИ</b>					
5.1.	<b>Планування та управління робочими процесами органу виконавчої влади</b>	Існує потреба у розробленні системи управління робочими процесами із застосуванням можливостей цифрової трансформації	Впровадження у практику кадрового менеджменту повноцінного використання інформаційної системи HRMIS в апараті НАДС	Генеральний департамент з питань цифровізації у сфері державної служби	2022 рік
5.2.	<b>Забезпечення надання громадянам та заінтересованим сторонам публічних послуг</b>	Потребує оптимізації робота з надання консультативної допомоги та підвищення	Забезпечення впровадження інформаційних сесій для різних категорій заінтересованих сторін	Сектор інформаційного забезпечення та взаємодії з громадськістю Структурні	2022 рік

№ з/п	Назва критерію, підкритерію	Виявлені невідповідності, прогалини (узагальнені коментарі учасників робочої групи)	Пропоновані коригуючі заходи (узагальнені коментарі та пропозиції учасників робочої групи)	Відповідальні за виконання	Строки виконання
		здатності працівників НАДС ефективно взаємодіяти та реагувати на потреби громадян	Впровадження систематичного аналізу зауважень і пропозицій щодо якості надання публічних послуг, отриманих від громадян  Забезпечення інформування громадян з питань надання публічних послуг	підрозділи апарату НАДС  Сектор інформаційного забезпечення та взаємодії з громадськістю  Структурні підрозділи апарату НАДС	Постійно
5.3.	Координація процесів в межах організації та їх узгодження з іншими ключовими організаціями	Потребує подальшого впровадження інформаційна система управління людськими ресурсами в державних органах HRMIS	Забезпечення подальшого впровадження інформаційної системи управління людськими ресурсами HRMIS в НАДС	Генеральний департамент з питань цифровізації у сфері державної служби  Управління з питань персоналу  Управління фінансів та бухгалтерського обліку	Згідно термінів II фази впровадження HRMIS

№ з/п	Назва критерію, підкритерію	Виявлені невідповідності, прогалини (узагальнені коментарі учасників робочої групи)	Пропоновані коригуючі заходи (узагальнені коментарі та пропозиції учасників робочої групи)	Відповідальні за виконання	Строки виконання
<b>VI. РЕЗУЛЬТАТИ, ОРІЄНТОВАНІ НА ГРОМАДЯН/СПОЖИВАЧІВ</b>					
6.1.	Вимірювання сприйняття	Необхідне постійне забезпечення відкритості та прозорості діяльності НАДС	<p>Забезпечення проведення комунікаційних проєктів, спрямованих на покращення поінформованості громадян про діяльність НАДС (День відкритих дверей, Всеукраїнський Рішельє Форум, робочі зустрічі, наради тощо)</p> <p>Забезпечення ефективного функціонування вебсайту НАДС (архівация, швидкий пошук, зворотній зв'язок з користувачами вебсайту)</p>	<p>Сектор інформаційного забезпечення та взаємодії з громадськістю</p> <p>Генеральний департамент з питань цифровізації у сфері державної служби</p> <p>Структурні підрозділи апарату НАДС</p>	Постійно
			<p>Запровадження та оприлюднення на офіційному вебсайті НАДС форми зворотного зв'язку з користувачами офіційного вебсайту НАДС</p>	<p>Сектор інформаційного забезпечення та взаємодії з громадськістю</p>	I квартал 2022 року
			<p>Проведення моніторингу інформаційного наповнення офіційного вебсайту НАДС</p>	<p>Сектор забезпечення доступу до публічної інформації</p> <p>Сектор інформаційного забезпечення та</p>	Щокварталу

№ з/п	Назва критерію, підкритерію	Виявлені невідповідності, прогалини (узагальнені коментарі учасників робочої групи)	Пропоновані коригуючі заходи (узагальнені коментарі та пропозиції учасників робочої групи)	Відповідальні за виконання	Строки виконання
				взаємодії з громадськістю	
			Підготовка інформації передбаченої вимогами статті 15 Закону України “Про доступ до публічної інформації” з метою її оприлюднення на офіційному вебсайті НАДС	Сектор забезпечення доступу до публічної інформації	IV квартал 2021 року
			Забезпечення надання телефонних консультацій з актуальних питань застосування Законів України “Про державну службу”, “Про службу в органах місцевого самоврядування” та інших нормативно-правових актів у сфері державної служби та служби в органах місцевого самоврядування	Структурні підрозділи апарату НАДС	У разі потреби (постійно)
			Розроблення концепції / проекту технічного завдання щодо впровадження в НАДС програмно-технічного рішення контакт-центру	Генеральний департамент з питань цифровізації у сфері державної служби	I квартал 2022 року
6.2.	Оцінка ефективності	Потребує покращення системний діалог НАДС з	Проведення аналізу рівня задоволеності заінтересованих сторін діяльністю НАДС	Сектор інформаційного забезпечення та взаємодії з	Постійно



№ з/п	Назва критерію, підкритерію	Виявлені невідповідності, прогалини (узагальнені коментарі учасників робочої групи)	Пропоновані коригуючі заходи (узагальнені коментарі та пропозиції учасників робочої групи)	Відповідальні за виконання	Строки виконання
		громадськістю (урахування громадської думки щодо діяльності НАДС)		громадськістю	
<b>VII. РЕЗУЛЬТАТИ ПРАЦІВНИКІВ</b>					
7.1.	Вимірювання сприйняття	Потребує створення умов для формування у працівників апарату НАДС обізнаності з визначення ключових показників результативності службової діяльності державних службовців	Забезпечення проведення внутрішнього навчання з питань визначення ключових показників результативності службової діяльності державних службовців	Управління з питань персоналу Генеральний департамент з питань управління персоналом на державній службі та в органах місцевого самоврядування	2022 рік
7.2.	Вимірювання показників діяльності	Існує необхідність проведення, для працівників апарату НАДС, інструктажу з питань кібербезпеки	Розроблення інструкції з питань кібербезпеки Забезпечення проведення для працівників апарату НАДС інструктажів з питань кібербезпеки	Сектор з питань захисту інформації	I квартал 2022 року
<b>VIII. РЕЗУЛЬТАТИ СОЦІАЛЬНОЇ ВІДПОВІДАЛЬНОСТІ</b>					
8.1.	Вимірювання сприйняття	Залучити НАДС до благодійної підтримки установ/закладів, що потребують	Забезпечення підтримки та шефської (благодійної) допомоги (заклади для дітей-сиріт, лікарні, дитячі будинки тощо)	Сектор інформаційного забезпечення та взаємодії з громадськістю	Постійно

№ з/п	Назва критерію, підкритерію	Виявлені невідповідності, прогалини (узагальнені коментарі учасників робочої групи)	Пропоновані коригуючі заходи (узагальнені коментарі та пропозиції учасників робочої групи)	Відповідальні за виконання	Строки виконання
		допомоги (заклади для дітей-сиріт, лікарні, дитячі будинки тощо)	Організація проходження працівниками апарату НАДС навчання з питань стратегічної екологічної оцінки для органів виконавчої влади	Структурні підрозділи апарату НАДС  Управління з питань персоналу  Структурні підрозділи апарату НАДС	2022 рік
8.2.	Оцінка ефективності	Розширити базу каналів комунікації НАДС	Розширення існуючої бази каналів комунікації задля висвітлення результатів діяльності НАДС	Сектор інформаційного забезпечення та взаємодії з громадськістю  Структурні підрозділи апарату НАДС	Постійно
<b>ІХ. РЕЗУЛЬТАТИ У КЛЮЧОВИХ СФЕРАХ ДІЯЛЬНОСТІ</b>					
9.1.	Зовнішні результати: результати та суспільна цінність	Існує необхідність визначення рівня задоволеності заінтересованих сторін діяльністю НАДС	Проведення аналізу рівня задоволеності заінтересованих сторін діяльністю НАДС  Запровадження та оприлюднення на офіційному вебсайті НАДС форми зворотного зв'язку з користувачами офіційного вебсайту НАДС	Сектор інформаційного забезпечення та взаємодії з громадськістю  Генеральний департамент з питань управління персоналом на державній службі та в органах	2022 рік

№ з/п	Назва критерію, підкритерію	Виявлені невідповідності, прогалини (узагальнені коментарі учасників робочої групи)	Пропоновані коригуючі заходи (узагальнені коментарі та пропозиції учасників робочої групи)	Відповідальні за виконання	Строки виконання
				місцевого самоврядування Структурні підрозділи апарату НАДС	
9.2.	Внутрішні результати: рівень ефективності	Потребує визначення ефективність діяльності НАДС	Проведення аналізу ефективності бюджетних програм та здійснення внутрішніх аудитів ефективності щодо реалізації НАДС цілей та встановлення факторів, що їм перешкоджають	Управління фінансів та бухгалтерського обліку Сектор з внутрішнього аудиту	Постійно

Керівник робочої групи



Наталія АЛЮШИНА