

**ЗВІТ**  
**про роботу**  
**Департаменту стратегічного розвитку, цифрових трансформацій,**  
**роботи із засобами масової інформації, комунікації з мешканцями**  
**за 2022 рік**

Департаменту стратегічного розвитку, цифрових трансформацій, роботи із засобами масової інформації, комунікації з мешканцями Івано-Франківської міської ради створений 6 січня 2021 року.

До складу Департаменту входять 3 відділи:

- відділ стратегічних комунікацій;
- відділ оперативного реагування;
- відділ фінансово-господарської діяльності.

### **ВІДДІЛ СТРАТЕГІЧНИХ КОМУНІКАЦІЙ**

На початку 2022 року проведено роботу з впровадження Шкільного бюджету участі у двох навчальних закладах міста – початкова школа «Пасічнянська» і ліцей №25. Зокрема, пройдено два етапи впровадження Шкільного бюджету участі: голосування та підбиття підсумків.

Для учнів ліцею №25 голосування проходило в електронному вигляді та здійснювалось в електронній системі шляхом авторизації особи за допомогою системи «BankID», «MobileID». А учні початкової школи «Пасічнянська» організовано голосування за допомогою кольорових карток.

Відповідно до вимог Шкільного бюджету, проекти з найбільшою кількістю учнівських голосів визнано переможцями.

У зв'язку з військовим станом в Україні поки що припинено фінансування реалізації проєктів ШБУ. Відповідно, реалізувати проєкти наразі не вдалось.

Шкільний бюджет участі – потужний інноваційний інструмент громадської участі, що активно впроваджується по всьому світу для залучення школярів та учнів до процесу прийняття рішень, які їх стосуються, а також як спосіб заохотити та розвивати їхню активну громадську участь та зв'язок з громадою.

На початку 2022 року розроблено та затверджено нову редакцію положення міської цільової програми "Партиципаторне бюджетування (бюджет участі) у Івано-Франківській міській територіальній громаді". Зі змін – більший бюджет, нові категорії, а також відповідальність за підкуп мешканців.

У січні 2022 року відбувався прийом заявок та відбір представників громадського сектору на участь у складі робочої групи Бюджету участі.

Проводилась підготовка до реалізації програми партиципаторного бюджетування (бюджет участі) у межах Івано-Франківської територіальної громади. Попередньо були визначені дати прийому проєктів та проведення голосування. Однак, проведення програми було відкладено.

У I півріччі вдалось відновити роботи з реалізації незавершених проєктів-переможців Бюджету участі 2021 року (ремонт вулиці Цьоклера та Котляревського).

Проведено переговорні роботи щодо перенесення інформації з старої версії сайту Бюджет участі на нову платформу. Проте досягнути домовленостей з відділом програмного та комп'ютерного забезпечення наразі так і не вдалося.

У грудні 2022 року розроблено та затверджено рішенням сесії нову редакцію положення міської цільової програми "Партиципаторне бюджетування (бюджет участі) у Івано-Франківській міській територіальній громаді". Це зроблено для того, щоб при нагоді, навіть в умовах воєнного стану, можна було приймати заявки та реалізовувати ініціативи.

Загалом проєкти бюджету участі – 2023 поділені на дві категорії (благоустрій – 17,5 млн грн. та освітні – 8 млн грн).

Для представників комунальних підприємств та структурних підрозділів Івано-Франківської міської ради проведено знайомство з електронними інструментами взаємодії між мешканцями та владою. Це стало можливе завдяки проєкту «Впровадження, застосування, популяризація системи електронних консультацій та вироблення місцевої політики для активізації використання civic tech інструментів в Івано-Франківській міській територіальній громаді», який реалізує Департамент у співпраці з громадською організацією «Івано-Франківський регіональний центр» за підтримки проєкту «3D Project: Розвиток попри перешкоди. Стійке громадянське суспільство в часи пандемії та в майбутньому», що виконується Фондом Східна Європа і фінансується Європейським Союзом.

Також у рамках вищезгаданого проєкту проводився збір інформації щодо функціонування сайтів та додатків структурних підрозділів міської ради, зокрема, ЦНАПу.

З початком повномасштабного російського вторгнення працівники відділу залучались до чергування в центрі координаційних дій, який був розміщений в

приміщенні залізничного вокзалу. Вони надавали консультації внутрішньо переміщеним особам щодо реєстрації в МТГ, скеровували на поселення і надавали довідкову та консультаційну інформацію.

Працівники відділу проходили різноманітні навчання щодо інформаційної безпеки та державної політики цифрового розвитку.

Також проводились консультації та навчання працівників Департаменту освіти та науки Івано-Франківської міської ради та Департаменту культури Івано-Франківської міської ради щодо ведення та наповнення сторінок у мережі Facebook. Здійснюється інформаційно-комунікаційний супровід Департаменту освіти та науки.

На сторінці Департаменту стратегічного розвитку у мережі Facebook здійснювалось інформування про нові електронні послуги, які з'являються, як в Україні, так і, зокрема, в громаді.

Оскільки одним із напрямків роботи відділу є цифрова трансформація, відділом розпочато підготовку матеріалів та план навчань з цифрової грамотності мешканців Івано-Франківської громади.

## **ВІДДІЛ ОПЕРАТИВНОГО РЕАГУВАННЯ**

Відділ оперативного реагування – це основна гаряча лінія м. Івано-Франківська та територіальної громади.

За звітний період роботи з 01.01.2022р. до 01.01.2023р. цілодобово організовував й контролював оперативне реагування на пропозиції, зауваження та скарги мешканців міської територіальної громади. Також відділ надавав інформацію, реєстрував звернення до комунальних служб міста.

За цей період надійшло та зареєстровано 22045 звернень. Ключові питаннями з якими зверталися мешканці:

- Теплопостачання під час опалювального сезону;
- Скарги на паління у весняно-осінній період;
- Покіс зелених територій міста та територіальної громади у весняно-літньо-осінні періоди;
- Аварійні – під час складних природніх умов;
- Скарги на дорожнє покриття тощо.

Після створення Івано-Франківської міської територіальної громади відділ оперативного реагування також приймає звернення з сіл, які їй належать.

Також мешканці активно комунікували з працівниками, щодо благоустрою та громадських просторів, прохідних зон і проїжджих частин міста та територіальної громади.

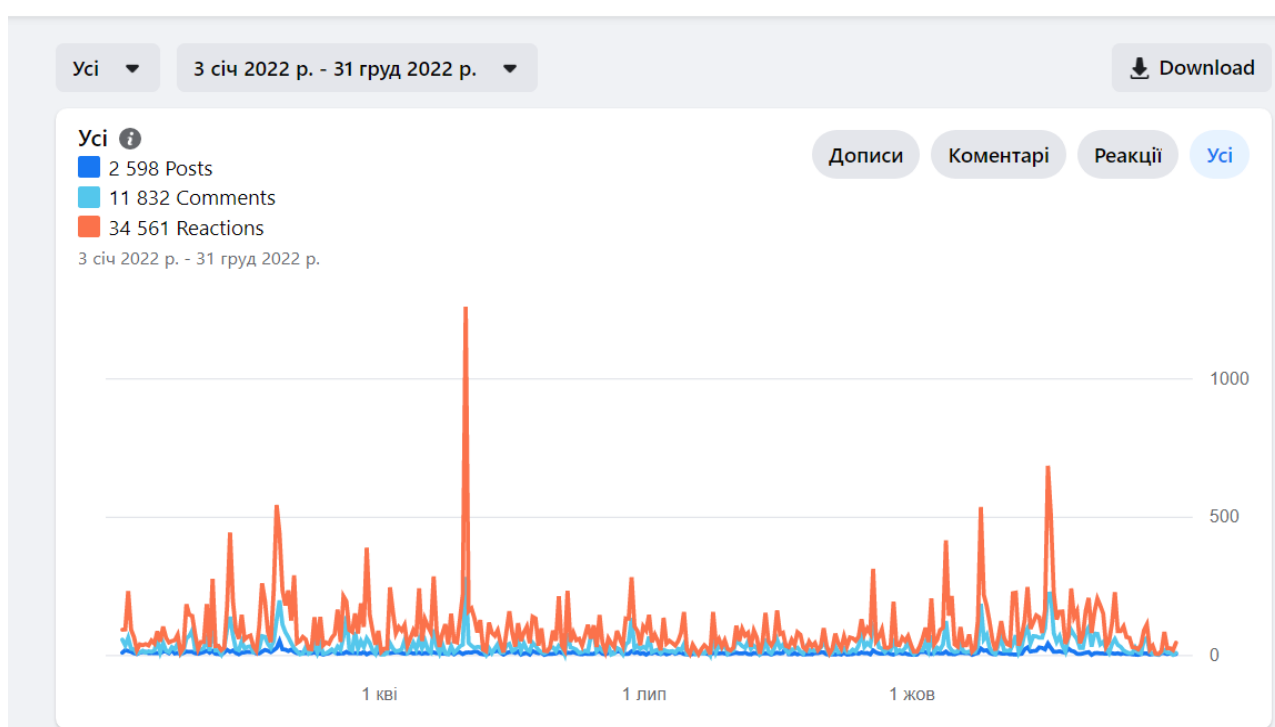
Завдяки вдосконаленому програмному забезпеченню «Visual Service», відділ реєструє звернення через інтернет-портал 1580. З січня 2022 року

zareєстровано 344 інтернет-звернень, близько 363 звернень з соціальної мережі «Facebook».

В 2021 році був запущений мобільний додаток «1580 Івано-Франківськ», через який в 2022 р. надійшло 424 звернень. Ще одне джерело надходжень скарг – електронна пошта.

Також моніториться сторінка відділу оперативного реагування «1580» в соціальній мережі «Facebook», де подається інформація про очікувані або наявні інженерні відключення всіх комунальних служб, яка постійно оновлюється. При необхідності уточнюємо цю інформацію в телефонному режимі, надаємо консультації або відповіді та спілкуємося в мережі з мешканцями.

Станом на 01.01.2023 р. в групі налічується близько 6309 учасників. За статистикою відділом опрацьовано за рік близько 2598 дописів, 11832 коментарів та 34561 реакцій.



Крім того працівники відділу надають інформаційні довідки: телефони структурних підрозділів міської територіальної громади та інших установ, довідкові – про проведення планових чи аварійних робіт з відключенням.

Наш відділ в програмі «Visual Service» співпрацює з виконавцями робіт, зокрема, комунальними підприємствами, ТзОВ, управлінням міської територіальної громади тощо.

Отримане звернення автоматично фіксується і передається безпосередньо відповідальному за проведення робіт. Мешканці громади в будь-який час можуть зайти на сайт муніципальних оголошень «1580» та отримати всю інформацію про відключення міських служб (аварійні, діючі або заплановані), а також перевірити стан виконання свого звернення і відповідь виконавця. Також є функція

автоматичного запису всіх розмов з мешканцями, що дуже допомагає співпрацювати з виконавцями, в тому числі у вирішенні спірних питань.

У телефонному режимі працівники відділу здійснюють перевірки стану виконання окремих скарг та звернень громадян, що є на контролі відділу оперативного реагування. За результатами перевірки готують відповідні інформаційні матеріали.

Щодня до 8:00 год. всю інформацію від підприємств, що забезпечують життєдіяльність громади, про відключення абонентів для проведення ремонтних робіт та планових вимкнень на інженерних мережах і будинкових системах аналізується, а про результати регулярно інформуємо керівництво.

Цього року, з введенням в Україні військового стану, надходило багато звернень щодо ВПО – питання щодо реєстрації, поселення, надання гуманітарної допомоги, координація логістики тощо.

З початку війни на базі відділу оперативного реагування було створено гарячу лінію з питань ВПО. З 24 лютого прийнято і опрацьовано близько 6,5 тис. звернень, а саме:

- розміщення та поселення людей на території міста та ОТГ (організована співпраця з обласним координаційним штабом з розміщення людей на території області та гарячою лінією ОВА);
- питання з реєстрації (робота з центральним і територіальними відділеннями ЦНАПу);
- по пільгах, продуктивній допомозі та соціальних виплатах (спільно з департаментом соціальної політики);
- по медичній допомозі (організовані гарячі лінії в поліклініках міста);
- пропозиції волонтерів та небайдужих мешканців щодо допомоги ВПО різного характеру .

В центральному приміщенні залізничного вокзалу два місяці був розміщений центр координації дій, який надавав консультації ВПО щодо реєстрації в МТГ, скеровував на поселення і надавав довідкову та консультаційну інформацію, в тому числі і в паперовому вигляді. Центр працював без вихідних днів і цілодобово, в тому числі і в комендантську годину, тому було організовано чергування працівників відділів і департаментів МВК з видачою перепусток, а також транспортування для поселення ВПО.

В екстремальних ситуаціях взаємодіємо з управліннями із надзвичайних ситуацій, мобілізаційно-оборонної роботи та діяльності правоохоронних органів для надання допомоги жителям громади.

Працівники відділу здійснюють роботу з електронними документами, контролюють виконання протокольних доручень щотижневих оперативних нарад у міського голови з питань, які належать до компетенції відділу оперативного реагування. Також щотижнево готують аналітичну інформаційну довідку, яку подають міському голові на оперативну нараду.

**ТОП-20 категорій питань**  
за період з 1/1/2022р. по 1/1/2023р.

ТОП	Категорія питання (звернення)	Кількість звернень	Співвідношення у % до всіх звернень
1	Відсутнє опалення по стояку житлового будинку	1266	18,9
2	Несправний (зупинений) ліфт житлового будинку	251	3,8
3	Відсутнє опалення по житловому будинку	211	3,2
4	Інші проблеми з порядком на прибудинковій території	194	2,9
5	Порушений режим зовнішнього освітлення	180	2,7
6	Аварійна ситуація з системою електропостачання у квартирі	164	2,5
7	Інші проблеми з порядком на дорогах та громадських територіях	135	2,0
8	Аварійна ситуація з системою електропостачання у житловому будинку	134	2,0
9	Забита дворова каналізація	125	1,9
10	Ями, вибоїни у асфальтовому покритті проїжджої частини	123	1,8
11	Аварійна ситуація з системою хол.водопостачання у квартирі	91	1,4
12	Відсутнє холодне водопостачання житлового будинку	86	1,3
13	Відсутнє електропостачання житлового будинку	84	1,3
14	Аварійна ситуація з каналізацією житлового будинку	82	1,2
15	Не гріє рушникосушарка у квартирі житлового будинку	74	1,1
16	Порив опалення в підвалі	72	1,1
17	Порушення графіку руху громадського транспорту	69	1,0
18	Інші питання	64	1,0
19	Прорив системи опалення в квартирі	64	1,0
20	Провал біля люка	62	0,9
<b>Всього по ТОП 20 категорій питань</b>		<b>3 999</b>	<b>60,0</b>
<b>Всього</b>		<b>6 686</b>	<b>100,0</b>