

ЗВІТ
про роботу
Департаменту стратегічного розвитку, цифрових трансформацій,
роботи із засобами масової інформації, комунікації з мешканцями
за 2023 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

З січня 2023 року робота відділу стратегічних комунікацій була спрямована на відновлення програми партиципаторного бюджетування (бюджет участі) у межах Івано-Франківської територіальної громади. Проводилися консультації з мешканцям – онлайн, телефоном та особисто. Були визначені дати прийому проєктів та проведення голосування.

Проводилась інформаційна кампанія, виготовлялась друкована та віртуальна інформаційна продукція для роз'яснення алгоритму подачі проєктів.

Відбулись та організовувалися етапи подання проєктів, їх перевірки та оцінки на відповідність, голосування за проєкти та підрахунок результатів.

У 2023 році проєкти програми поділені на 4 категорії: уже звичні проєкти «благоустрій малих вулиць» та «освітні» проєкти, та дві нових категорії – «інший благоустрій» та «зелені проєкти». Загальний фонд цього року склав 25,5 млн грн.

Голосування здійснювалось за один проєкт у кожній категорії. Тобто одна людина мала 4 голоси.

Цього циклу активні мешканці громади подали на Бюджет участі 129 проєктів. Це майже в половину менше, ніж у 2021 році. Але й ситуація та умови трохи інші. Та все ж, ця цифра показує, що програма потрібна навіть в такий складний час і можливо комусь його проєкт додав впевненості у завтрашньому дні.

Після перевірки та оцінки проєктів на відповідність до положення програми робочою групою до голосування було допущено 104 проєкти. З них переможцями визначено 38 проєктів.

В категорії «Освітні» перемогу здобули 19 проєктів (на суму 7 995 283 грн), по 5 переможців у категоріях «благоустрій малих вулиць» (на суму 12 170 000 грн) та «зелених проєктів» (на суму 1 585 796 грн) та 9 у категорії «інший благоустрій» (3 996 316 грн).

Загалом за проєкти віддали 71 055 голосів – 42 047 жителів громади. З них – 5 457 мешканців подали 12 390 голоси через ЦНАП. Решту 36 590 голосували онлайн.

Наприкінці травня відбулось нагородження переможців та вручення їм сертифікатів та промоційної продукції.

Наразі триває етап реалізації проєктів визначеними розпорядниками коштів.

Інформація про старт прийому проєктів, голосування та визначення переможців розміщувалась на офіційному сайті міста, сайті Бюджету участі, у соціальних мережах та засобах масової інформації, зокрема на радіо, телебаченні та інтернет-виданнях.

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

Проводилась робота з авторами проєктів-переможців минулих років щодо додавання на сайт фотографій виконаних робіт.

Проведено робочу зустріч щодо внесення змін в положення програми на 2024 рік.

Здійснюється постійний контроль щодо перебігу реалізації проєктів Бюджету участі та висвітлення інформації на офіційних сторінках та в засобах масової інформації.

Бюджет участі – демократичний процес, який надає можливість кожному жителю брати участь в розподілі коштів місцевого бюджету через створення проєктів для покращення міста/ОТГ та/або голосування за них.

Оскільки через початок повномасштабного вторгнення не вдалось реалізувати проєкти Шкільного бюджету участі 2022 року, після можливості фінансування проєктів вносились зміни у кошторис у зв'язку зі зростанням цін. Виділено кошти на реалізацію проєктів-переможців у двох навчальних закладах міста – початкова школа «Пасічнянська» та ліцей №25.

На кінець 2023 року вдалось реалізувати три проєкти-переможці Шкільного бюджету участі. Це:

- Нові сучасні інформаційні технології для ліцею;
- Полікарбонатний купол;
- Мотузковий парк.

Шкільний бюджет участі – 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.

Завдяки Шкільному бюджету участі розвивається учнівське лідерство, учні та школи досягають успіху, голос учнів і батьків лунає все потужніше, увесь окремий шкільний заклад отримує практичний досвід громадської участі; між учнями, викладачами, шкільною адміністрацією і батьками вибудовуються здорові відносини та партнерство, до кола яких потрапляє вся шкільна спільнота, зміцнюється відчуття приналежності до громади, шкільної спільноти та громадянства. І це далеко не всі важливі результати впровадження Шкільного бюджету.

Приділяється особлива увага підвищенню кваліфікації працівників. Зокрема, працівники відділу постійно оновлюють свої знання та навички завдяки різноманітним тренінгам, навчанням щодо інформаційної безпеки та державної політики цифрового розвитку, займаються самонавчанням.

Працівники відділу проводили консультації та навчання працівників Департаменту освіти та науки Івано-Франківської міської ради щодо ведення комунікації з громадськістю, зокрема, розробка контенту для наповнення сторінки у соціальних мережах «Фейсбук» та «Інстаграм». Здійснюється інформаційно-комунікаційний супровід Департаменту освіти та науки.

У лютому 2023 року проводилась інформаційна кампанія для департаменту освіти та науки щодо роздачі світловідбиваючих елементів (флікерів) у садочках, необхідності їх носіння та правил дорожнього руху. Протягом літнього періоду – робота з комунікації «Літні школи». У вересні – безготівкового розрахунку у шкільних їдальнях, впродовж вересня – листопада – курсів української мови, грудень – зимових шкіл.

Минулого року спільно з Департаментом освіти та науки запроваджено електронні журнали та щоденники у школах міста. Наприкінці 2022-2023 навчального року, а саме – у травні відбувалась нова інформаційна кампанія цього нововведення (проводилось анонімне опитування вчителів, батьків та учнів, тричі на тиждень готувались різноманітні дописи на сторінку Департаменту освіти та науки, в тому числі відеоматеріали, деякі з них викликали бурхливе обговорення на рівні Івано-Франківської територіальної громади, а й інших областей України), а на початку червня відбулось підбиття підсумків.

З метою поліпшення комунікації з громадськістю спільно з Департаментом освіти та науки протягом року проведено наступні конкурси: «Коли Україна перемає, я...», «Моя мама...», «Теплі листівки для ЗСУ».

Проведено воркшоп «Комунікації у соцмережах» для представників закладів позашкільної освіти.

Наприкінці лютого відбулась зустріч з волонтерами щодо обговорення та внесення пропозиції до змін і доповнень до положення Програми сприяння розвитку волонтерства. Пізніше така зустріч відбулась і з іншими відповідальними за реалізацію структурними підрозділами міської ради.

Висвітлення волонтерських практик відбувається на сторінці Департаменту стратегічного розвитку, цифрових трансформацій, роботи із засобами масової інформації, комунікації з мешканцями Івано-Франківської міської ради.

Працівниця відділу долучалась до організації благодійної акції «Двори перемоги», де проводиться виставка військових трофеїв та залучення мешканців до волонтерства.

Окрім того, Департамент стратегічного розвитку, цифрових трансформацій, роботи із засобами масової інформації, комунікації з мешканцями Івано-Франківської міської ради долучений до розробки нової стратегії розвитку 2030. Проводяться зустрічі з стейкхолдерами стратегії: бізнес, громадськість і культура.

Відтак, працівники відділу долучались до проведення форумів у напрямках розвитку інфраструктури і комунального транспорту, медицини, освіти та організації духовного форуму. За підсумками проведених форумів були написані різноманітні матеріали для публікації у ЗМІ.

Також постійно проводиться моніторинг відеоматеріалів та публікацій за підсумками проведених форумів.

Взяли участь у зустрічі з делегацією представників Київської міської ради, а саме Департаменту суспільних комунікацій виконавчого органу Київської міської ради з метою налагодження галузевої взаємоспівпраці між містами та обміну корисними практиками суспільних комунікацій. На офіційному сайті міста та на сторінці Департаменту стратегічного розвитку, цифрових трансформацій у мережі «Фейсбук» здійснювалось інформування про нові електронні послуги, які з'являються, як в Україні, так і зокрема в громаді.

ВІДДІЛ ОПЕРАТИВНОГО РЕАГУВАННЯ

Відділ оперативного реагування – це основна гаряча лінія м. Івано-Франківська та територіальної громади. Відділ підпорядкований безпосередньо профільному заступнику міського голови, директору Департаменту стратегічного розвитку, цифрових трансформацій, роботи із засобами масової інформації, комунікації з мешканцями і керується у своїй діяльності Законами України, постановами Верховної Ради України, указами та розпорядженнями Президента України, постановами і розпорядженнями Кабінету Міністрів

України, рішеннями виконавчого комітету міської ради та іншими актами органів державної влади та місцевого самоврядування.

За звітний період роботи 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 13 728 звернень. Ключові питання по яких зверталися мешканці, а саме:

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

Після створення Івано-Франківської міської територіальної громади відділом оперативного реагування також приймається 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», відділом реєструється звернення через інтернет-портал 1580. За звітний період зареєстровано телефонних звернень 12439, 519 інтернет-звернень, близько 736 звернень з соціальної мережі «Фейсбук».

В 2021 році був запущений мобільний додаток «1580 Івано-Франківськ», через який за звітний період надійшло 310 звернень. Ще одне джерело надходжень скарг – електронна пошта.

Також працівники відділу моніторять сторінку оперативного реагування «1580» в соціальній мережі «Фейсбук», де подається інформація про очікувані або наявні інженерні відключення всіх комунальних служб, яка постійно оновлюється. При необхідності уточнюється інформація в телефонному режимі, надається консультація або відповідь. Також працівники спілкуються в мережі з мешканцями.

Станом на 31.12.2023 р. в групі налічується близько 7040 учасників. За статистикою відділом опрацьовано за рік близько 1858 дописів, 8847 коментарів та 26766 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.

В програмі «Visual Service» працівники співпрацюють 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, працівники аналізують та інформацію передають керівництву.

В екстремальних ситуаціях працівники відділу взаємодіють з управлінням із надзвичайних ситуацій, мобілізаційно-оборонної роботи та діяльності правоохоронних органів для надання допомоги жителям громади.

Постійно здійснюється робота з електронними документами, контролюється виконання протокольних доручень у міського голови з питань, які належать до компетенції відділу оперативного реагування. Також щотижнево працівники готують аналітичну інформаційну довідку, яка подається міському голові.