

Результати щорічного аналізування вищим керівництвом виконавчого комітету стану функціонування системи управління якістю у виконавчому комітеті Івано-Франківської міської ради в 2021 році

Надання якісних адміністративних послуг населенню є одним із пріоритетних напрямків роботи виконавчих органів Івано-Франківської міської ради.

Функціонування Центру надання адміністративних послуг та постійне удосконалення його роботи є одним із дієвих інструментів, завдяки яким стає можливим досягнення міжнародних стандартів якості.

Станом на 30.12.2021 року у Центрі надання адміністративних послуг надається **352** адміністративних послуги. Загальна кількість послуг, наданих в ЦНАП у 2021 році, становить **167 459**, надано **145 265** консультацій.

В територіальних підрозділах ЦНАП та віддалених робочих місцях адміністратора надаються всі адміністративні послуги, як і в головному офісі ЦНАП м.Івано-Франківська, за виключенням – реєстрації нерухомості, реєстрації бізнесу, оформлення біометричних документів, оформлення посвідчення водія та реєстрації нових транспортних засобів. Крім того, в територіальних підрозділах ЦНАП та віддалених робочих місцях адміністратора надаються соціальні послуги. Так, за звітний період в територіальних підрозділах ЦНАП та віддалених робочих місцях адміністратора було прийнято **39 866 адміністративних послуг** (без врахування соціальних послуг).

В лютому 2021 року Департамент адміністративних послуг (Центр надання адміністративних послуг м. Івано-Франківська) здійснив **підключення до програмного комплексу «Соціальна громада»**, що дозволило адміністраторам ЦНАП надавати соціальні послуги у всіх підрозділах Центру надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська. Протягом 2021 року було надано **2 476 соціальних послуг**.

З метою комфортного, максимально простого отримання послуг, пов'язаних з народженням дитини, та за мінімальну кількість часу, в **ЦНАП м.Івано-Франківська**, його територіальних підрозділах та віддалених робочих місцях адміністратора **можна оформити комплексну послугу «ЄМалятко»**. За звітний період оформлено **1 455** заявок на комплексну послугу «ЄМалятко».

Так, за однією заявою у ЦНАП м. Івано-Франківська можна отримати набір послуг, що супроводжують народження дитини. Зокрема:

- державна реєстрація народженої дитини;
- реєстрація місця проживання дитини (в процесі реалізації);
- призначення допомоги при народженні дитини;
- реєстрація в демографічному реєстрі;
- визначення походження народження дитини (якщо батьки не перебувають у зареєстрованому шлюбі);
- реєстрація в державному реєстрі фізичних осіб-платників податків;
- грошова компенсація за «Пакунок малюка».

В лютому 2021 року Центром надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська спільно з Міністерством цифрової трансформації України

запроваджено сервіс ідентифікації клієнтів ЦНАП та шерингу документів при замовленні і отриманні адміністративних та соціальних послуг за допомогою мобільного застосунку Дія.

Шеринг – це новітній спосіб надання копій цифрових документів, завдяки якому підвищилася ефективність роботи ЦНАПу та скорочено час на обробку та перевірку документів заявників. **Впродовж 2021 року шерингом документів скористалося 268 відвідувачів.**

В березні 2021 року Департаментом адміністративних послуг м. Івано-Франківська здійснено **підключення до автоматизованої системи Державного земельного кадастру.** При зверненні суб'єктів звернення до головного офісу ЦНАП м.Івано-Франківська адміністратори ЦНАП під час звернення, формують витяг з Державного земельного кадастру та видають заявнику. Така процедура займає 15 хвилин часу, а також система дозволяє формувати витяги з Державного земельного кадастру по всій Україні. На даний час такий витяг з ДЗК можна замовити в головному офісі ЦНАП (вул.Незалежності,9) та в трьох територіальних підрозділах ЦНАП (вул. Гетьмана Мазепи,185, вул. Івана Павла II,4, с.Драгомирчани, вул.Шкільна,15). Триває підключення інших підрозділів ЦНАП м.Івано-Франківська до видачі витягів з ДЗК.

3 травня 2021 року Центр надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська **запровадив** ще одну **«Швидку послугу»** - «Отримання інформації з Муніципального реєстру Івано-Франківської міської територіальної громади». Тепер довідки про зареєстрованих осіб в житлі суб'єкти звернення можуть отримати за 5 хвилин (раніше термін виконання даної послуги складав 2 дні).

Також до **Муніципального реєстру Івано-Франківської міської територіальної громади підключено працівників Департаменту соціальної політики**, що дозволяє працівникам самостійно роздруковувати довідки про зареєстрованих осіб в житлі.

30 вересня 2021 року, відповідно до вимог законодавства, **ЦНАП м.Івано-Франківська один з перших в Україні підключився до Порталу Єдиної державної електронної системи у сфері будівництва.**

До Порталу Єдиної державної електронної системи у сфері будівництва підключені всі адміністратори ЦНАП. За допомогою Порталу надаються послуги Державної інспекції архітектури та містобудування України та Управління з питань державного архітектурно-будівельного контролю Івано-Франківської міської ради.

За звітний період за допомогою Порталу Єдиної державної електронної системи у сфері будівництва було надано **467 адміністративних послуг.**

З метою забезпечення доступності громадян для отримання адміністративних послуг у Івано-Франківській міській раді прийнято розпорядження міського голови «Про надання послуги «Мобільний адміністратор», яке регламентує надання адміністративних послуг зі спеціальним кейсом «Мобільний адміністратор» за місцем проживання суб'єктів звернення з обмеженими можливостями, які обмежені у пересуванні, за принципом віддаленого робочого місця адміністратора ЦНАП м. Івано-Франківська. За звітний період за допомогою сервісу **«Мобільний адміністратор»** було надано **385 адміністративних послуг.**

З метою удосконалення роботи ЦНАП та підвищення якості надання адміністративних послуг **08 серпня 2021 року відкрито територіальний підрозділ ЦНАП м.Івано-Франківська в с.Братківці.**

17 жовтня 2021 року відкрито віддалене робоче місце адміністратора ЦНАП в с.Узин.

Підрозділи оснащені сучасною оргтехнікою, спеціалізованим програмним забезпеченням та всіма необхідними умовами для надання якісних адміністративних послуг.

В грудні 2021 року проведено оновлення територіального підрозділу ЦНАП м.Івано-Франківська «Каскад» за адресою: вул.Івана Павла II,4 (проведено ремонтні роботи, замінено мережі та освітлення, розширено сектор обслуговування та сектор очікування).

Функціонування територіальних підрозділів ЦНАП дозволило реалізувати право мешканців мікрорайонів міста на оперативну та зручну організацію надання послуг для суб'єктів звернень, а також, якісне та своєчасне отримання послуг.

Забезпечено можливість отримання послуги без відвідування Центру надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська в режимі он-лайн на офіційному веб-сайті Центру надання адміністративних послуг (www.cnap.if.ua, розділ «Електронні послуги»).

Результат послуги замовник отримує особисто у Центрі надання адміністративних послуг після отримання смс-повідомлення про виконання та пред'явлення документа, що посвідчує особу. На даний час мешканцям міста Івано-Франківська доступно **34 адміністративні послуги**, які надаються виконавчими органами Івано-Франківської міської ради. Додатково на сайті ЦНАПу доступний сервіс «Державні послуги», де можна замовити **35 адміністративних послуг**. Ідентифікація клієнта здійснюється за технологіями BankID, ЕЦП та MobileID. **У 2021 році було надано 8 158 онлайн послуг.**

Для зручності мешканців **функціонує мобільний додаток «Мобільний Івано-Франківськ»**, де у режимі реального часу можна перевірити стан виконання послуги, завантажити бланк заяв чи отримати всю необхідну інформацію для отримання адміністративних та дозвільних послуг.

З 2 квітня 2018 року в Центрі надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська функціонує система зчитування даних електронних паспортів громадян України з безконтактних електронних носіїв (БЕН) паспорта громадянина України у формі картки.

ЦНАП м.Івано-Франківська один з перших в Україні долучився до роботи з Міністерством цифрової трансформації України інтегрувавши своє програмне забезпечення відповідно до встановлених вимог адміністратора системи.

Із 28 травня 2020 р. ЦНАП м. Івано-Франківська приєднався до реалізації експериментального проєкту ID-14, завдяки якому особам віком від 14 до 18 років доступна послуга оформлення і видачі паспорта громадянина України з безконтактним електронним носієм з одночасною реєстрацією у Державному реєстрі фізичних осіб-платників податків.

Для зручності громадян в Центрі надання адміністративних послуг та його територіальних підрозділах сплату адміністративного збору за надання платних

адміністративних послуг можна здійснювати безпосередньо під час прийому за допомогою POS-терміналів, які підтримують технологію PayPass та встановлені на робочому столі кожного адміністратора.

За допомогою даних POS-терміналів громадяни та юридичні особи можуть здійснювати сплату адміністративного збору за надання платних адміністративних послуг за допомогою Google Pay та Apple Pay.

Також в 2021 році ЦНАП м.Івано-Франківська в своїх приміщеннях розпочав **розміщення терміналів самообслуговування EasyPay**. Такі термінали стануть зручною можливістю здійснення оплати готівкою за деякі адміністративні послуги.

Актуальними в роботі ЦНАП залишаються **он-лайн консультації**, за допомогою яких кожен бажаючий може задати запитання адміністратору без відвідування ЦНАП і отримати фахову консультацію з питань отримання адміністративних послуг.

Продовжує функціонувати інформаційно-консультаційний пункт для іноземців.

Впродовж року до ЦНАП м. Івано-Франківська звернулося **1354 іноземних громадян** для отримання адміністративних та дозвільно-погоджувальних послуг (реєстрація місця проживання, зняття з реєстрації місця проживання, реєстрація бізнесу, загальна інформація).

Велика увага у ЦНАП м. Івано-Франківська приділяється підвищенню рівня професіоналізму, обізнаності адміністраторів щодо надання адміністративних послуг.

Впродовж року для підвищення рівня знань та покращення надання адміністративних послуг було проведено **35 внутрішніх навчань**.

Працівники брали участь у семінарах, тренінгах, які відбувалися в головному офісі Центру надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська з залученням представників суб'єктів надання адміністративних послуг.

Адміністратори ЦНАП м.Івано-Франківська зареєстровані на «Дія. Платформа Центрів», де проходять онлайн навчання та тестування з питань надання адміністративних послуг.

Постійно забезпечується актуальність Переліку адміністративних послуг та інформаційних і технологічних карток адміністративних послуг.

В зв'язку із змінами в чинному законодавстві та за поданнями виконавчих органів міської ради впродовж року вносилися зміни до переліку адміністративних послуг.

Так, за поданнями виконавчих органів міської ради внесено зміни в назви 52 адміністративних послуг, включено в перелік адміністративних послуг 64 адміністративних послуги, вилючено з переліку адміністративних послуг 14 адміністративних послуг, змінено суб'єкта надання адміністративної послуги по 3 послугах, внесено зміни в інформаційні картки 2 адміністративних послуг.

З метою контролю та забезпечення своєчасного виконання звернень громадян та юридичних осіб, розпорядчих документів виконавчого комітету керівництву виконавчого комітету для відповідного реагування готуються:

- перелік документів усіх рівнів, не виконаних в установлені терміни (щотижнево та щомісячно, станом на 21 число);
- довідка по виконавській дисципліні (щоквартально);

- інформація про виконавську дисципліну в роботі з документами у відділах та управліннях виконавчого комітету міської ради (щопіврічно розглядається на засіданні виконавчого комітету).

З метою вивчення думки мешканців міста щодо якості наданих адміністративних послуг в ЦНАП м. Івано-Франківська проводиться щомісячний моніторинг якості надання адміністративних послуг. Відвідувачі ЦНАП після обслуговування за допомогою талону електронної черги вкидають його у дві ємності «Задоволені якістю обслуговування» та «Не задоволені якістю обслуговування».

Впродовж 2021 року якість надання адміністративних послуг оцінило 20 753 відвідувачі. Позитивно оцінило якість надання послуг 20 589 відвідувачів, негативно – 146 відвідувач. Також, протягом року відвідувачами було написано 299 відгуків, з яких 240 подяк та 59 скарг.

Крім того, відвідувачі ЦНАП можуть оцінити якість обслуговування та надання адміністративних послуг на офіційному сайті ЦНАП м. Івано-Франківська (www.cnar.if.ua) через сервіси «Он-лайн консультацій» та «Оцінювання якості обслуговування» на офіційній сторінці Центру надання адміністративних послуг в соціальній мережі Facebook.

Всі зауваження опрацьовані, взяті на контроль для покращення якості роботи.

Центр надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська продовжує співпрацю з порталом «Дія», системи он-лайн моніторингу якості надання адміністративних послуг.

Завдяки такому моніторингу є можливим оптимізація надання адміністративних послуг, зменшення переліку документів для отримання послуг, скасування дублюючих чи неактуальних послуг, а також прийняття зважених рішень органами влади щодо покращення надання послуг громадянам.

В 2021 році ЦНАП м.Івано-Франківська активно приймав участь в оцінюванні роботи центрів надання адміністративних послуг, яке проводить Мінцифри. В усіх приміщеннях ЦНАП м.Івано-Франківська розміщені QR-коди для оцінювання роботи.

За результатами такого моніторингу ЦНАП м.Івано-Франківська посів перше місце серед ЦНАПів України за кількістю відгуків відвідувачів. Варто зазначити, що 94% громадян були задоволені сервісом ЦНАП.

Також проводився моніторинг роботи ЦНАП м.Івано-Франківська за допомогою «таємних клієнтів» від Мінцифри. Щодня аналізувалися анкети «таємних покупців», а результати відгуків аналізувалися спільно з працівниками ЦНАП.

Регулярно оновлюється інформація на сайті Центру надання адміністративних послуг та на офіційній сторінці Центру надання адміністративних послуг у Facebook, надаються відповіді на коментарі та повідомлення. Впродовж 2021 року за офіційною сторінкою Центру надання адміністративних послуг у Facebook стежить **3 321 громадянин.**

99 047 відвідувачів переглянуло контент на офіційній сторінці Центру надання адміністративних послуг у Facebook, який був розміщений протягом 2021 року.

15 761 унікальний відвідувач завітав на сторінку Центру надання адміністративних послуг у **Facebook**, було надано відповідь на **141** повідомлення.

На сторінці Центру надання адміністративних послуг у Facebook було розміщено **223** публікації, а на сайті ЦНАП м.Івано-Франківська було розміщено **123** статті.

Центром надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська запроваджено рубрику **«100 фактів про ЦНАП м.Івано-Франківська»**. Щотижня на офіційній сторінці Центру надання адміністративних послуг у Facebook публікується цікава інформація з історії про Центр надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська.

Оновлено рубрику **«Моніторинг якості роботи ЦНАП м.Івано-Франківська»**. Змінено дизайн подання інформації. Щомісяця публікується моніторинг якості роботи ЦНАП м.Івано-Франківська.

В листопаді 2021 року запущено **Telegram-канал ЦНАП м.Івано-Франківська**.

Центр надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська активно взаємодії зі своїми відвідувачами за допомогою **сервісів Google**.

Так, в **«Google Мій бізнес»** створена сторінка Центру надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська та всіх його підрозділів. Регулярно оновлюється інформація про графік роботи, відслідковується кожен відгук та надаються відповіді на коментарі та запитання.

Протягом **2021 року** за допомогою **«Google Мій бізнес»** було надано **232 відповіді** на запитання щодо надання адміністративних послуг.

Пріоритетом для ЦНАП м. Івано-Франківська у 2022 році є організація надання адміністративних послуг за принципом «життєвої ситуації», інтеграція в ЦНАП м.Івано-Франківська послуг РАЦС (оформлення свідоцтва про одруження та свідоцтва про смерть), модернізація підрозділів ЦНАП в населених пунктах, які входять до складу Івано-Франківської міської ТГ, оновлення територіальних підрозділів ЦНАП в мікрорайонах міста (ТП «Пасічна» та ТП «БAM»), відкриття підрозділу ЦНАП в мікрорайоні Опришівці, закупівля додаткових робочих станцій для оформлення біометричних документів, створення сучасного call-центру.

Забезпечення необхідних умов та ресурсів для результативного і ефективного функціонування системи управління якістю

З метою забезпечення необхідних умов та ресурсів для результативного і ефективного функціонування системи управління якістю впродовж року по результатах експлуатації проводилося **вдосконалення програмного забезпечення єдиної для всіх органів виконавчої влади системи електронного документообігу СЕД «Діловод»**.

Внесено зміни в довідник «Структура виконавчих органів міської ради» та «Номенклатура справ».

Постійно збільшується кількість користувачів системи електронного документообігу в зв'язку із змінами в структурі виконавчих органів та приєднанні сіл, що зумовлює внесення змін в програмні модулі доступу до

інформації та її пошуку з метою прискорення роботи модулів системи та зменшення навантажень на серверне обладнання.

Впроваджено систему «Електронний документообіг» у роботу комунальних підприємств та закладів охорони здоров'я міста.

Забезпечено доступ до програмного забезпечення «Єдина інформаційна система управління бюджетом» «Бюджет міста» відокремлених закладів освіти, які стали самостійними установами.

З метою забезпечення працівників виконавчих органів міської ради комп'ютерною технікою у 2021 році придбано 19 комп'ютерів (в т.ч. 8 нотбуків), 6 багатофункційних пристроїв, фото та відео обладнання.

Проведено ремонт комп'ютерної та периферійної техніки (збільшення оперативної пам'яті, заміна вінчестерів, перевстановлення операційної системи тощо).

Модернізовано серверне обладнання:

- придбано два сервери Dell;
- проведено оптимізацію серверного обладнання для роботи СЕД «Діловод», ПЗ «Універсам послуг», сервісу «Бюджет участі»;
- проведено заміну акумуляторних батарей в блоках безперебійного живлення.

Проведено капітальний ремонт серверного приміщення та здійснено налаштування мережевого та серверного обладнання після капітального ремонту;

Проведено модернізацію локальної мережі при проведенні ремонтів в службових кабінетах.

Так, проведена модернізація локальної мережі в Департаменті правової політики, Секретаріаті міської ради, управлінні з питань державного архітектурно-будівельного контролю, Департаменті інвестиційної політики, проектів, міжнародних зв'язків, туризму та промоцій, управлінні інтеграції громад, Департаменті економічного розвитку, екології та енергозбереженні, патронатній службі, управлінні охорони здоров'я, Службі у справах дітей.

Оптимізовано всі підключення у зв'язку із збільшенням їх кількості.

Спільно з провайдером Інтернету **проведено роботи з модернізації зовнішніх мереж** з метою збільшення швидкості доступу до мережі Інтернет.

Проведено налаштування каналів зв'язку подачі Інтернету в адміністративний будинок виконавчого комітету міської ради та приміщення Центру надання адміністративних послуг м. Івано-Франківська.

Забезпечено доступ посадових осіб місцевого самоврядування до Всесвітньої мережі Інтернет та можливість електронного спілкування.

Крім того, забезпечено доступ до мережі Інтернет у сільських закладах культури Івано-Франківської міської територіальної громади, а саме: 8 будинках культури і Народних домах (с.Братківці, с.Черніїв, с.Підлужжя, с.Вовчинець, с.Драгомирчани, с.Микитинці, с. Хриплин, с.Чукалівка) та 2 мистецьких школах (с.Підпечери, с.Тисменичани).

З метою забезпечення належних умов праці працівників виконавчих органів міської ради адміністративно-господарським управлінням Івано-Франківської міської ради:

- забезпечено працівників канцелярською та паперовою продукцією;
- проведено часткову заміну крісел для персоналу та відвідувачів;
- проведено обслуговування та профілактику систем кондиціонування та вентиляції в адміністративних будівлях;
- проведено роботи по забезпеченню телефонного зв'язку міської телефонної мережі та внутрішнього телефонного зв'язку;
- проведено обслуговування та ремонт водопостачання та заміну сантехніки в санвузлах;
- проведено капітальний ремонт в санвузлах на другому, третьому, четвертому та восьмому поверхах адміністративного приміщення Івано-Франківської міської ради;
- проведено косметичний ремонт приміщення коридору третього поверху адміністративного приміщення Івано-Франківської міської ради;
- проведено заміну килимового покриття в коридорах третього і четвертого поверхів адмінприміщення міської ради;
- забезпечено технічних працівників спецодягом, необхідним інвентарем, іншими розхідними матеріалами та засобами для дезінфекції адміністративних приміщень для недопущення поширення в них вірусу Covid-19;
- проведено санітарно-гігієнічні заходи щодо недопущення поширювання Covid-19 в адміністративних будівлях.

Забезпечено розвиток та удосконалення веб-сайтів та електронних сервісів, наповнення веб-сайтів інформацією, що надходить від виконавчих органів міської ради.

Оновлено офіційний сайт міста Івано-Франківська (www.mvk.if.ua).

Створено новий розділ «Параметри міста», який містить інформацію про погоду, індекс якості повітря, концентрацію дрібних часток, затори, кількість населення, територію міської територіальної громади, кількість новонароджених, хворих на Covid-19, прибиральної техніки, статистику вирішених проблем, вакансій, дитячих садків, шкіл, об'єктів культурної спадщини, статут громади. Розділ є автонаповнюваним.

Створено розділ «Обґрунтування закупівель».

Модернізовано вебсайт «Безпечний Івано-Франківськ».

Вжито заходів для доступу працівників Департаменту адміністративних послуг (ЦНАП) та управління реєстраційних процедур до електронних документів порталу ДІА.

Модернізовано сайт Центру надання адміністративних послуг м. Івано-Франківська, розроблено нові технічні можливості використання електронних сервісів.

Впроваджено новий сервіс «Електронний кабінет депутата Івано-Франківської міської ради».

Оновлено мобільний додаток на AppStore.

Внесено зміни в портал smartcity.mvk.if.ua.

Створено новий електронний сервіс «Івано-Франківськ SAFECITY».

На порталі можна анонімно відмітити зону/простір, що викликає відчуття небезпеки та вказати причину цього. Також можна виділити місця, де мешканці міста почуваються комфортно і безпечно.

**Покращення діяльності виконавчого комітету міської ради:
удосконалення структури виконавчого комітету міської ради та
підвищення кваліфікації посадових осіб місцевого самоврядування**

З метою підвищення рівня компетентності посадових осіб виконавчого комітету міської ради протягом 2021 року на базі КНЗ «Івано-Франківський обласний центр перепідготовки та підвищення кваліфікації працівників органів державної влади, органів місцевого самоврядування, державних підприємств, установ і організацій» підвищили кваліфікацію **297 осіб** (у 2020р.-112 осіб).

У навчально-методичному центрі цивільного захисту та безпеки життєдіяльності в Івано-Франківській області у сфері цивільного захисту проходили навчання **2** посадові особи місцевого самоврядування та **20** працівників медичних закладів Івано-Франківська.

Посадові особи місцевого самоврядування проходили навчання у сфері здійснення публічних закупівель в Інституті електронних закупівель, Інституті економічних досліджень, ТзОВ «МЦФЕР-Україна», Академії РАДНИК.

Працівники Департаменту адміністративних послуг (Центр надання адміністративних послуг м. Івано-Франківська) протягом року проходили он-лайн курси на Платформі Дія Центрів Міністерства цифрової трансформації України.

Крім того, впродовж року у відділах і управліннях виконавчого комітету міської ради пройшли практику 12 студентів вищих навчальних закладів м.Івано-Франківська, м.Києва та м.Чернівців.

32 працівники направлялися у службові відрядження з обміну досвідом та **61** особа направлялися для участі у навчальних тренінгах, форумах, конференціях, семінарах, навчальних програмах.

Крім того, для працівників виконавчих органів міської ради проводяться внутрішні навчання, практичні семінари, тренінги.

**Забезпечення відкритості та прозорості
діяльності виконавчого комітету міської ради**

З метою забезпечення відкритості та прозорості діяльності виконавчого комітету міської ради та спрощення доступу громадян та юридичних осіб до інформації про діяльність органів виконавчої влади, впровадження елементів електронного врядування в діяльність міської ради з 01.08.2012 року **функціонує вебсайт www.emvk.if.ua «Електронний уряд міста Івано-Франківська» (Інтернет-приймальня).**

Електронні звернення та запити на отримання публічної інформації з даного вебсайту автоматично реєструються в єдиній системі електронного документообігу «Діловод».

Формуються місячні, квартальні та річні звіти. Здійснюється контроль надання відповідей на електронні звернення та інформаційні запити.

Забезпечено функціонування веб-сторінки «Відкритий бюджет» на базі програмного забезпечення ЄІСУБ «Бюджет міста».

Забезпечено розвиток відкритих даних.

Систематично здійснюється аналіз інформаційної діяльності структурними підрозділами виконавчого комітету.

Для посилення контролю питання інформаційної політики щоквартально заслуховувалось на оперативній нараді у міського голови.

Продовжувалась робота з розміщення наборів даних на Єдиному вебпорталі data.gov.ua. Усіма розпорядниками міської ради розміщено понад **400 наборів відкритих даних**.

Організовано **4 навчання** з питань роботи з відкритими даними для відповідальних працівників структурних підрозділів та комунальних підприємств, працівників медичних соціальних установ.

Для вдосконалення роботи з відкритими даними підготовлено проект розпорядження «Про внесення змін до розпорядження міського голови від 13.07.2016р. №437-р «Про набори даних, які підлягають оприлюдненню у формі відкритих даних», яким затверджено новий перелік наборів відкритих даних та розпорядників, відповідальних за їх оприлюднення.

Управлінням організаційно-інформаційної роботи та контролю підготовлено проект розпорядження «Про вдосконалення інформаційної діяльності виконавчих органів міської ради, комунальних підприємств міста», в якому визначено конкретні заходи, враховуючи рекомендації експертів громадських організацій з питань відкритості роботи органів влади.

Забезпечено ведення Реєстру актів органів місцевого самоврядування.

Документи, введені в Реєстр актів органів місцевого самоврядування, з 01.08.2012 року висвітлюються на веб-сайті www.namvk.if.ua «Нормативні акти Івано-Франківської міської ради».

Реєстр актів постійно наповнюється поточними документами та за минулі роки.

Всі акти вводяться в Реєстр в текстових форматах doc і xls, а з 01.01.2014 року також скановані копії у форматі pdf.

Забезпечено стале функціонування систем відеофіксації робочих процесів у приміщеннях Центру надання адміністративних послуг м. Івано-Франківськ та територіальних підрозділів з метою мінімізації корупційних ризиків та підвищення рівня безпеки в ЦНАП.

З метою забезпечення відкритості регуляторного процесу рішенням виконавчого комітету міської ради від 27.11.2020р. №1245 затверджено План діяльності виконавчого комітету міської ради з підготовки проектів регуляторних актів на 2021 рік та відповідно рішенням міської ради від 11.12.2020р. №312-2 затверджено План діяльності Івано-Франківської міської ради з підготовки проектів регуляторних актів на 2021 рік.

Протягом поточного року на основі звернень розробників внесено змін та доповнень: до рішення виконавчого комітету від 27.11.2020р. № 1245 – 7 доповнень; до рішення міської ради від 11.12.2020р. № 313-2 – 4 доповнення.

На підставі Планів з підготовки регуляторних актів на 2021 рік забезпечено належну підготовку структурними підрозділами міської ради, її виконавчого комітету **15** проектів регуляторних актів, з них прийнято **9** регуляторних актів, у тому числі **5** рішень міської ради, **6** регуляторних актів перебувають у процедурі розгляду та прийняття, проведено **14** відкритих громадських обговорень відповідно.

Відповідно до плану-графіку проведено відстеження результативності регуляторних актів у 2021 році. З метою оцінки стану впровадження регуляторних актів та досягнення ними цілей, задекларованих при їх прийнятті, було здійснено **18** відстежень результативності регуляторних актів, з них **12** – базові, **6** – повторні.

Кількісна та якісна оцінка застосованого державного регулювання дозволяє стверджувати про досягнення цілей, визначених при розробці більшості регуляторних актів.

Інформація про здійснення покрокових заходів згідно з процедурою розгляду та прийняття регуляторних актів оприлюднювалася на офіційній сторінці виконавчого комітету міської ради в мережі Інтернет.

Виконавчим комітетом Івано-Франківської міської ради впродовж 2021 року проведено **42** закупівлі (тендери), з яких: **33** – спрощених допорогових/закупівель; **3** – відкриті торги; **6** – переговорних (переговорних скорочених) процедур.

Інформацію щодо проведення закупівель без використання електронної системи (звіт про укладений договір) постійно розміщується на веб-сайті Уповноваженого органу через авторизовані електронні майданчики.

У 2021 році проведено **5** конкурсів управлінням транспорту і зв'язку (**1** конкурс з перевезення пасажирів на автобусних маршрутах загального користування, **1** конкурс з спеціальних перевезень пасажирів до садово-городніх масивів, **1** конкурс з відбору суб'єктів господарювання для впровадження єдиної міської системи управління та супутникового моніторингу пасажирського транспорту загального користування на території Івано-Франківської міської територіальної громади, **2** конкурси з визначення операторів паркування на території Івано-Франківської міської територіальної громади) та **2** конкурси, проведених Департаментом містобудування та архітектури (конкурс на кращий ескіз намірів забудови земельної ділянки (індивідуального житлового будинку) та конкурс «Краща новорічно-різдвяна вітрина»).

Протягом 2021 року Департаментом комунальних ресурсів проведено **10** земельних торгів (аукціонів) та укладено **28** договорів купівлі-продажу земельних ділянок, 30 листопада 2021 року відбувся **перший електронний аукціон** з продажу права оренди земельної ділянки, забезпечено приватизацію **18** об'єктів комунальної власності, з яких **12** об'єктів реалізовано через систему «Prozorro. Продажі», проведено **67** аукціонів через електронну торгову систему «Prozorro. Продажі» по продовженню договорів оренди комунального майна та **35** аукціонів на передачу в оренду комунального майна. Загалом, у **2021** році було укладено **46** договорів оренди нежитлових приміщень.

12 тендерів проведено Департаментом соціальної політики (9 спрощених закупівель через систему «Prozorro» та 3 переговорні процедури).

У виконавчому комітеті міської ради **функціонує «гаряча» лінія керівництва** з мешканцями міста кожного другого вівторка місяця з 17.00 до 18.00 години. Відповідно до рішення виконавчого комітету міської ради від 02.01.2020 року № 5 профільні заступники міського голови телефонують до мешканців міста, яких незадовільняє розгляд усних звернень, опрацьовують звернення, які отримали статус «Visual Service» за даними сайту 1580 if ua. За

звітний період заступниками міського голови опрацьовано **10 023** таких усних звернень.

Інформація про роботу міської ради щочетверга висвітлюється газетою міської ради «Західний кур'єр», на ТРК «Вежа» та на офіційному сайті Івано-Франківська.

Для всебічного висвітлення діяльності виконавчого комітету, його структурних підрозділів, комунальних підприємств, установ та організацій, що діють на території міста, здійснюється наповнення офіційного веб-сайту Івано-Франківська актуальною, змістовною інформацією.

Актуальність інформації, яка оприлюднюється на сайті, є досить високою – кожного дня веб-сторінка поповнюється новими повідомленнями.

Крім того, на офіційному сайті міста розміщені звіти про роботу виконавчих органів міської ради за квартал та в кінці року за рік, що минув.

Структурні підрозділи активно ведуть власні веб-сторінки, на яких висвітлюють найбільш запитувану інформацію. Створено структурними підрозділами і відкриті спільноти в соціальних мережах, що дозволяє не тільки поширювати актуальну інформацію, але й спілкуватись з мешканцями, вивчати громадську думку.

Сприяння створенню умов для взаємовигідних партнерських стосунків влади, бізнесу і громади

Для взаємовигідних партнерських стосунків влади, бізнесу, громади забезпечено виконання Угоди між виконавчим комітетом Івано-Франківської міської ради, міською організацією роботодавців та міською координаційною радою профспілок шляхом встановлення соціально-трудова гарантій для найманих працівників, врегулювання виробничих, трудових і соціально-економічних відносин між найманими працівниками й роботодавцями.

Здійснювалася співпраця з Дорадчою радою при міському голові та Радою підприємців при виконавчому комітеті з метою залучення суб'єктів підприємництва до вироблення і реалізації спільних з органами місцевого самоврядування рішень у сфері розвитку малого і середнього бізнесу.

Забезпечено організацію та проведення VI Міжнародного інвестиційно-економічного форуму «Партнерство і перспектива». Форум відбувся 22.10.2021р. Головна ціль цього річного Форуму - вивчення досвіду реалізації програм SMART-City SECURITY-City в інших містах України та Європи, ознайомлення з можливостями, що надають провідні інтегратори та фірми виробники вищезазначених програм, продемонструвати потенціал міста в сфері безпеки та ознайомити з проєктом «Безпечне майбутнє» в рамках Спільної операційної програми Румунія-Україна 2014-2020.

Участь у заході взяли керівники силових структур, представники провідних інтеграторів та фірм виробників програм smart- city security-city, делегації з наших міст-побратимів, представники міжнародних фінансових інституцій, фондів, представники сфер бізнесу, освіти та медицини, очільники міст та областей.

Для налагодження ефективної взаємодії між бізнесом і владою та тісної співпраці з представниками малого і середнього бізнесу організовано та проведено Бізнес-сніданки з міським головою.

Метою заходів є підвищення ефективності економіки міста та поліпшення якості комунікацій між різними учасниками одного виробничого ланцюжка.

Впродовж звітнього періоду було організовано та проведено заходи з представниками крафтових виробництв, пекарень, маркетингових, діджитал-, дизайн-, брендингових агенцій міста, спеціалістами з продажу нерухомого майна, керівниками танцювальних шкіл та студій, флористами, блогерами, управителями багатоквартирних будинків, юристами.

За результатами проведених бізнес-сніданків було створено в кожній галузі ініціативні групи, які працюють над реалізацією погоджених кроків для підвищення ефективності бізнес-процесів.

На офіційній Web-сторінці у мережі Інтернет <http://www.mvk.if.ua/program> регулярно розміщуються інформаційні повідомлення про конкурси та грантові програми з метою запрошення громадських організацій, ОСББ, ЖБК, громадян міста та виконавчих органів міської ради до участі у конкурсах міжнародної технічної допомоги та державних фондів.

Зокрема, Департаментом інвестиційної політики, проєктів, міжнародних зв'язків, туризму та промоцій міста на офіційній Web-сторінці у мережі Інтернет www.mvk.if.ua розміщено 27 інформаційних повідомлень про конкурси та грантові програми.

З метою забезпечення надання методичної та організаційної допомоги виконавчим органам міської ради та громадським організаціям у підготовці та реалізації грантових програм, проєктів для участі у конкурсах, що проводяться міжнародними та державними фондами проведено навчальний семінар по підготовці проєктів транскордонного та регіонального співробітництва. Навчання проведено за участю експертів з написання та реалізації проєктів, у тому числі і міжнародних.

З метою розвитку креативної економіки розпочато реалізацію проєкту «Розбудова екосистеми інновацій Івано-Франківська».

Проєкт впроваджується в рамках Програми підтримки секторальної політики - Підтримки регіональної політики України з метою створення сприятливого середовища для запуску та розвитку інноваційних проєктів і бізнесів у Івано-Франківській територіальній громаді.

В рамках запровадження ваучерної підтримки малого та середнього бізнесу Івано-Франківської міської територіальної громади рішенням сесії міської ради від 26.11.2021р. за № 397-18 затверджено Положення про проведення конкурсу підтримки інноваційного розвитку малого та середнього підприємництва у Івано-Франківській міській територіальній громаді, відповідно до якого буде проведено конкурс та надано разову фінансову допомогу переможцям конкурсу, проєкти яких відповідають вимогам конкурсу за напрямками: інноваційні послуги, маркетингові послуги та консалтингові.

З метою забезпечення інформування потенційних інвесторів та для презентації інвестиційного потенціалу міста функціонує інвестиційний Web-сайт Івано-Франківська www.invest-if.com, на якому розміщена вся наявна інформація про індустріальний сектор, експортні поставки, локальний бізнес, а також гід інвестора.

Ключовим елементом порталу є інвестиційна онлайн-карта м. Івано-Франківськ із зазначенням вільних виробничих площ, земельних

ділянок, інвестиційних проєктів та їх детальним описом українською та англійською мовами.

Забезпечено систематичне **оновлення туристичної інформації на вебсайті <http://iftravel.com.ua/>**, висвітлення новин про відкриття нових можливостей приїзду до Івано-Франківська різними видами транспорту, про готельні послуги, про відкриття нових закладів харчування, про культурні події, що відбуваються у місті.

Проведено інформаційно-роз'яснювальну роботу з приводу дотримання вимог чинного трудового законодавства з 1873 суб'єктами господарювання.

З метою залучення дитячої та юнацької молоді до занять фізичною культурою та спортом організовано та проведено урочистості з нагоди **відзначення Дня фізичної культури та спорту.**

Забезпечено організацію та проведення «Ivano-Frankivsk Half Marathon». Участь у забігу взяла рекордна кількість учасників (згідно реєстрації)- **1217** бігунів.

Забезпечено функціонування телевізійного проєкту «Школа здоров'я».

Здійснено контроль за станом дотримання надання якісних медичних послуг у закладах охорони здоров'я Івано-Франківської міської ради згідно Програми медичних гарантій та контроль за дієвістю функціонування системи знижок пільговим категоріям населення при обслуговуванні в аптеках міста, моніторинг виконання урядової програми «Доступні ліки» та відшкодування вартості за ліки від цукрового діабету.

Забезпечено проведення заходів, спрямованих на взаємодію виконавчих органів міської ради з політичними партіями, громадськими і релігійними організаціями та національно – культурними товариствами щодо організації відзначення загальнодержавних, релігійних свят та заходів місцевого значення, а саме:

- відзначення річниць з днів народження та вшанування пам'яті (річниць загибелі) визначних постатей державотворення – Степана Бандери, Тараса Шевченка, Ярослави Стецько, 130-ї річниці від дня народження Євгена Коновальця, Романа Шухевича, Степана Ленкавського, Івана Франка, Андрія Мельника, В'ячеслава Чорновола та ін.;

- відзначення визначних подій в історії нашої держави та краю – Дня Соборності України, 102-ї річниці проголошення Акта Злуки УНР та ЗУНР, 103-ої річниці бою під Крутами, річниці створення ОУН, відкриття та освячення оновленого місця пам'яті діячів молодіжного націоналістичного підпілля ОУН Василя Гросберга, Ганни Соколовської, Ганни Сміжак на вул.Княгинин, виведення військ з Республіки Афганістан, Дня Українського добровольця, Дня Героїв, 359-ї річниці з часу заснування міста Івано-Франківська, Дня Конституції України, 80-ї річниці проголошення Акта відновлення української державності, річниці прийняття Декларації про державний суверенітет України, Дня Державного Прапора України, 30-ї річниці незалежності України, відкриття пам'ятника захисникам України, які загинули у боротьбі за незалежність, суверенітет та територіальну цілісність України в московсько-українській війні на Сході України, 79-ї річниці з часу створення УПА, Дня захисника України, Дня українського козацтва, 103-ї річниці проголошення ЗУНР, Дня Гідності та Свободи, Дня Збройних сил України, та ін.;

- вшанування пам'яті жертв трагедій українського народу – відзначення Дня Героїв Небесної Сотні, відзначення 35-ї річниці аварії на Чорнобильській АЕС, вшанування пам'яті учасників молодіжного націоналістичного підпілля Василя Гросберга, Ганни Соколовської і Ганни Сміжак навпроти храму Пресвятої Покрови, вул.Княгинин, вшанування пам'яті жертв політичних репресій, вшанування пам'яті захисників України, які загинули у боротьбі за незалежність, суверенітет та територіальну цілісність України в московсько-українській війні на Сході України, страчених націоналістів, жертв голодоморів в Україні, учасників ліквідації наслідків аварії на чорнобильській АЕС, всіх борців полеглих у боротьбі за волю і незалежність України та ін.;

- духовні заходи - відзначення Зіслання Святого Духа (Зелені Свята), 1033-ї річниці хрещення Київської Русі, свята Покрови пресвятої Богородиці, інших молитовних заходів, ініційованих об'єднаннями громадян, організаційний супровід участі міського голови та керівництва міста у відзначенні храмових свят, днів народжень і ювілеїв представників духовенства міста та інших визначних подіях духовного життя.

Дотримання вимог міжнародного стандарту ISO 9001

З метою дотримання вимог міжнародного стандарту ISO 9001 та відповідно до п.5.4 Настанови з якості виконавчого комітету міської ради проведено аналіз виконання Цілей впровадження Політики якості у виконавчому комітеті Івано-Франківської міської ради за рік.

Відповідно до розпорядження міського голови «Про внесення змін в документи системи управління якістю» внесено часткові зміни в Настанову з якості виконавчого комітету Івано-Франківської міської ради (НСУЯ), Інструкцію з обслуговування замовників (І-СУЯ/02), Інструкцію з анкетування задоволеності замовників рівнем наданих послуг (І-СУЯ/03), Інструкцію з надання адміністративних послуг (І-СУЯ/10).

В зв'язку із змінами в чинному законодавстві та за поданнями виконавчих органів міської ради впродовж року вносилися зміни до переліку адміністративних послуг.

Так, за поданнями виконавчих органів міської ради внесено зміни в назви 52 адміністративних послуг, включено в перелік адміністративних послуг 64 адміністративних послуги, вилучено з переліку адміністративних послуг 14 адміністративних послуг, змінено суб'єкта надання адміністративної послуги по 3 послугах, внесено зміни в інформаційні картки 2 адміністративних послуг.

Відповідно до затвердженого графіку протягом 15-19.11.2021р. у вищого керівництва та усіх (34) структурних підрозділах виконавчого комітету проведено внутрішній аудит.

Внутрішній аудит проведено у відповідності до затвердженої процедури з проведення внутрішнього аудиту (П-СУЯ/04).

Аналіз матеріалів за результатами проведення внутрішніх аудитів, свідчить про відсутність невідповідностей в роботі виконавчих органів міської ради та дотримання вимог стандарту ISO 9001:2015.

Проведено перегляд документації системи управління якістю, що затверджені та функціонують у виконавчому комітеті міської ради, підготовлено узагальнену інформацію за результатами перегляду.

Підготовлено графік проведення внутрішніх аудитів на 2022рік.

**Сертифікація системи управління якістю
на відповідність вимогам міжнародного стандарту ISO 9001**

В серпні 2021 року виконавчий комітет Івано-Франківської міської ради успішно пройшов ресертифікаційний аудит системи управління якістю на відповідність вимогам міжнародного стандарту ISO 9001:2015 та національного стандарту ДСТУ ISO 9001:2015 та отримав міжнародний сертифікат якості, виданий міжнародним органом з сертифікації «DEKRA» (м.Штутгарт, Німеччина) та український, виданий органом з сертифікації систем менеджменту ТОВ «Глобал Сертифік».

Результати проведеної перевірки засвідчили європейський підхід до управління містом, компетентність і професіоналізм працівників виконавчих органів міської ради та надання виконавчим комітетом міської ради якісних адміністративних послуг мешканцям міста.