

Результати щорічного аналізування вищим керівництвом виконавчого комітету стану функціонування системи управління якістю у виконавчому комітеті Івано-Франківської міської ради в 2022 році

Надання якісних адміністративних послуг населенню є одним із важливих 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.

Мережа Центру надання адміністративних послуг м. Івано-Франківська є однією з найбільших мереж в Україні.

Станом на 2022 рік мережа Центру надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська налічує:

- Головний офіс ЦНАП м.Івано-Франківська
- 17 територіальних підрозділів ЦНАП м.Івано-Франківська
- 5 віддалених робочих місць адміністратора ЦНАП м.Івано-Франківська

6 травня 2022 року за участю міського голови Руслана Марцінківа відкрито віддалене робоче місце адміністратора ЦНАП м. Івано-Франківська в мікрорайоні Опришівці (вул.Отця І.Блавацького, 1).

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.

В 2022 році до ЦНАП м.Івано-Франківська, його територіальних підрозділів та віддалених робочих місць адміністратора звернулось 219 313 осіб.

Загальна кількість послуг, наданих в Центрі надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська, територіальних підрозділах та віддалених робочих місцях адміністратора ЦНАП у **2022 році** становить **77 936**, надано **24 198** консультацій, видано **72 946** документів.

3 травня 2022 року стала доступною послуга одночасного оформлення паспорта громадянина України та паспорта громадянина України для виїзду за кордон, згідно з постановою Кабінету Міністрів України від 07.05.2022 р. № 541 «Про реалізацію експериментального проекту щодо одночасного оформлення (у тому числі замість втраченого або викраденого), обміну паспорта громадянина України та паспорта громадянина України для виїзду за кордон», що значно зменшило кількість відвідувань громадянами ЦНАП м.Івано-Франківська. Послуга одночасного оформлення ID-картки та «закордонного паспорта» стала доступна особам, які:

- вперше отримують паспорт громадянина України;
- звертаються за оформленням паспорта замість втраченого або викраденого;
- подають документи для обміну паспорта громадянина України (наприклад, у зв'язку із зміною прізвища після укладення шлюбу, тощо).

При оформленні паспорта громадянина України з безконтактним електронним носієм вперше після досягнення 14-річного віку є можливість замовити **присвоєння реєстраційного номера облікової картки платника податків** за умови пред'явлення інформації про зареєстроване місце проживання, відповідно немає необхідності звертатись до Державної фіскальної служби України для оформлення ідентифікаційного податкового номеру.

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 підключено комплексну послугу «єМалятко».

За звітний період оформлено 550 заявок на комплексну послугу «єМалятко», за якими оформлено **2 254 послуги**.

За допомогою комплексної послуги «єМалятко» батьки мають змогу за однією заявою у ЦНАП м. Івано-Франківська 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;
- призначення походження народження дитини (якщо батьки не перебувають у зареєстрованому шлюбі);
- реєстрація в державному реєстрі фізичних осіб-платників податків.

Також, у відповідності до Постанови Кабінету Міністрів України від 18 березня 2022 р. №314 «Деякі питання забезпечення провадження господарської діяльності в умовах воєнного стану» працівникам Центру надання адміністративних послуг **відкрито доступ до сервісу «єДекларація» на порталі Дія.**

Усі адміністратори Центру надання адміністративних послуг **отримали доступ до Єдиної державної електронної системи у сфері будівництва для якісного та швидкого оформлення адміністративних послуг з архітектурно-будівельних питань.**

У **2022 році** в Центрі надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська, його територіальних підрозділах та віддалених робочих місцях адміністратора оформлено **18 851 послуг соціального характеру**, зокрема: **1 164** звернень щодо надання державної допомоги при народженні дитини, **169** заяв щодо надання допомоги на дітей, які виховуються в багатодітних сім'ях, **661** звернень з призначення різних видів допомог, пільг, субсидій, **1 169** звернення щодо призначення грошової компенсації за «Пакунок малюка» та **15 688** допомог на проживання внутрішньо переміщеним особам (відповідно до постанови КМУ №332).

В територіальних підрозділах ЦНАП та віддалених робочих місцях адміністратора надаються **285 адміністративних послуг**. Крім того, в територіальних підрозділах ЦНАП та віддалених робочих місцях адміністратора **надаються соціальні послуги.**

Так, за звітний період до територіальних підрозділів та віддалених робочих місць адміністратора звернулось **58 910** громадян. Зокрема: було оформлено **19 452 адміністративні послуги**, **9 245 послуги соціального характеру**, **7 408 консультацій**, видано **18 423 документів**, оформлено **4 382** заяви на одноразову матеріальну допомогу з міського бюджету від мешканців Івано-Франківської міської територіальної громади.

У всіх територіальних підрозділах ЦНАП м.Івано-Франківська та віддалених робочих місцях адміністратора встановлено систему відео спостереження, що

дозволяє ефективно та оперативно аналізувати роботу адміністраторів ЦНАП, встановлено платіжні термінали EasyPay та POSтермінали «Ощадбанк».

З лютого 2022 року в головному офісі ЦНАП м.Івано-Франківська (вул. Незалежності, 9) та всіх територіальних підрозділах розпочали свою роботу **Центри допомоги ВПО та військовим**.

З квітня 2022 року у територіальних підрозділах та віддалених робочих місцях адміністратора Центру надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська здійснюється прийом документів на отримання одноразової матеріальної допомоги мешканцям Івано-Франківської міської територіальної громади:

- з нагоди дня народження (**особам віком від 70 років, дітям військовослужбовців**, які безпосередньо залучені у заходах, необхідних для забезпечення оборони України, захисту безпеки населення та інтересів держави у зв'язку з військовою агресією російської федерації проти України та **особам з інвалідністю I та II групи**);

- **військовослужбовцям у зв'язку з пораненням (контузією, каліцтвом)**, яке було одержане під час захисту територіальної цілісності України;

- **військовослужбовцям, які безпосередньо беруть участь у бойових діях** (забезпеченні здійснення заходів з національної безпеки і оборони України відсічі і стримування збройної агресії російської федерації проти України) та не мають посвідчення учасника бойових дій.

Крім того, в ЦНАП м.Івано-Франківська прийнято **286** заяв про виплату одноразових матеріальних допомог на часткове відшкодування вартості придбаного газового/ електричного котла, яка надається у відповідності до рішення виконавчого комітету міської ради від 15.06.2022р. №496 **“Про виплату одноразових матеріальних допомог на часткове відшкодування вартості придбаного газового / електричного котла споживачам теплової енергії, що постачається котельнею на вул. Індустріальній, 34”**.

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.cnar.if.ua, розділ «Електронні послуги»).

Результат послуги замовники отримують особисто у Центрі надання адміністративних послуг після отримання смс-повідомлення про виконання та пред'явлення документа, що посвідчує особу.

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.

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.

Велика увага приділяється підвищенню рівня професіоналізму, обізнаності адміністраторів ЦНАП м.Івано-Франківська щодо надання адміністративних та дозвільних послуг. Так, впродовж року проведено **18 внутрішніх навчань**, адміністратори 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.

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 протягом року внесено зміни в назви **3** адміністративних послуг, вилючено з переліку адміністративних послуг **2** адміністративних послуги, включено в перелік адміністративних послуг **6** адмін. послуг, змінено назву суб'єкта надання **16** адмін. послуг, внесено зміни в **48** інформаційних та **24** технологічних карток адміністративних послуг.

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».

Протягом року якість надання адміністративних та дозвільно-погоджувальних послуг оцінило **21 636 відвідувачів. Позитивно** оцінило якість надання послуг **21 421 відвідувачів (99%),** негативно – **215 відвідувачі (1%).**

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

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

Департаментом адміністративних послуг (Центр надання адміністративних послуг м. Івано-Франківська) **проводиться покращення якості обслуговування відвідувачів,** зокрема шляхом модернізації обладнання. Зокрема із залучення міжнародних партнерів та інших суб'єктів, які виявили відповідну ініціативу.

Так, в рамках проєкту "Посилення стійкості громад в регіонах України - фаза II", що реалізується Програмою розвитку ООН (ПРООН) у партнерстві з Івано-Франківською обласною державною адміністрацією Центр надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська **отримав планшети** в рамках кластерної ініціативи «Покращення доступу вразливих груп населення до якісних адміністративних послуг» за фінансової підтримки уряду Великої Британії, наданої через Посольство Великої Британії в Україні.

19 липня 2022 року для потреб Центру надання адміністративних послуг м. Івано-Франківська **отримано 6 комплектів комп'ютерного обладнання,** безкоштовно переданих ІТ компанією EPAM Ukraine.

В рамках співпраці з Львівським ІТ кластером та обласною військовою адміністрацією Центр надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська **отримав комплект для підключення до супутникового інтернету Starlink,**

що дозволить у разі відсутності основних каналів зв'язку, мати змогу забезпечити якомога більшу кількість робочих місць інтернетом, охопити об'єкт критичної інфраструктури центральної частини міста, а також створити точку доступу для мешканців.

У рамках проєкту ПРООН «Посилення стійкості громад в регіонах України» ЦНАП м.Івано-Франківська передано Івано-Франківською обласною військовою адміністрацією **15 зчитувачів ID-карток**, які направлені в територіальні підрозділи ЦНАП, що надає можливість використовувати новітні технології при наданні адміністративних послуг громадянам та оптимізують роботу адміністраторів ЦНАП.

Для забезпечення належної роботи в умовах відключення електроенергії, Центру надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська передано **10 блоків безперебійного живлення** Івано-Франківською ОВА. Крім того, головний офіс ЦНАП м.Івано-Франківська підключено до **резервної лінії електропостачання**.

В грудні 2022 року **закуплено генератор** для безперебійної роботи головного офісу ЦНАП м.Івано-Франківська і надання адміністративних послуг в умовах відсутності електропостачання.

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. На даний час за офіційною сторінкою Центру надання адміністративних послуг у Facebook стежить **4 236 громадян**.

В листопаді 2021 року запущено Telegram-канал ЦНАП м.Івано-Франківська, де публікується важлива інформація щодо діяльності ЦНАП та надання послуг. Це є ще одним механізмом комунікації з суб'єктами звернення.

На даний час на Telegram-канал Центру надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська підписано **605 громадян**.

Центр надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська активно взаємодіє 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 2022 року за допомогою «**Google Мій бізнес**» було надано **916** відповідей на запитання щодо надання адміністративних послуг.

За допомогою Google **15 683** відвідувачів знаходили телефон Центру надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська та здійснювали телефонні дзвінки, **265 666 запитів ЦНАП м.Івано-Франківська**, **13 363 15** прокладали маршрут до ЦНАП, **9 163** здійснювали перехід на сайт ЦНАП м.Івано-Франківська.

Центр надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська постійно удосконалює свою роботу, розширює спектр послуг, забезпечує комфортне перебування відвідувачів у Центрі та високу якість обслуговування.

Досвід побудови на базі ЦНАП м.Івано-Франківська Центру допомоги внутрішньо переміщеним особам та військовим було представлено 9 грудня 2022 року у м.Львів на всеукраїнському форумі адміністративних послуг «Точка доступу» за участю представників центральних органів влади міст України, а також представників бізнесу та міжнародних організацій.

Досвідом побудови ефективної команди ЦНАП в умовах кризових ситуацій, передовими інструментами управління якістю під час надання адміністративних послуг, а також використання сучасних інформаційних технологій при роботі ЦНАП було презентовано представниками ЦНАП м.Івано-Франківська на семінарах-тренінгах «Надання якісних адміністративних послуг в умовах кризового реагування та відновлення» для представників Центрів надання адміністративних послуг Рівненської, Закарпатської, Львівської та Івано-Франківської областей, організований Програмою розвитку ООН (ПРООН) в Україні за підтримки уряду Великої Британії.

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».**

Постійно збільшується кількість користувачів системи електронного документообігу СЕД «Діловод» та програмного забезпечення «Універсам послуг».

В 2022 році створено 47 нових акантів (11 – для програмного забезпечення «Універсам послуг», 2 – для управління реєстраційних процедур, 34 – для СЕД «Діловод»), проведено налаштування ролей доступу до інформації в системі для нових користувачів.

Проведено **вдосконалення нової версії програмного забезпечення для управління реєстраційних процедур** з врахуванням приєднаних сіл, які увійшли до Івано-Франківської міської територіальної громади.

Внесено зміни в довідники та модуль формування звітів.

Встановлено та налаштовано **додатковий сканер в архівному відділі.**

Проводилась **робота з підсистемою «Нормативні акти».** Внесено зміни в програмне забезпечення за результатами експлуатації підсистеми на мобільних пристроях.

Створено систему обліку та витрат медичної гуманітарної допомоги для управління охорони здоров'я.

Забезпечено підготовку та проведення Zoom-семінарів та нарад, налаштування трансляції відео та аудіо контенту в соціальні мережі, технічне забезпечення проведення виїзних нарад та засідань виконавчого комітету міської ради.

Проведено модернізацію та ремонт застарілої комп'ютерної техніки та периферійних пристроїв в усіх структурних підрозділах та старостинських округах.

Проведено роботи з демонтажу та монтажу комп'ютерного обладнання, налаштування програмного забезпечення і локальної мережі в зв'язку із тимчасовим переміщенням та налаштування віддаленої роботи структурних

підрозділів, перебудовано лінії зв'язку для роботи електронних сервісів міської ради у віддалених та переміщених підрозділах, створено нові поштові скриньки для поточної роботи.

Проведено евакуацію частини серверного обладнання з приміщення міської ради. Здійснено відповідні налаштування програмного забезпечення для віддаленого доступу до баз даних.

Організовано віддалену роботу з системою тендерних закупівель.

Забезпечено цілодобовий моніторинг стабільності та безпечності роботи електронних сервісів міської ради та вжиття заходів з забезпечення кібербезпеки інформаційних ресурсів та інформаційно-телекомунікаційних систем.

Проведено роботу з блокування хакерських атак, посилення заходів безпеки, щодо роботи електронних сервісів міської ради, встановлення додаткових налаштувань безпеки.

З метою забезпечення належних умов праці працівників виконавчих органів міської ради адміністративно-господарським управлінням Івано-Франківської міської ради забезпечено працівників канцелярською та паперовою продукцією, постійно проводиться прибирання адміністративних приміщень.

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

З метою покращення діяльності виконавчого комітету міської ради рішеннями Івано-Франківської міської ради від 03.05.2022р. №76-24 «Про внесення змін у рішення міської ради від 26.11.2020р. №307-1 зі змінами» внесено зміни в структуру виконавчих органів міської ради. Так, відповідно до рішення:

1. Припинено шляхом ліквідації:

- управління з питань надзвичайних ситуацій, мобілізаційно-оборонної роботи та діяльності правоохоронних органів Івано-Франківської міської ради.

2. Утворено:

- Департамент по взаємодії зі Збройними Силами України, Національною гвардією України, правоохоронними органами та надзвичайними ситуаціями Івано-Франківської міської ради.

3. Перейменовано:

- управління інтеграції громад Івано-Франківської міської ради на Департамент інтеграції громад, внутрішньої політики та роботи з внутрішньо переміщеними особами Івано-Франківської міської ради;

- Департамент комунальних ресурсів Івано-Франківської міської ради на Департамент комунальних ресурсів та сільського господарства Івано-Франківської міської ради.

4. Посади п'яти заступників міського голови викладено в новій редакції:

- заступник міського голови-директор Департаменту освіти та науки;
- заступник міського голови-директор Департамент інтеграції громад, внутрішньої політики та роботи з внутрішньо переміщеними особами;

- заступник міського голови- директор Департаменту по взаємодії зі Збройними Силами України, Національною гвардією України, правоохоронними органами та надзвичайними ситуаціями;

- заступник міського голови-директор Департаменту комунальних ресурсів та

сільського господарства;

- заступник міського голови- директор Департаменту благоустрою.

З метою підвищення рівня компетентності посадових осіб виконавчого комітету міської ради протягом 2022 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 236 осіб.**

Посадові особи місцевого самоврядування **проходили навчання** в Інституті європейської політики, Державному інституті сімейної та молодіжної політики, Міністерстві цифрової трансформації України, Міністерстві у справах ветеранів України, Івано-Франківському національному технічному університеті нафти і газу, у сфері здійснення публічних закупівель - в Інституті електронних закупівель, Інституті економічних досліджень, ТЗОВ "МЦФЕР-Україна", Міністерстві цифрової трансформації України.

Працівники Департаменту адміністративних послуг (Центр надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська) Івано-Франківської міської ради протягом року **проходили онлайн-курси на платформі Дія Центрів Міністерства цифрової трансформації України.**

Крім того, для **працівників виконавчих органів міської ради організовано 5** внутрішніх навчань з питань надання домедичної допомоги, **1** навчання з питань військової підготовки, **1** навчання щодо особливостей електронного декларування посадових осіб місцевого самоврядування та **5** навчань з тактичної медицини. Загалом, у вищезгаданих навчаннях взяло участь понад **300** учасників - працівників виконавчих органів міської ради.

Протягом звітнього періоду у відділах і управліннях виконкому міської ради пройшли практику **9** студентів вищих навчальних закладів м.Івано-Франківська та м.Львова (у 2021 році – 12 студентів).

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 новий веб-сайт www.emvk.if.ua «Електронний уряд міста Івано-Франківська» (Інтернет-приймальня).**

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

За 2022 рік до виконавчого комітету міської ради надійшло **284** запити про публічну інформацію, з них: **229** - від фізичних осіб, **54** – від юридичних осіб. Через інтернет-приймальню надійшло **205** запитів про публічну інформацію. Випадків невиконання або невчасного виконання публічних запитів структурними підрозділами не було.

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

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.

До Реєстру внесено **534** рішення виконавчого комітету міської ради та **806** розпоряджень міського голови за 2002 рік, розпорядження міського голови з кадрових питань по особовому складу за 2022 рік, розпочато роботу спільно з архівним відділом із занесення до Реєстру нормативних документів за попередні роки, які будуть передаватися на зберігання в обласний архів.

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

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

Впродовж року проводилася робота по розвитку та вдосконаленню офіційного веб-сайту міста Івано-Франківська та електронних сервісів:

Проведено оновлення офіційного сайту міста Івано-Франківська (www.mvk.if.ua):

- оновлено інформацію про структурні підрозділи виконавчого комітету міської ради та керівників виконавчих органів в зв'язку із внесенням змін в структуру виконкому міської ради;

- створено новий розділ «Адаптивний спорт».

Внесено зміни на сайті Центру надання адміністративних послуг м. Івано-Франківська:

- додано нові розділи та сервіси;
- внесено зміни до електронної черги;
- змінено модулі відображення послуг;
- вдосконалено персональний кабінет мешканця.

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.

Розроблено та впроваджено в експлуатацію новий портал відділу інспекторів з паркування управління транспорту та зв'язку міської ради та внесено зміни в систему фіксації порушень правил паркування та зупинки.

Портал забезпечує інформування громадян (автомобілістів) щодо роботи інспекції з паркування міста.

Внесено зміни та проведено оновлення мобільних додатків на AppStore та Google Play.

Внесено зміни на порталі smartcity.mvk.if.ua.

Забезпечено функціонування електронного сервісу «Електронна приймальня».

З метою забезпечення відкритості регуляторного процесу рішенням виконавчого комітету міської ради від 18.11.2021р. №1551 регуляторних актів на 2022 рік та відповідно рішенням міської ради від 26.12.2021р. №334-18 затверджено План діяльності Івано-Франківської міської ради з підготовки проектів регуляторних актів на 2022 рік.

Відповідно до Закону України "Про засади державної регуляторної політики у сфері господарської діяльності" забезпечено дотримання процедури прийняття та відстеження результативності поточних регуляторних актів, поданих структурними підрозділами виконавчого комітету, своєчасно та у повному обсязі.

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

Забезпечено реалізацію державної політики у сфері публічних закупівель, здійснено ряд заходів щодо проведення закупівель у відповідності до вимог чинного законодавства України та інших нормативних актів України з цього питання, а також відкритості та прозорості на всіх стадіях закупівель товарів, робіт і послуг.

Виконавчим комітетом Івано-Франківської міської ради впродовж 2022 року проведено **17** закупівель (тендерів), з яких: **11** – спрощених допорогових/закупівель, **5** – відкритих торгів, **1** – переговорна (переговорна скорочена) процедура.

Департаментом інвестиційної політики, проектів, міжнародних зв'язків, туризму та промоцій міста проведено **45** закупівель товарів, робіт та послуг без використання електронної системи закупівель, **11** спрощених закупівель відповідно до річного плану закупівель та **5** відкритих торгів. Підготовлено та укладено **53** договори за результатами закупівель.

Департаментом благоустрою проведено **166** процедур закупівель через систему Prozorro та укладено **145** договорів підяду, **78** публічних закупівель здійснено Департаментом комунальних ресурсів та сільського господарства.

Департаментом економічного розвитку, екології та енергозбереження міської ради здійснено **35** закупівель, що були проведені різними типами процедур, такими як: закупівля без застосування електронної системи, спрощена/допорогова закупівля, переговорна процедура закупівлі та відкриті торги.

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

У 2022 році проведено **3** конкурси Департаментом інфраструктури, житлової та комунальної політики (**1** конкурс з призначення управителя багатоквартирного будинку на території Івано-Франківської міської територіальної громади (рішення виконавчого комітету №545 від 30.06.2022р) та **2** конкурси на визначення виконавців послуг з вивезення твердих побутових відходів (рішення виконавчого комітету №280 від 06.04.2022р та №129 від 10.02.2022р), **1** конкурс на перевезення пасажирів на міських автобусних маршрутах загального користування (рішення виконавчого комітету №83 від 27.01.2022р) проведено управлінням транспорту та зв'язку та **1** конкурс на визначення переможця ескізних пропозицій пам'ятника Олені Степанів у м. Івано-Франківську (рішення виконавчого комітету №182 від 17.02.2022р.) проведено Департаментом містобудування та архітектури.

Впродовж року Департаментом комунальних ресурсів проведено **3** земельних торги (аукціони), укладено **12** договорів купівлі-продажу земельних ділянок комунальної власності та **7** договорів купівлі-продажу об'єктів комунального майна, з яких **4** об'єкти нежитлових приміщень реалізовано

через систему Prozorro. Продажі, проведено **17** аукціонів через Електронну торгову систему Prozorro. Продажі по продовженню договорів оренди комунального майна та **15** аукціонів на передачу в оренду комунального майна. Загалом впродовж 2022 року було укладено **25** договорів оренди нежитлових приміщень.

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 21.02.2022 року № 193 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.

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 півріччя та в кінці року за рік, що минув.

Виконавчі органи міської ради 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.

В рамках діяльності Центру підтримки бізнесу Save Business Now, створеного для допомоги підприємцям, які в умовах війни вимушені релокувати свій бізнес в Івано-Франківськ, сформовано актуальну базу даних вільних виробничих площ та комерційних приміщень громади, надано фахові консультації щодо процесу переїзду підприємств, можливостей грантової і державної підтримки, проведено серію зустрічей з представниками переміщеного бізнесу для пошуку приміщень та започаткування діяльності в місті, ознайомлення з економічним потенціалом міста.

11 травня 2022 року організовано засідання Ради підприємців при виконавчому комітеті Івано-Франківської міської ради з метою визначення пріоритетних напрямів розвитку малих та середніх підприємств Івано-Франківської міської територіальної громади в умовах воєнного стану, надання всебічної підтримки місцевим діючим підприємцям та релокованим суб'єктам підприємницької діяльності

З метою підтримки та розвитку бізнесу під час війни **29 липня у центрі "Промприлад. Реновація" відбулася конференція "BRAVE Summit"** за участю представників бізнесу із західних та центральних областей України, проведено обговорення проблем бізнесу в умовах війни.

Впродовж року **організовано бізнес-п'ятниці**, в рамках яких відбулися відвідини міського голови Р.Марцінків місцевого та релокованих підприємств малого і середнього бізнесу з метою ознайомлення з їх діяльністю, існуючими проблемами та подальшими перспективами розвитку.

Крім того, для підтримки бізнесу **організовано та підтримано ряд заходів**, а саме:

- організовано виставку місцевих товаровиробників під час проведення 5 лютого в Івано-Франківську Форуму "Асоціація міст України єднає Україну", присвяченого відзначенню 30-річчя створення Асоціації міст України;
- організовано Великодній ярмарок;
- проводилися щосуботні ярмарки продажу сільськогосподарської продукції та продукції місцевих виробників;
- відновлено роботу крафтового ярмарку на площі Міцкевича;
- надаються дозволи на дрібнороздрібну торгівлю та на функціонування літніх майданчиків;
- інші заходи.

20 вересня 2022 року підписано Меморандум про співробітництво між Громадською спілкою "Бізнес асоціація Івано-Франківська" та Виконавчим комітетом Івано-Франківської міської ради.

В рамках співпраці заплановано створення спільних робочих груп для обговорення та розробки конкретних пропозицій щодо економічного розвитку громади, планування майбутньої співпраці.

5 жовтня 2022 року проведено зустріч міського голови із членами Громадської спілки "Бізнес-Асоціація Івано - Франківська", де головою Асоціації представлено SWOT-аналіз бізнес-середовища Івано-Франківська та проведено його обговорення.

З метою оцінки потреб місцевого бізнесу та визначення необхідної підтримки, яку може надати Бізнес-асоціація та місцева влада, в рамках проєкту "Допомога Бізнес – асоціацій задля підтримки та розвитку підприємництва в селах у воєнний період" відбулися зустрічі із підприємцями сіл Івано-Франківської міської територіальної громади.

В рамках підписаного Меморандуму про співпрацю з Громадською спілкою «Бізнес асоціація Івано-Франківська» розпочато роботу з створення в місті перспективних інвестиційних зон і індустріальних парків.

13 грудня 2022 року проведено Бізнес-нетворкінг: "**Яким 2022 рік був для бізнесу**". Представники бізнесу, компаній, міської влади, Бізнес асоціації обговорили результати діяльності у 2022 році, поділилися здобутками,

досягненнями та досвідом проходження бізнесом криз. Пропозиції до співпраці бізнесу і влади будуть враховані при розробці Стратегії розвитку Івано-Франківської міської територіальної громади.

З метою запобігання виникненню надзвичайних ситуацій у зимовий період та сприяння реалізації заходів із енергозабезпечення суб'єктів господарювання, прийнято рішення виконавчого комітету міської ради №1366 від 28.12.2022р. "Про ваучерну підтримку малого та середнього бізнесу в період воєнного стану", яким визначено порядок часткового відшкодування суб'єктам господарювання вартості закупівлі генераторів, інверторно-акумуляторних систем безперебійного живлення, засобів супутникового зв'язку за рахунок коштів бюджету Івано-Франківської міської територіальної громади.

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 індустриальний 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.

З метою покращення туристичної інфраструктури **розроблено та презентовано оновлену концепцію туристичної навігації міста.**

Для покращення адаптації внутрішньо переміщених осіб в Івано-Франківську починаючи з березня до жовтня місяця було проведено 90 безкоштовних екскурсій.

Проведено інформаційно-роз'яснювальну роботу з приводу дотримання вимог чинного трудового законодавства з 1097 суб'єктами господарювання.

З метою залучення дитячої та юнацької молоді до занять фізичною культурою та спортом організовано та **проведено ряд спортивно-масових заходів**, серед яких: чемпіонати міста з бадмінтону, таеквон-до, змішаних єдиноборств, баскетболу, волейболу, а також благодійні легкоатлетичні забіги та ІХ півмарафон 2022.

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.

З метою консолідації суспільства, підвищення громадянської свідомості, збереження історичної пам'яті та національно-культурних традицій **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, В'ячеслава Чорновола, Романа Шухевича, Степана Ленкавського та ін.;

- **відзначення визначних подій в історії нашої держави та краю** – Дня Соборності України, 103-ї річниці проголошення Акта Злуки УНР та ЗУНР, 104-ої річниці бою під Крутами, річниці створення ОУН, 30-річчя асоціації міст України, виведення військ з Республіки Афганістан, Дня Героїв, 81-ї річниці проголошення Акта відновлення Української Держави, Дня Конституції України, Дня Української Державності, Дня Державного Прапора України, 31-ї річниці незалежності України, Дня захисників та захисниць України, Дня Українського козацтва, 80-ї річниці створення УПА та ін.;

- **вшанування пам'яті жертв трагедій українського народу** – відзначення Дня Героїв Небесної Сотні, вшанування пам'яті загиблих в російсько-українській війні українських військових, добровольців, правоохоронців, краян, мирних мешканців, дітей в рамках участі у щомісячній акції «Дзвін пам'яті» та ін.;

- **духовні заходи** - відзначення Зіслання Святого Духа (Зелені Свята), 1034-ї річниці хрещення Русі-України, 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.

На запрошення та за кошти Фундації духовної культури пограниччя, в рамках Днів добросусідства, в період з 22.08.2022 року до 28.08.2022 року **організовано молодіжний табір «Канікули з польською»** у м.Люблін Республіки Польща для молоді м.Івано-Франківська віком до 18 років.

З нагоди ювілеїв та визначних подій місцевого значення представників духовенства та громадськості міста нагороджено грамотами виконавчого комітету Івано-Франківської міської ради та подяками міського голови міста Івано-Франківська, 4 осіб нагороджено нагрудним знаком «Гордість Івано-Франківської територіальної громади» та 4 особам присвоєно звання Почесний Громадянин міста Івано-Франківська.

З метою підтримки ініціатив та дій молодих людей (віком до 35 років), які своєю діяльністю, вчинками прагнуть розбудови майбутнього України на принципах і цінностях Майдану, реалізації мрій Героїв Небесної Сотні **запроваджено відзнаку міського голови м. Івано-Франківська імені Героя Небесної Сотні Романа Гурика «Зміни світ на краще»** відповідно до рішення виконавчого комітету міської ради від 21.02.2022 р.№191 «Про запровадження Відзнаки міського голови м. Івано-Франківська імені Героя Небесної Сотні Романа Гурика «Зміни світ на краще»». Так, даною відзнакою на сесії міської ради 23.02.2022 р. нагороджено 5 осіб.

З метою увічнення звитяги духу і зброї, відзначення активних учасників національно-визвольного руху, які зробили вагомий особистий внесок у боротьбу за свободу та незалежність українського народу відповідно до рішення виконавчого комітету міської ради від 27.08.2022 року №657 **запроваджено ювілейну відзнаку міського голови «80 років УПА»**.

До нагородження даною відзнакою представлено близько 85 осіб, серед яких учасники бойових дій, митці, краєзнавці, науковці, дослідники та популяризатори визвольної боротьби українського народу та її постатей.

З метою відзначення військовослужбовців, добровольців, правоохоронців, медичних працівників, рятувальників, волонтерів, інших категорій громадян – мешканців/уродженців Івано-Франківської міської територіальної громади, які зробили вагомий особистий внесок у боротьбу за відстоювання незалежності, суверенітету та територіальної цілісності України рішенням виконавчого комітету міської ради від 29.09.2022 року № 913 **запроваджено відзнаку міського голови «За честь і звитягу» II ступеня**. На даний час відзнакою нагороджено близько 10 осіб (військовослужбовців ЗСУ).

Дотримання вимог міжнародного стандарту ISO 9001

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 протягом року внесено зміни в назви 3 адміністративних послуг, вилучено з переліку адміністративних послуг 2 адміністративних послуги, включено в перелік адміністративних послуг 6 адмін. послуг, змінено назву суб'єкта надання 16 адмін. послуг, внесено зміни в 48 інформаційних та 24 технологічних карток адміністративних послуг.

Загалом, впродовж 2022 року введено в дію 88 інформаційних та технологічних карток адміністративних послуг.

Розпорядженням міського голови від 03.10.2022р. №201-р «Про внесення змін в розпорядження міського голови від 01.09.2016 року №552-р» внесено зміни в склад внутрішніх аудиторів виконавчого комітету міської ради.

Внесено зміни в графік проведення внутрішніх аудитів на 2022 рік та 05.10.2022р. затверджено його нову версію.

Відповідно до затвердженого графіку здійснено організацію та координацію проведення внутрішніх аудитів (14-17.11.2022р.) у вищого керівництва та 34 виконавчих органах міської ради.

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 2023 рік.

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.