

Результати щорічного аналізування стану функціонування системи управління якістю в 2023 році.

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

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

На даний час мережа Центру надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська налічує:

- головний офіс ЦНАП м.Івано-Франківська
- 17 територіальних підрозділів ЦНАП м.Івано-Франківська
- 6 віддалених робочих місць адміністратора 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.

В серпні 2023 року було оновлено територіальний підрозділ «Радча» для більш ефективного та якісного надання адміністративних та соціальних послуг, а також для більш комфортного перебування відвідувачів в приміщенні територіального підрозділу.

Також, **в грудні 2023 року, оновлено територіальний підрозділ «Пасічна»** на вул.Галицька, 124-А.

Крім того, заплановано ремонтні роботи в територіальних підрозділах с.Тисменичани, с.Крихівці та відкриття віддаленого робочого місця у міському клінічному перинатальному центрі.

У 2023 році в ЦНАП м. Івано-Франківська звернулось 236 547 відвідувачів.

В Центрі надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська надається **419** адміністративних та дозвольно-погоджувальних послуг.

Загальна кількість послуг, наданих в Центрі надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська, його територіальних підрозділах та віддалених робочих місцях адміністратора ЦНАП у 2023 році становить **142 343**, надано **23 187** консультацій.

1412 звернень було зареєстровано в онлайн режимі.

Зокрема, **для замовлення в режимі on-line, доступні 64 послуги** в числі яких велика кількість послуг соціального характеру, послуги, які спрямовані на допомогу військовослужбовцям.

З травня 2022 року в ЦНАП доступною є послуга одночасного оформлення паспорта громадянина України та паспорта громадянина України для виїзду за кордон, що значно зменшило кількість відвідувань громадянами ЦНАП м.Івано-Франківська.

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.

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 допомогою комплексної послуги «ЄМалятко» батьки мають змогу за однією заявою у ЦНАП м. Івано-Франківська отримати набір послуг, що супроводжують народження дитини.

Впродовж року оформлено 1 293 заявок на комплексну послугу «ЄМалятко», по яких надано 5 272 послуги.

Ведеться робота над розробкою та впровадженням Соціального реєстру громади. На даний час впровадження Соціального реєстру громади знаходиться на стадії завершення.

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

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

Розширено спектр адміністративних послуг, які надаються за допомогою інтегрованої системи «Єдина державна електронна система у сфері будівництва». Зокрема, надаються наступні послуги в сфері будівництва:

- Надання будівельного паспорта забудови земельної ділянки;
- Надання містобудівних умов та обмежень для проектування об'єкту будівництва;
- Реєстрація повідомлення про початок виконання будівельних робіт;
- Реєстрація декларації про готовність об'єкта до експлуатації;
- Присвоєння поштової адреси..

Для подання заявок про пошкоджене майно працівники ЦНАП м.Івано-Франківська підключені до системи подачі документів на порталі www.diia.gov.ua.

Адміністратори ЦНАП м.Івано-Франківська також допомагають оформити допомогу від міжнародних організацій на сайті www.edopomoga.gov.ua.

У відповідності до постанови Кабінету Міністрів України від 19.03.2022р. №333 «Про затвердження Порядку компенсації витрат за тимчасове розміщення внутрішньо переміщених осіб, які перемістилися у період воєнного стану і не отримують щомісячної адресної допомоги внутрішньо переміщеним особам для покриття витрат на проживання, в тому числі на оплату житлово-комунальних послуг» зі змінами та рішення виконавчого комітету Івано-Франківської міської ради від 19.05.2022р. №379, в Центрі надання адміністративних послуг здійснюється прийом звернень на отримання компенсації власникам житла витрат за тимчасове розміщення внутрішньо переміщених осіб.

Так, у 2023 році було прийнято та опрацьовано 6 118 звернень щодо отримання відповідної компенсації.

Заяви на отримання компенсації можна подати в режимі on-line на сайті ЦНАП (www.cnar.if.ua) через персональний кабінет або шляхом надсилання на електронну пошту cnar@mvk.if.ua.

Зокрема, у **2023** році в режимі online зареєстровано **488** звернень.

Відповідно до рішення виконавчого комітету Івано-Франківської міської ради від 23.03.2023р., в **Центрі надання адміністративних послуг м. Івано-Франківська** здійснюється прийом звернень щодо надання фінансової допомоги фізичним особам та фізичним особам-підприємцям, які займаються сільськогосподарським виробництвом. Впродовж року було зареєстровано **363** звернення на отримання фінансової допомоги.

Крім того, в Центрі надання адміністративних послуг м. Івано-Франківська, здійснюється прийом звернень на отримання ваучерної підтримки бізнесу у період воєнного стану, що полягає у частковому відшкодуванні вартості закупівлі генераторів, інверторно-акумуляторних систем безперебійного живлення, засобів супутникового зв'язку, які були закуплені після 24 лютого 2022 року суб'єктам підприємництва на території Івано-Франківської міської територіальної громади.

3 лютого 2022 року, відповідно до рішення виконавчого комітету міської ради, у територіальних підрозділах та віддалених робочих місцях адміністраторів Центру надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська здійснюється прийом документів на отримання різних видів одноразових матеріальних допомог мешканцям Івано-Франківської міської територіальної громади. Значну увагу приділено соціальному забезпеченню наших військових, їх родин та усіх, хто постраждав від російської агресії.

Зокрема, у всіх відділеннях ЦНАП м.Івано-Франківська можна оформити такі допомоги з міського бюджету:

- 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,
- з нагоди дня народження особам з інвалідністю I та II групи;
- військовослужбовцям, у зв'язку з пораненням (контузією, каліцтвом), яке було одержане під час захисту територіальної цілісності України;
- одноразова матеріальна допомога Захисникам та Захисницям України;
- одноразова матеріальна допомога особам, які беруть безпосередню участь у бойових діях (забезпеченні здійснення заходів з національної безпеки і оборони України відсічі і стримування збройної агресії російської федерації проти України), не мають статусу учасника бойових дій та не користуються пільгами з оплати житлово-комунальних послуг;
- одноразова матеріальна допомога при народженні дитини;
- одноразова матеріальна допомога на забезпечення спорядженням та технічними засобами у зв'язку з безпосередньою участю у бойових діях;
- надання 25 % пільги на оплату комунальних послуг для учасників бойових дій та їх сімей з міського бюджету.

У 2023 році оформлено 28 587 заяв на отримання одноразових матеріальних допомог з міського бюджету.

Для зручності подання заяв на отримання одноразових матеріальних допомог на офіційному сайті Центру надання адміністративних послуг м. Івано-Франківська (www.cnar.if.ua) створено розділ «Послуги для

військовослужбовців», де комплексно згруповано допомоги, які можуть оформити військовослужбовці.

Зокрема:

- одноразова матеріальна допомога на забезпечення спорядженням та технічними засобами у зв'язку з безпосередньою участю у бойових діях;
- одноразова матеріальна допомога у зв'язку із народженням дитини;
- одноразова матеріальна допомога одному з батьків, з нагоди дня народження дітей до 18 років (включно), батьки яких призвані на військову службу або беруть участь у заходах, необхідних для забезпечення оборони України;
- одноразова матеріальна допомога особам, які отримали поранення (контузію, каліцтво) під час безпосередньої участі у заходах, необхідних для забезпечення оборони України;
- одноразова матеріальна допомога особам, які беруть безпосередню участь у бойових діях;
- надання 25 % пільги на оплату комунальних послуг для учасників бойових дій та їх сімей з міського бюджету.

Більшість одноразових матеріальних допомог доступні для замовлення онлайн на сайті www.spar.if.ua у розділі «Сервіси», авторизувавшись за допомогою BankID.

За звітний період он-лайн оформлено **806 заяв** для отримання таких послуг.

Для зручності мешканців Івано-Франківської міської територіальної громади в Центрі надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська (вул. Незалежності,9) **стало доступним оформлення послуг щодо призначення державних допомог та допомог з місцевого бюджету членам сімей загиблих (померлих) учасників бойових дій з числа АТО/ООС, Захисників і Захисниць України** фахівцями Департаменту соціальної політики.

Зокрема, подати документи можна на такі послуги для членів сімей загиблих (померлих) учасників бойових дій з числа АТО/ООС, Захисників і Захисниць України:

- одноразова матеріальна допомога в сумі 100 000 грн. одному із членів сім'ї в зв'язку із загибеллю (смертю) або пропавших безвісти Захисників та Захисниць України, які входили до складу добровольчих формувань територіальної громади, осіб, які брали участь у заходах, необхідних для забезпечення оборони України, захисту безпеки населення та інтересів держави у зв'язку з військовою агресією російської федерації проти України; - щомісячна матеріальна допомога в розмірі прожиткового мінімуму для працездатних осіб одному із членів сім'ї в зв'язку із загибеллю (смертю) пропавших безвісти учасників бойових дій з числа АТО/ООС, Захисників та Захисниць України, які входили до складу добровольчих формувань територіальної громади, осіб, які брали участь у заходах, необхідних для забезпечення оборони України, захисту безпеки населення та інтересів держави у зв'язку з військовою агресією російської федерації проти України;

- пільги на житлово-комунальні послуги з міського та державного бюджетів членам сім'ї в зв'язку із загибеллю (смертю) учасників бойових дій з числа АТО/ООС, Захисників та Захисниць України, які входили до складу добровольчих формувань територіальної громади, осіб, які брали участь у

заходах, необхідних для забезпечення оборони України, захисту безпеки населення та інтересів держави у зв'язку з військовою агресією російської федерації проти України.

Учасники бойових дій з числа АТО/ООС можуть оформляти наступні послуги:

- оформлення пільги на житлово-комунальні послуги з міського та державного бюджетів учасникам бойових дій з числа АТО/ООС; - забезпечення санаторно-курортним лікуванням постраждалих учасників Революції Гідності, учасників АТО/ООС та осіб, які здійснювали заходи із забезпечення національної безпеки і оборони, відсічі і стримування збройної агресії Російської Федерації у Донецькій та Луганській областях, членів сімей загиблих (померлих) таких осіб;

- соціальна та професійна адаптація учасників антитерористичної операції, осіб, які здійснювали заходи із забезпечення національної безпеки і оборони, відсічі і стримування збройної агресії Російської Федерації у Донецькій та Луганській областях, та постраждалих учасників Революції Гідності, членів сімей загиблих (померлих) таких осіб;

- технічні засоби реабілітації для осіб з інвалідністю з числа АТО/ООС;

- та інші послуги.

За звітний період фахівцями Департаменту соціальної політики надано **1697 консультацій** з зазначених питань, а також оформлено **1 940 послуг** для членів сімей загиблих (померлих) учасників бойових дій з числа АТО/ООС, Захисників і Захисниць України.

З метою забезпечення доступності громадян для отримання адміністративних послуг у Івано-Франківській міській територіальній громаді **функціонує сервіс «Мобільний адміністратор»**, який дозволяє надавати адміністративні послуги за місцем проживання суб'єктів звернення з обмеженими можливостями та людям старшого віку.

Так, **протягом 2023 року здійснено 145 виїздів** для оформлення адміністративних послуг шляхом замовлення послуги «Мобільний адміністратор».

Крім того, 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.**

З метою впорядкування переліку адміністративних послуг, які надаються виконавчими органами Івано-Франківської міської ради проведено аналіз переліку адміністративних послуг, внесено відповідні зміни згідно поданих пропозицій виконавчих органів міської ради, систематизовано усі зміни, які до нього вносилися в період 2021-2023 років та **затверджено новий перелік адміністративних послуг** рішенням міської ради від 28.07.2023р. №134-37 «Про затвердження переліку адміністративних послуг».

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 проекту "Посилення стійкості громад в регіонах України", який фінансується урядом Великої Британії, проведено ряд заходів щодо покращення інфраструктури ЦНАП, зокрема: закуплено комплекти меблів, блоки безперебійного живлення, планшети, портативні зарядні станції, які допоможуть покращити якість надання адміністративних послуг як в головному офісі, так і в територіальних підрозділах та віддалених робочих місцях адміністратора.

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 запитання та коментарі.

Впродовж року за допомогою **«Google Мій бізнес»** було надано **250** відповідей на запитання щодо надання адміністративних послуг.

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 **5 141 особа**.

Крім того, створено Telegram-канал Центру надання адміністративних послуг 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 **492 особи**.

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 **12 232 відвідувачі**. Позитивно оцінило якість надання послуг **11 987 відвідувачів (98%)**, негативно – **245 відвідувачів (2%)**.

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», за допомогою мобільного додатку «Мобільний Івано-Франківськ» та на офіційній сторінці Центру надання адміністративних послуг в соціальній мережі Facebook.

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

В травні 2023 р. Міністерством цифрової трансформації України було проведено моніторинг діяльності Центрів надання адміністративних послуг по всій країні. Моніторинг проводився за трьома показниками: рівень задоволеності відвідувачів, лояльності та кількості відгуків.

У відповідності до даних моніторингу, **Центри надання адміністративних послуг Івано-Франківської області стали абсолютними лідерами** за всіма трьома показниками, зокрема, рівнем задоволеності відвідувачів (99,6%), лояльністю (96,9%) та кількістю відгуків (5348).

У листопаді 2023 року на Всеукраїнському DIGITAL FORUM, який організувало Міністерство цифрової трансформації України, **ЦНАП м. Івано-Франківська отримав відзнаку «Лідер якісного державного сервісу України».**

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».** Так, впродовж року внесено зміни в довідник «Структура виконавчих органів міської ради», «Номенклатура справ», «Виконавці», «Кореспонденти».

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

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

Проведено модернізацію, налаштування та адміністрування власними силами локальних мереж в структурних підрозділах виконавчого комітету міської ради в зв'язку із зміною розташування.

Зокрема, проведена модернізація локальних мереж в Службі у справах дітей, Департаменті молодіжної політики і спорту, управлінні документального забезпечення, відділі звернень громадян, відділі бухгалтерського обліку і звітності, управлінні охорони здоров'я, Секретаріаті міської ради, управлінні з питань державного архітектурно-будівельного контролю, управлінні транспорту і зв'язку, відділі кадрів, Департаменті правової політики, відділі внутрішньої політики, Департаменті інвестиційної політики, проєктів, міжнародних зв'язків, туризму та промоцій, Департаменті інтеграції громад, внутрішньої політики та роботи з внутрішньо переміщеними особами, Департаменті економічного

розвитку, екології та енергозбереження; патронатній службі, Департаменті адміністративних послуг (Центр надання адміністративних послуг м. Івано-Франківська).

Проведено оптимізацію серверного обладнання для роботи СЕД «Діловод», ПЗ «Універсам послуг».

Крім того, проводилася робота з блокування хакерських атак та сервери, посилення заходів безпеки щодо роботи електронних сервісів.

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 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, 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 рішенням Івано-Франківської міської ради від 20.10.2023р. №213-38 «Про внесення змін у рішення міської ради від 26.11.2020р. №307-1 зі змінами та затвердження положення» внесено зміни в структуру виконавчих органів міської ради та **створено Сектор з питань запобігання та виявлення корупції.**

З метою підвищення рівня компетентності посадових осіб виконавчого комітету міської ради протягом 2023 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 351 особа** (у 2022р.-236 осіб).

Посадові особи місцевого самоврядування **проходили навчання** у Міністерстві цифрової трансформації України, Державній службі України з надзвичайних ситуацій, у сфері здійснення публічних закупівель в Інституті електронних закупівель, Інституті економічних досліджень, ТЗОВ «МЦФЕР-Україна».

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, для працівників виконавчих органів міської ради **проведено навчання** з електронного декларування, спільно з Івано-Франківською райдержадміністрацією організовано серію семінарів з тактичної медицини, тактичної підготовки, психологічної підготовки, інженерної підготовки.

Впродовж року **24** працівники направлялися у службові відрядження з обміну досвідом та **97** працівників направлялися для участі у навчальних тренінгах, форумах, конференціях, семінарах, навчальних програмах.

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 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 період функціонування Інтернет – приймальні опрацьовано **4411** електронних звернень, **2944** запити від фізичних осіб та **427** запитів від юридичних осіб.

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.

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

З метою забезпечення розвитку відкритих даних у 2023р. продовжувалась робота з ефективної організації доступу до публічної інформації, направлена на дотримання стандартів доступності та прозорості, розвитку інформаційних комунікацій з мешканцями територіальної громади, висвітлення роботи виконавчих органів міської ради, запровадження нових технологій у сфері відкритості.

Залучення заступників міського голови, керівників структурних підрозділів до прямого спілкування з мешканцями через соціальні мережі стало практикою сьогодення і порівняно з 2022р. майже на **158** тисяч зросла аудиторія підписників офіційних соціальних сторінок.

Структурні підрозділи активно ведуть сторінки не тільки в мережі «Фейсбук», а і в соцмережах «Інстаграм», в «Телеграмі», «ТікТоку», у сервісі «Гугл Мій бізнес». Так, за допомогою сервісу «Гугл Мій бізнес» створив профіль установи Департамент адміністративних послуг (ЦНАП).

На виконання розпорядження міського голови від 16.03.2023р. №81-р «Про заходи з вдосконалення інформаційної роботи» створено сайт Департаменту соціальної політики, Департамент економічного розвитку, екології та енергозбереження. Зокрема, функціонує **21** власний вебсайт структурних підрозділів.

Для реалізації Постанови Кабінету Міністрів України від 21.10.2015р. №835 відповідними розпорядниками інформації розміщено близько **600** наборів даних на Єдиному державному вебпорталі відкритих даних data.gov.ua, кожен з яких містить певну кількість документів. Загалом, на порталі зареєстровані **34**

розпорядники інформації, що розміщують набори даних, які відносяться до їх компетенції.

Забезпечено функціонування веб-сторінки «Відкритий бюджет» на базі програмного забезпечення ЄІСУБ «Бюджет міста». Для більш чіткої керованості економіки міста, до програмного забезпечення «Єдина інформаційна система управління бюджетом» «Бюджет міста» підключена більша частина комунальних підприємств.

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): створено новий розділ «Підтримка захисників/захисниць України, учасників АТО/ООС та їх сімей», розміщено на офіційному сайті міста банери та посилання на соціальну рекламу.

Внесено зміни на сайт Центру надання адміністративних послуг м. Івано-Франківська: додано розділи та сервіси, внесено зміни до електронної черги, змінювалися модулі відображення послуг, вдосконалено персональний кабінет мешканця.

Забезпечено стаке 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.

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

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

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

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

Розроблено модуль відображення та нарахування оплати штрафів порушниками правил паркування.

З метою забезпечення відкритості регуляторного процесу рішенням виконавчого комітету міської ради від 03.11.2022р. №1056 затверджено План діяльності виконавчого комітету міської ради з підготовки проектів регуляторних актів на 2023 рік та відповідно рішенням міської ради від 18.11.2022р. №178-30 затверджено План діяльності Івано-Франківської міської ради з підготовки проектів регуляторних актів на 2023 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 2023 року проведено **36 тендерів** - відкритих торгів (з особливостями).

Проведено ряд закупівель дронів (квадрокоптерів) з обґрунтуванням (у тому числі із застосуванням відкритих торгів з особливостями), через Prozorro Market та укладено ряд договорів (без застосування електронної системи) для військових потреб.

Інформацію щодо інших закупівель, у тому числі для військових потреб з обґрунтуванням без використання електронної системи постійно розміщується на веб-сайті Уповноваженого органу через авторизовані електронні майданчики.

У 2023 році проведено **2** конкурси управлінням транспорту і зв'язку (**1** конкурс з спеціальних перевезень пасажирів до садово-городніх масивів, **1** конкурс з визначення операторів паркування на території Івано-Франківської міської територіальної громади) та **1** конкурс, проведений Департаментом містобудування та архітектури (конкурс «Кращий ескіз намірів забудови індивідуального будинку»).

Департаментом комунальних ресурсів та сільського господарства впродовж року проведено **9** земельних торгів (аукціонів), забезпечено приватизацію **10** об'єктів комунальної власності, з яких **7** об'єктів реалізовано через систему «Prozorro. Продажі», проведено **16** аукціонів через електронну торгову систему «Prozorro. Продажі» по продовженню договорів оренди комунального майна та **21** аукціон на передачу в оренду комунального майна. Загалом, у **2023** році було укладено **29** договорів оренди нежитлових приміщень.

Департаментом інфраструктури, житлової та комунальної політики, проведено - **40** відкритих торгів з особливостями, за результатами яких укладено договори з переможцями торгів.

Департаментом соціальної політики проведено **1** відкриті торги з особливостями.

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 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 **2 015** таких усних звернень.

В умовах воєнного стану, мешканці територіальної громади можуть надсилати звернення до керівництва виконавчого комітету міської ради електронною поштою на адресу zvern.mvk1@gmail.com або за допомогою міського сервісу «Електронна приймальня» через офіційний вебсайт міста Івано-Франківська розділ «Мешканцям» - «Міські сервіси» - «Електронна приймальня» - «Електронне звернення» (<http://www.emvk.if.ua/ezvern>).

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.

З метою підтримки та розвитку підприємництва в Івано-Франківській міській територіальній громаді **підписано Меморандум між Громадською спілкою «Бізнес Асоціація Івано-Франківська» та виконавчим комітетом Івано-Франківської міської ради про співробітництво.**

Для підвищення ефективності економіки міста в умовах війни та поліпшення якості комунікацій між різними учасниками одного виробничого ланцюжка, **організовано та проведено Бізнес-сніданки** за участі міського голови з військовими та екологами міста.

Задля сприяння активізації процесів економічного зростання та формування розвинутого підприємницького середовища у 2023 році **проведено конкурс підтримки інноваційного розвитку малого та середнього підприємництва у Івано-Франківській міській територіальній громаді.** За результатами конкурсу, 20 переможців отримали по 60 000 гривень кожен у вигляді «інноваційних ваучерів» на реалізацію проєктів, пов'язаних з інноваціями.

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 2667 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 зокрема ювілейний X Франківський півмарафон 2023, проведений 08.10.2023р..

Забезпечено функціонування телевізійного проєкту «Школа здоров'я».

10.05.2023 року організовано та проведено медичний форум на тему «Стратегія розвитку медичної галузі - єдиний медичний простір 2023».

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 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:

-вшанування пам'яті визначних постатей державотворення – Степана Бандери, Тараса Шевченка, Ярослави Стецько, В'ячеслава Чорновола, Євгена Коновальця, Романа Шухевича, Степана Ленкавського, Івана Франка та ін.;

-відзначення визначних подій в історії нашої держави та краю – Дня Соборності України, 104-ї річниці проголошення Акта Злуки УНР та ЗУНР, 105-ої річниці бою під Крутами, виведення військ з Республіки Афганістан, 361-ї річниці з часу заснування міста Івано-Франківська, 162-ї річниці з часу перепоховання Т.Шевченка в Україні, Дня Героїв, Дня Конституції України, 82-ї річниці проголошення Акта відновлення Української Держави, Дня Державного Прапора України, 32-ї річниці незалежності України, 105-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 37-ї річниці аварії на Чорнобильській АЕС, Дня пам'яті жертв політичних репресій, Дня пам'яті захисників України, які загинули у боротьбі за незалежність, суверенітет та територіальну цілісність України, вшанування пам'яті розстріляних нацистськими окупантами 17 листопада 1943 року членів ОУН (р) у Станиславові, вшанування пам'яті жертв голодоморів в Україні, відзначення Дня вшанування учасників ліквідації наслідків аварії на Чорнобильській АЕС, вшанування пам'яті загиблих в російсько-українській війні українських військових, добровольців, правоохоронців, краян, мирних мешканців та ін.;

-духовні заходи - відзначення свята Богоявлення Господнього (Водосвяття), Зіслання Святого Духа (Зелені Свята), свята Покрови Пресвятої Богородиці та інших заходів.

Департаментом соціальної політики **організовано проведення заходів щодо відзначення в місті Міжнародного дня людей похилого віку та Міжнародного дня людей з інвалідністю.**

Відповідно до звернень голів Громадських організацій «Івано-Франківська міська спілка сімей і родин загиблих, померлих захисників України в зоні АТО», «Івано-Франківська міська спілка дружин та дітей воїнів загиблих в АТО», «Родина загиблих Захисників і Захисниць Івано-Франківська» виділено одноразові матеріальні допомоги.

Нагороджено грамотою виконавчого комітету Івано-Франківської міської ради шість 100-річних мешканців Івано-Франківської МТГ.

Забезпечено співпрацю з партнерськими містами на рівні діяльності громадських установ, благодійних фондів, неурядових організацій та окремих донорів гуманітарної допомоги з-за кордону з метою організації переказу та доставки гуманітарної допомоги для забезпечення потреб діяльності критичної інфраструктури в умовах воєнного стану та підтримки ВПО у Івано-Франківській міській територіальній громаді.

Дотримання вимог міжнародного стандарту ISO 9001

З метою впорядкування переліку адміністративних послуг, які надаються виконавчими органами Івано-Франківської міської ради проведено аналіз переліку адміністративних послуг, внесено відповідні зміни згідно поданих пропозицій виконавчих органів міської ради, систематизовано усі зміни, які до нього вносилися в період 2021-2023 років та затверджено новий перелік адміністративних послуг рішенням міської ради від 28.07.2023р. №134-37 «Про затвердження переліку адміністративних послуг».

Зокрема, впродовж 2023 року за поданнями виконавчих органів міської ради внесено зміни в назви 57 адміністративних послуг, вилучено з переліку адміністративних послуг 17 адміністративних послуг, включено в перелік адміністративних послуг 49 адмін. послуг, змінено назву суб'єкта надання 1 адміністративної послуги, внесено зміни в 218 інформаційних та технологічних карток адміністративних послуг, які надаються виконавчими органами міської ради, а саме: 179 інформаційних (ІК) та 39 технологічних (ТК) карток.

Загалом, впродовж 2023 року введено в дію 417 інформаційних та технологічних карток адміністративних послуг (278-інформаційних та 139-технологічних карток).

Розпорядженням міського голови від 07.11.2023р. №445-р «Про затвердження нового складу робочої групи з впровадження та функціонування системи управління якістю у виконавчому комітеті Івано-Франківської міської ради» внесено зміни до складу робочої групи з впровадження та функціонування системи управління якістю виконавчого комітету міської ради.

Розпорядженням міського голови від 07.11.2023р. №446-р «Про затвердження нового складу внутрішніх аудиторів виконавчого комітету Івано-Франківської міської ради» внесено зміни в склад внутрішніх аудиторів виконавчого комітету міської ради.

Внесено зміни в графік проведення внутрішніх аудитів на 2023 рік та 06.11.2023р. затверджено його нову версію.

Відповідно до затвердженого графіку протягом 13-16.11.2023р у вищого керівництва та 34 виконавчих органах міської ради 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 2024 рік.

Сертифікація системи управління якістю на відповідність вимогам міжнародного стандарту ISO 9001

У 2023 році виконавчий комітет Івано-Франківської міської ради успішно пройшов I та II наглядові аудити системи управління якістю на відповідність вимогам міжнародного стандарту ISO 9001:2015 та національного стандарту ДСТУ ISO 9001:2015.

За результатами аудиту діяльність виконавчого комітету Івано-Франківської міської ради в сфері надання адміністративних послуг визнано такою, що відповідає вимогам стандарту ISO 9001:2015 та підтверджено дію міжнародного сертифікату якості, виданого міжнародним органом з сертифікації «DEKRA» (м.Штутгарт, Німеччина) та українського, виданого органом з сертифікації систем менеджменту ТОВ «Глобал Сертифік».