

Результати щорічного аналізування вищим керівництвом виконавчого комітету стану функціонування системи управління якістю у виконавчому комітеті Івано-Франківської міської ради в 2015 році

Впровадження новітніх реформ в діяльність органів влади, підвищення надання якості послуг населенню, їх результативності, використання нових технологій, здатних відкрити широкі можливості для забезпечення відкритості і прозорості діяльності органів виконавчої влади, протягом року були одними із основних напрямків роботи виконавчого комітету міської ради.

Використання інноваційних технологій, як один із засобів забезпечення необхідних умов та ресурсів для результативного і ефективного функціонування системи управління якістю, сприяє підвищенню якості надання адміністративних послуг населенню та ефективності діяльності органів виконавчої влади і тим самим забезпечує дотримання Політики якості виконавчого комітету Івано-Франківської міської ради.

Забезпечення надання якісних адміністративних послуг населенню і надалі залишається одним із пріоритетних напрямків роботи виконавчих органів Івано-Франківської міської ради.

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

Відповідно до Закону України «Про адміністративні послуги» визначено якісні показники своєчасного виконання адміністративних послуг та **проводиться щомісячний аналіз повернення витягів з рішень виконавчого комітету міської ради структурними підрозділами у ЦНАП м.Івано-Франківська.** Такий моніторинг проводиться для систематизації та контролю за поверненням результатів адміністративних послуг у найкоротші терміни та інформування про результат суб'єктів звернення.

З метою оптимізації та належної організації надання адміністративних послуг виконавчим комітетом Івано-Франківської міської ради 05.02.2015р. прийнято рішення №61 «Про внесення змін до переліку адміністративних послуг».

Згідно даного рішення вилучено такі адміністративні послуги:

1.«Видача переліку обмежень прав на земельну ділянку і наявні земельні сервітути».

2.«Підготовка проекту договору: оренди землі, договору суборенди землі, додаткової угоди до договору оренди землі, про оплату авансового внеску в рахунок оплати ціни земельної ділянки, що підлягає продажу власнику нерухомого майна».

Дані послуги надаються без додаткового звернення до ЦНАП м.Івано-Франківська в рамках виконання інших адміністративних послуг, у яких передбачені такі документи.

Відповідно до рішення виконавчого комітету Івано-Франківської міської ради від 27.03.2015 року внесено зміни у перелік адміністративних послуг,

які надаються департаментом містобудування та архітектури, департаментом соціальної політики та управлінням торгівлі.

До переліку адміністративних послуг додано наступні нові послуги:

1.Погодження на встановлення огорожі у м. Івано-Франківську (департамент містобудування та архітектури).

2.Погодження розміщення всесезонних торгових майданчиків біля стаціонарних закладів ресторанного господарства (управління торгівлі).

3.Внесення відомостей та змін до Реєстру осіб, які мають право на пільги з коштів міського бюджету (департамент соціальної політики).

Дані послуги надаються відповідно до ЗУ «Про адміністративні послуги» та чинного законодавства, на кожну послугу розроблено та затверджено інформаційні, технологічні картки та бланки заяв.

Відповідно до наказу Державної служби України з питань геодезії, картографії та кадастру № 80 від 20.05.2015 року «Про внесення змін до наказу Держземагентства України від 29.09.2015 року № 47» зменшено термін виконання послуги «Видача витягу з технічної документації про нормативно-грошову оцінку земельної ділянки» із 7 робочих дні на 3 робочі дні.

Відповідно до розпорядження міського голови від 28.02.2014 року №68-р з 14.00 год. до 16.00 год. у Центрі надання адміністративних послуг здійснюється прийом громадян керівниками структурних підрозділів виконавчого комітету міської ради.

За звітний період на особистому прийомі побувало **210** мешканців міста, зокрема до керівництва департаменту комунального господарства, транспорту і зв'язку звернулося **31 особа**, до відділу обліку і розподілу житла – **47 осіб**, до служби у справах дітей – **52 особи**, до департаменту містобудування та архітектури – **34 особи**, до управління земельних відносин – **46 осіб**.

3 серпня 2015 року на сайті ЦНАП (<http://www.cnap.if.ua/>) функціонує електронний кабінет.

Введено новий сервіс замовлення адміністративних послуг в режимі он-лайн за технологією Bank-ID та створення персонального кабінету мешканця Івано-Франківська. Результат послуги замовники отримуватимуть на електронну пошту або мають змогу забрати оригінал документа особисто у Центрі надання адміністративних послуг після отримання смс-повідомлення про виконання.

На даний час мешканцям міста Івано-Франківська доступно 11 адміністративних послуг, які можна замовити он-лайн, це:

1.Надання витягу з технічної документації про нормативну грошову оцінку земельної ділянки

2.Надання відомостей з Державного земельного кадастру у формі витягу з Державного земельного кадастру про земельну ділянку

3.Реєстрація декларації про початок будівельних робіт

4.Реєстрація декларації про початок виконання підготовчих робіт

5.Видача відомостей з документації із землеустрою, що включена до місцевого фонду документації із землеустрою

6.Надання дозволу на видалення зелених насаджень

7.Видача копій, витягів з розпоряджень міського голови, рішень, прийнятих міською радою та виконавчим комітетом впродовж останніх 10 років

8.Надання довідки про перебування на квартирному обліку при міськвиконкомі за місцем проживання та в житлово-будівельному кооперативі

9.Видача довідки про те, що за місцем реєстрації батька або матері посвідчення батьків та дитини з багатодітної сім'ї не видавались

10.Надання довідки про перебування на обліку бажаючих отримати земельну ділянку під індивідуальне будівництво

11.Надання витягу з протоколу сесії міської ради впродовж останніх 10 років.

Ідентифікація клієнта здійснюватиметься за технологією BankID. Також, дані послуги доступні на порталі державних послуг <https://e-gov.org.ua>.

В 2015 році до ЦНАП м.Івано-Франківська звернулося **510** громадян для отримання адміністративних послуг в он-лайн режимі.

22 жовтня 2015 року в рамках реалізації проекту «Покращення надання адміністративних послуг населенню транскордонних регіонів шляхом створення мережі центрів надання адміністративних послуг та розвитку співпраці Луцького Центру надання адміністративних послуг, Івано-Франківського Центру надання адміністративних послуг та Люблінського Бюро обслуговування мешканців» за фінансової підтримки Європейського Союзу відкрито інформаційно-консультаційний пункт для іноземців у ЦНАП м.Івано-Франківська.

З метою підготовки до відкриття інформаційно-консультаційного пункту для іноземців:

-розроблено інформаційні та технологічні картки на англійській та польській мовах;

-на офіційному сайті ЦНАП м.Івано-Франківська (www.cnap.if.ua) створено окремий розділ для іноземних громадян з усією необхідною інформацією для відкриття бізнесу чи отримання адміністративних та дозвільних послуг;

-розроблено брошури та інші інформаційні матеріали англійською та польською мовами;

-проведена робота щодо візуалізації робочого місця для прийому іноземних громадян у Центрі надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська.

Реалізація даного проекту дозволить спростити надання адміністративних та дозвільних послуг для іноземців у сфері ведення бізнесу, реєстрації місця проживання та отримання інших публічних послуг у м.Івано-Франківську, а також дозволить покращити інвестиційний бізнес-клімат в цілому.

У інформаційно-консультаційному пункті надається 50 адміністративних та дозвільних послуг (реєстрація бізнесу, ведення підприємницької діяльності, реєстрація місця проживання чи перебування особи та інші).

В 2015 році до ЦНАП м.Івано-Франківська звернулося 1372 іноземні громадяни для отримання адміністративних та дозвільних послуг.

Актуальними в роботі ЦНАП залишаються онлайн консультації, за допомогою яких кожен бажаючий може задати запитання адміністратору чи державному адміністратору і йому, без відвідування Центру, буде надана фахова консультація, яка є важливою складовою для отримання адміністративних чи дозвільних послуг.

Станом на 25.12.2015 року надано 640 онлайн консультацій.

Мешканці міста мають можливість перевірити стан виконання адміністративної чи дозвільної послуги, записатися на прийом у зручний для себе час (на два тижні вперед), роздрукувати бланки заяв для отримання адміністративних послуг та ознайомитись з інформаційними картками на офіційному сайті Центру надання адміністративних послуг м. Івано-Франківська www.cnar.if.ua.

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.

Загальна кількість послуг, наданих в Центрі надання адміністративних послуг станом на 25.12.2015 року, становить **69 456** (2014р.- **44 029**), з них:

- адміністраторами відділу адміністративних послуг надано **45 350** (2014р.-**21 203**) адміністративних послуг;

- відділом дозвільно-погоджувальних процедур прийнято **4 275** (2014р.-**3 786**) вхідних пакетів документів;

- Реєстраційною службою здійснено **18 493** (2014р.-**19 091**) реєстраційних дій і запитів з Єдиного державного реєстру.

Крім того впродовж року працівниками ЦНАП було надано **4 978** (2014р.-**4391**) консультацій.

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

У 2015 р. проведено **26 внутрішніх навчань**, працівники проходили навчання у Івано-Франківському центрі перепідготовки та підвищення кваліфікації державних службовці, посадових осіб місцевого самоврядування, брали участь у семінарах, тренінгах, які організовувались Асоціацією міст України, семінарах в рамках реалізації проекту «Реформа управління на сході України» GIZ (Співпраця з Німеччиною), проекту «Міське самоврядування і верховенство права в Україні» (Шведське агентство регіонального розвитку (SIDA)).

ЦНАП м.Івано-Франківська оновлює інформацію у соціальних мережах Вконтакті, Facebook, а також у Twitter.

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 викидають його у дві ємності «Задоволені якістю обслуговування» та «Не задоволені якістю обслуговування».

За 2015 рік якість надання адміністративних послуг оцінило 24204 відвідувачів. Позитивно оцінило якість надання послуг 23760 відвідувача, що становить 98,2%, негативно – 1,8%. В цілому, зберігається позитивна динаміка задоволеності відвідувачів якістю обслуговування у ЦНАП м.Івано-Франківська та велика активність і зацікавленість учасників опитування.

Відвідувачі ЦНАП також можуть оцінити якість обслуговування та надання адміністративних послуг на офіційному сайті ЦНАП м.Івано-Франківська (www.cnar.if.ua), через сервіс «Он-лайн консультацій» та за допомогою мобільного додатку «Мобільний Івано-Франківськ».

15 грудня 2015 року у Києві в прес-центрі УНІАН відбулась презентація результатів моніторингу впровадження інструментів електронного урядування в органах місцевого самоврядування у 100 найбільших містах України.

Дослідження реалізоване коаліцією неурядових організацій: ГО «Подільська агенція регіонального розвитку», Асоціація міст України, Асоціація органів місцевого самоврядування «Міста електронного урядування України», ГО «Європейський діалог», Громадянська мережа «ОПОРА».

Метою проведення моніторингу було визначення ступеня використання в діяльності органів місцевого самоврядування елементів електронного урядування для забезпечення оперативного та безперешкодного інформування населення, сприяння прозорості місцевої політики та протидії корупції, зростання якості надання адміністративних послуг, активізації громадськості та її залучення до суспільно-політичних процесів. Це вже третій щорічний моніторинг, реалізований коаліцією громадських організацій з ініціативи ГО «Подільська агенція регіонального розвитку».

За результатами громадського моніторингу у сфері надання адміністративних послуг та організації роботи ЦНАП, лідерами цього року стали одразу п'ять міст – **Вінниця, Івано-Франківськ, Київ, Луцьк та Харків.**

З 17 по 26 листопада 2015 року у 40 містах України за методикою екзит-полу (на виході з ЦНАП) проводилось опитування відвідувачів ЦНАП.

Опитування проводилося Фондом «Демократичні ініціативи імені Ілька Кучеріва» з залученням активістів ГО «ОПОРА» на замовлення Центру політико-правових реформ (м.Київ) в рамках проекту ПРООН «Поширення кращих практик недержавного моніторингу надання адміністративних послуг» за фінансової підтримки Європейського Союзу та Міністерства закордонних справ Данії.

24 грудня 2015 року оприлюднено результати даного моніторингу.

За результатами опитування відвідувачі ЦНАП м.Івано-Франківська оцінили роботу Центру «Дуже добре» та Івано-Франківськ отримав перше місце у рейтингу міст України.

Лідери:

1.Івано-Франківськ – 91%

2.Луцьк – 75%

3.Одеса – 73%

4.Харків – 62,2%

5.Вінниця – 61.3%

В даний час виконавчий комітет Івано-Франківської міської ради з метою підвищення якості надання адміністративних послуг є учасником кількох проектів:

- «Покращення надання адміністративних послуг населенню транскордонних регіонів шляхом створення мережі Центрів надання адміністративних послуг і розвитку співпраці між Луцьким та Івано-Франківським центрами надання адміністративних послуг та Люблінським бюро обслуговування мешканців» в рамках Програми транскордонного співробітництва Польща-Білорусія-Україна 2007-2013.

- «Створення регіональної мережі ЦНАП як ефективного інструменту у застосуванні інноваційних рішень з надання адміністративних послуг населенню» за підтримки Європейської комісії.

- «Формування політики, ґрунтованої на фактах, в сфері місцевого самоврядування в Україні», фінансованого МЗС Норвегії, який реалізується Асоціацією міст України спільно з Норвезькою асоціацією місцевих і регіональних влад та Норвезьким інститутом міських і регіональних досліджень.

- «Міське самоврядування та верховенство права в Україні» за сприяння Шведського агентства регіонального розвитку (SIDA та шведської урядової організації «Академія Фольке Вернадоттс»).

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 постійно здійснюється поточне та профілактичне обслуговування комп'ютерної та периферійної техніки, надається практична допомога структурним підрозділам виконавчого комітету міської ради з питань експлуатації системного програмного забезпечення, оновлення антивірусних програм, видалення вірусів, експлуатації прикладного програмного забезпечення, створення архівів баз даних.

Забезпечено функціонування офіційного веб-сайту міста Івано-Франківська (www.mvk.if.ua) та веб-сайтів «Івано-Франківська міська рада» (www.mrada.if.ua), «Нормативні акти Івано-Франківської міської ради» (www.namvk.if.ua), «Електронний уряд міста Івано-Франківська» (www.emvk.if.ua), Центр надання адміністративних послуг (www.cnap.if.ua).

Проводилася робота з удосконалення **офіційного веб-сайту міста Івано-Франківська (www.mvk.if.ua)**, узагальнювалася, систематизувалася та оновлювалася необхідна інформація.

На веб-сторінці міста розміщено карти захисних споруд, коротку інформацію з фото про керівників виконавчих органів міської ради.

В розділі «Мешканцям міста» створено новий підрозділ «Квартирна черга».

Забезпечено функціонування **веб-сайту «Нормативні акти Івано-Франківської міської ради» www.namvk.if.ua** та ведення електронного Реєстру актів органів місцевого самоврядування. Станом на 28.12.2015 року на веб-сайті розміщено 14010 документів (за 2015 рік розміщено 2790 документів).

Проведено удосконалення **веб-сайту Центру надання адміністративних послуг (www.cnap.if.ua):**

- розширено спектр послуг для мешканців;
- удосконалено інформаційне наповнення сайту;
- розроблено **«Персональний кабінет мешканця»**;
- створено новий підрозділ «Перелік послуг» на англійській та польських мовах на сайті ЦНАП;
- створено розділ **«Електронні послуги»**. В режимі он-лайн мешканці міста можуть замовити 5 послуг. Електронні послуги замовляються за допомогою Bank-ID та «Персонального кабінету мешканця»;
- створено розділ **«Веб-камери»**, де можна переглянути в он-лайн режимі відео трансляцію з п'яти камер встановлених в приміщенні ЦНАП».

Працівниками відділу програмного та комп'ютерного забезпечення виконавчого комітету проводиться розробка, впровадження та супровід нових програмних продуктів.

1. В рамках впровадження системи «Електронний документообіг» ведеться електронний Реєстр актів органів місцевого самоврядування. Створений Реєстр є базою даних розпоряджень міського голови, рішень виконавчого комітету та рішень сесій міської ради, що були прийняті після 30.11.2010 року (з часу проведення I-ї сесії Івано-Франківської міської ради 6-го демократичного скликання).

Станом на 28.12.2015 року на веб-сайті розміщено 14010 документів (за 2015 рік розміщено 2790 документів).

Функціонує задача «Контроль виконання актів» (відділ контролю управління організаційно-інформаційної роботи та контролю контролю виконання рішень виконавчого комітету та розпоряджень міського голови, відділ сприяння діяльності депутатів контролює виконання рішень міської ради).

2. Розробляється та поетапно впроваджується єдина інформаційна система «Діловод». Даний програмний продукт встановлено в помічників заступників міського голови, керуючого справами, на додаткове робоче місце в загальному відділі (протокольна частина). Проводилися навчання користувачів роботи з програмою.

Реалізована задача формування звітних документів, удосконалена пошукова система.

Створені нові користувачі єдиної інформаційної системи.

Проводилася робота з довідниками «Структурні підрозділи», «Кореспонденти», «Номенклатура справ» для нових користувачів.

Функціонує програмне забезпечення «Універсам послуг» в управлінні адміністративних послуг (Центр надання адміністративних послуг в м. Івано-Франківську).

3. Проводиться дослідна експлуатація та удосконалення по результатах експлуатації підсистем «Вхідна кореспонденція» та «Вихідна кореспонденція», навчання працівників.

4. Розроблено підсистеми «Звернення громадян» та «Облік внутрішніх документів». Проводиться удосконалення програмного забезпечення.

На протязі року проводилася експлуатація програмного забезпечення підсистеми «Облік внутрішніх документів» у відділі програмного та комп'ютерного забезпечення та протокольній частині загального відділу, за результатами експлуатації вносилися зміни та вдосконалювалася підсистема, виправлялися помилки.

5. Для електронного запису на прийом до керівництва виконавчого комітету міської ради на офіційному веб-сайті міста створено новий окремий розділ «Запис на прийом».

6. Проведено модернізацію існуючого і впровадження нового серверного обладнання та локальної мережі виконавчого комітету Івано-Франківської міської ради:

- придбано новий сервер з ліцензійним Windows, блок безперебійного живлення та вінчестер 500GB;

- перенесено базу даних ЄІС «Діловод» на більш потужний сервер;

- проведено налаштування сервера і відеокамер (5 шт) для відео нагляду та веб-трансляції в ЦНАП;

- підключено додаткові лінії мережі Інтернет до серверів виконавчого комітету міської ради та до сервера ЦНАП;

- під'єднано до локальної мережі нові робочі місця в загальному відділі та ЦНАП, здійснено налаштування програмного забезпечення;

- модернізовано та розширено локальну та електромережу в каб.317-318;
- частково модернізовано локальну та електромережі в протокольній частині та бухгалтерії;

- прокладено оптоволоконний кабель між кабінетами 106 (серверна), 318 (комп'ютерний відділ) та 210 (загальний відділ).

Співпраця з компанією NetGrop з питання прокладання оптоволоконного кабелю в кабінет 106 (серверна) для доступу до відеокамер, що встановлені на вулицях міста.

7. Проводилася модернізація зовнішніх мереж (об'єднання віддалених локальних мереж структурних підрозділів за допомогою оптоволоконних ліній):

- проводилося тестування зовнішньої мережі з питань обміну інформацією:

- виконавчий комітет міської ради - ДМП «Івано-Франківськтеплокомуненерго»;

- виконавчий комітет міської ради - управління культури;

- виконавчий комітет міської ради – фінансове управління.

8. Проводиться розширення мережі безкоштовного доступу до Інтернету за допомогою технології WI-FI:

- під час місцевих виборів 2015 року надавався доступ до мережі WI-FI міській виборчій комісії в каб.104 та 109. Встановлено доступ до мережі WI-FI в каб.317 та 318.

9. Забезпечувалося виконання програми розвитку електронного врядування та інформатизації міста Івано-Франківська на 2013-2015 роки.

Реалізовується проект “Розвиток е-врядування в Україні” за підтримки Академії електронного врядування Естонії, що передбачає реалізацію в місті Івано-Франківську наступних задач: “Туристичний мобільний додаток” та “ГІС міста”.

Проводилася робота з питань наповнення додатків, відладки програмного забезпечення.

Проведена робота з формування аудіо записів по аудіо турах на польській, англійській та німецькій мовах.

Забезпечено розміщення аудіо записів в додаток.

Проводилася робота з документацією для виготовлення qv-кодів та робота з qv-кодами.

Проведена презентація мобільного додатку «Івано-Франківськ для туристів» для громади міста та журналістів. Задачі успішно експлуатуються.

В рамках цього проекту розробляється та поетапно впроваджується електронний документообіг для Департаменту соціальної політики.

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

**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 2015 року на базі Івано-Франківського обласного центру перепідготовки та підвищення кваліфікації працівників органів державної влади, органів місцевого самоврядування, державних підприємств, установ і організацій підвищили кваліфікацію 151 особа (у 2014 році – 97 осіб), серед них 19 – новоприйнятих працівників (у 2014 році – 10 новоприйнятих працівників).

12 лютого 2015 року 46 осіб взяли участь в одноденному виїзному тематичному семінарі «Реформування системи запобігання корупції».

9 та 13 листопада 2015 року 195 осіб взяли участь у навчанні з питань запобігання та протидії корупції відповідно до Закону України «Про запобігання корупції».

Проводилась робота щодо направлення на навчання до вищих навчальних закладів, що здійснюють підготовку магістрів за спеціальностями освітньої галузі “Державна служба” та “Державне управління” посадових осіб місцевого самоврядування. Так, скеровано на навчання до Івано-Франківського національного технічного університету нафти і газу за освітньо-професійною програмою підготовки магістрів за спеціальністю «Державна служба» галузі знань “Державне управління” **21** особа (у 2014 році – 17 осіб), із них 7 – працівників виконкому міської ради та 14 – працівників самостійних структурних підрозділів виконкому міської ради.

У 2015 році закінчили навчання за освітньо-професійними програмами підготовки магістрів за спеціальностями освітньої галузі “Державна служба” – **20** осіб.

Протягом поточного року у відділах і управліннях виконкому міської ради пройшли практику **29** студентів вищих навчальних закладів м.Івано-Франківська, м. Києва та м.Львова (протягом 2014 року – 30 студентів).

Впродовж року організовано проведення внутрішніх навчань, участь у яких взяли працівники усіх відділів, управлінь та департаментів виконавчого комітету міської ради.

Працівники відділу програмного та комп’ютерного забезпечення взяли

участь в:

- семінарі «ДПП у сфері електронного урядування» (в рамках Програми розвитку державно-приватного партнерства USAID за участю членів робочої групи при Міністерстві регіонального розвитку з питань розвитку електронного урядування);

- конференції з Демократичного урядування (організатор Міжнародний Республіканський Інститут IRI);

- конференції «Модернізація державного управління. Впровадження технологій електронного урядування» (організатор Міжнародний консорціум Intecrasy Group (м.Київ));

- міжнародній конференції «Прозоре місто» (м. Вінниця);

- конференції «Електронне врядування в Україні: Ефективні та прозорі рішення для міст» (м. Львів);
- семінарі «Єврокарпатська ініціатива. Електронне майбутнє. MicrosoftCityNext»;
- форумі з муніципального управління в м. Черкасах;
- форумі електронного урядування «Електронна країна: віра в майбутнє» в м. Львові;
- міжнародній конференції «Співпраця громади та влади задля підвищення якості та ефективності надання адміністративних послуг та наближення їх до європейських стандартів» (м.Івано-Франківськ);
- навчальному візиті до Естонії з питань впровадження та функціонування електронного врядування в державному та місцевому управлінні країни;
- навчальному візиті в м. Мартін (Словаччина) (в рамках проекту «Українське прозоре місто: Пілотна модель електронного управління для покращення надання адміністративних послуг»).

Працівники управління економічного та інтеграційного розвитку взяли участь у:

- семінарі «Український самоврядно-громадський стандарт» (м.Люблін, Республіка Польща);
- семінарі «Прозорість та соціальна відповідальність муніципалітетів» (м.Вінниця);
- семінарі «Управління відходами, що біологічно розкладаються, в містах Бая Маре (Румунія), Івано-Франківську та Коломия»;
- міжнародній конференції «Співпраця партнерських міст з метою побудови інтелегентних міст майбутнього» (м.Жешув, Республіка Польща);
- круглому столі «Соціальна відповідальність державних агенцій : на шляху до євроінтеграції» (м.Івано-Франківськ).

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».

Станом на 28.12.2015 року через Інтернет приймальню надійшло 1545 електронних звернень та 686 запитів на отримання публічної інформації, в т.ч. в 2015 році: 704 електронних звернень та 374 запитів на отримання публічної інформації

Формуються місячні, квартальні та річні звіти. Проводилося сканування великих об'ємів інформації (декларації, договори, кошториси, бюджетна інформація) для надання відповідей електронними засобами на запити для отримання публічної інформації

Сформовано та 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.

Станом на 28.12.2015 року в Реєстр введено 15296 документів (в 2015 році введено 2868 документів: 1742 за поточний рік та 1126 за минулі роки).

З 01.01.2014 року крім текстових форматів (doc, xls) в Реєстр вводяться всі акти в сканованому вигляді (формат pdf), скановані документи направляються виконавцям по електронній пошті.

Протягом 2015 року проведено 26 відкритих громадських обговорень, на яких обговорювалися проекти регуляторних актів.

Проекти регуляторних актів, аналізи регуляторного впливу регуляторних актів, звіти про відстеження результативності регуляторних актів, інформація про здійснення регуляторної діяльності розміщувались на офіційній сторінці виконавчого комітету міської ради в мережі Інтернет.

Повідомлення про оприлюднення проектів регуляторних актів та аналізів їх регуляторного впливу публікувались в газеті «Західний кур'єр».

Відповідно до плану-графіка проведено повторні відстеження результативності регуляторних актів.

У 2015 році для оцінки стану впровадження актів та досягнення ними цілей, задекларованих при їх прийнятті було здійснено 43 відстежень результативності регуляторних актів, з них: 25 – базові, 18 – повторні.

За результатами проведених заходів було забезпечено дотримання вимог Закону України «Про засади державної регуляторної політики у сфері господарської діяльності» виконавчими органами міської ради.

Формувався Реєстр актів органів місцевого самоврядування м. Івано-Франківська у сфері регуляторних актів (викладення регуляторних актів у чинній редакції).

Протягом 2015 року міською радою та її виконавчим комітетом прийнято 23 регуляторні акти, які врегульовують різноманітні аспекти провадження господарської діяльності. Затверджені акти були оприлюднені в друкованих засобах масової інформації.

Для інформування громадськості про здійснення регуляторних процедур на офіційному сайті міськвиконкому постійно наповнюється розділ «Регуляторна політика». У 2015р. створено групу в соціальній мережі Facebook про реалізацію регуляторної політики в м. Івано-Франківську.

Задля забезпечення відкритості регуляторного процесу рішенням виконавчого комітету від 10.12.15р. №697 було затверджено План діяльності

виконавчого комітету міської ради з підготовки проектів регуляторних актів на 2016 рік, який оприлюднено в мережі Інтернет та в газеті «Західний кур'єр».

Комітетами конкурсних торгів виконавчого комітету Івано-Франківської міської ради за 9 місяців 2015 року проведено 156 процедур. З них: відкриті торги – 87 процедур, закупівля в одного учасника – 53 закупівель, запит цінових котирувань – 16 торгів.

Оприлюднення відповідної інформації щодо проведення конкурсних торгів забезпечується комітетами конкурсних торгів в інформаційному бюлетені «Вісник державних закупівель» та на офіційному веб-сайті міста.

Крім того, в березні, квітні, червні звітного року проведено навчання місцевих виробників та суб'єктів господарювання щодо участі в торгах на закупівлю товарів, робіт і послуг, а також проведені процедури закупівель.

Впродовж року управлінням земельних відносин було підготовлено і проведено 2 земельні аукціони (15.04.15р. з продажу права власності 4 земельних ділянок, 2 з яких було реалізовано та 16.09.15р. з продажу права власності 6 земельних ділянок, 4 з яких було реалізовано).

Інформація про роботу міської ради щочетверга висвітлюється газетою міської ради «Західний кур'єр», на ТРК «Вежа» та на офіційному сайті Івано-Франківська. Так, у 2015 році на веб-сайті виконавчого комітету розміщено **6146** повідомлень (в 2014 році – **2672**), з них **3722 (1734)** - в розділі «Місцеві новини», **745 (280)** – в розділі «Анонси».

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

Від початку року проведено 12 «прямих телефонних ліній» керівництва виконавчого комітету міської ради із мешканцями міста (кожен другий вівторок місяця), де право поспілкуватися скористалися 26 громадян міста. Про час їх проведення заздалегідь повідомлялося в газеті Західний кур'єр та на офіційному веб-сайті міста в розділі «Мешканцям міста».

Громадські приймальні працювали у виконкомах Угорницької, Хриплинської, Вовчинецької, Микитинецької та Крихівецької сільських рад.

Впродовж року постійно проводилися виступи на радіо та телебаченні. Крім того, 13 виступів на телебаченні та радіо проведено начальником управління економічного та інтеграційного розвитку, 2 виступи на радіо та 45 виступів по телебаченню проведено директором Департаменту соціальної політики, 19 виступів проведено начальником управління торгівлі.

Впродовж року було проведено 13 виїзних прийомів громадян міста керівництвом виконавчого комітету міської ради за місцем проживання та праці: КП «Івано-Франківсьводоєкотехпром», ВАТ «Івано-Франківськбуд», КП «Дирекція замовника», ВАТ ВТКФ «Ласощі», міській поліклініці №1, ЗШ № 21, ДП «Міськвітло», ЗШ №24 та сільських радах, де побувало 43 мешканців міста.

Експерти громадянської мережі ОПОРА **третій рік поспіль** визнають Івано-Франківськ лідером в рейтингу публічності (71% із 100 можливих, за рік +4%). Діяльність виконавчих органів Івано-Франківської міської

ради стабільно займає вищі позиції, аніж решта суб'єктів моніторингу з показником 79%. Показник публічності формувався на основі оцінки за трьома основними принципами: прозорість, відкритість та підзвітність суб'єктів місцевого самоврядування.

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. Відповідно до Угоди проводилися тристоронні консультації з питань вироблення і реалізації соціально-економічної політики в місті, а також з питань розроблення проектів програм, які стосуються соціально-економічних і трудових відносин, соціального захисту громадян, сприяння укладенню колективних договорів на підприємствах, в установах та організаціях усіх форм власності, що перебувають у сфері дій Сторін, а також приведення їх положень у відповідність до затвердженої угоди. Станом на 21.12.2015 року зареєстровано 129 колективних договорів, змін та доповнень до них.

З метою залучення суб'єктів підприємництва до вироблення і реалізації спільних з органами місцевого самоврядування рішень у сфері розвитку малого і середнього бізнесу протягом року проведено 7 засідань Ради підприємців при виконавчому комітеті Івано-Франківської міської ради, на яких було розглянуто та опрацьовано шляхи вирішення актуальних проблем місцевого підприємництва.

Постійно проводився аналіз роботи промислових підприємств основного кола міста. Результати аналізу, а також проблемні питання, які виникали в роботі промисловості, обговорювалися з керівниками підприємств на Дорадчій раді при міському голові. Протягом року засідання відбувалися щоквартально. Зокрема у I кварталі 2015 року засідання Дорадчої ради відбулося за участі представників Івано-Франківської митниці, ДПІ в м.Івано-Франківську, обговорено питання імпорту сировини через кордон, надано роз'яснення згідно норм чинного митного, податкового законодавства, а також розглянуто підсумки роботи промислових підприємств за 2014 рік.. Під час спільного засідання з Радою підприємців в травні 2015 року за участі представників Івано-Франківського військового комісаріату обговорено питання проведення мобілізаційних заходів по місту, як наслідок, високу плінність кадрів на підприємствах та нестачу кваліфікованих працівників.

Промислові підприємства та підприємці міста постійно залучаються до участі у виставково-ярмаркових заходах, як у місті, так і за кордоном. Заходи проводяться з метою популяризації місцевої продукції та сприяння товаровиробникам в реалізації продукції.

У квітні 2015р. місцеві товаровиробники взяли участь у щорічній традиційній передсвятковій ярмарці «Великодній кошик» на площі Ринок у Івано-Франківську та акції «Купуємо івано-франківське – даємо роботу іванофранківцям», яка була організована у супермаркеті «Велмарт» 9-10 квітня й також була приурочена до Великодніх свят та 7-8 травня поточного року в акції приуроченій до відзначення Дня міста.

Для забезпечення населення міста сільськогосподарською продукцією, продовольчими товарами, насіннєвим матеріалом, саджанцями, досягнення цінової стабілізації на споживчому ринку та запобігання виникненню дефіциту соціально значущих продовольчих товарів за 2015рік в місті проведено 5 ярмаркових заходів, одночасно на чотирьох ринках міста проводилися щосуботні сільськогосподарські ярмарки. На ярмарках реалізували продукцію виробники харчової продукції за цінами на 10-15 відсотків нижчими як в торговельній мережі.

З метою вшанування лідерів економічного розвитку міста Івано-Франківська 27 березня 2015 року проведено «Тріумф-2014», де в урочистій обстановці були відзначені досягнення найбільш успішних підприємств міста по наступних 9-ти номінаціях:

1. Найбільший платник податків до місцевого бюджету серед підприємств-виробників
2. Краще промислове підприємство
3. Краща місцева марка
4. Краще підприємство-експортер
5. Краще мале підприємство
6. Місто-партнер
7. Кращий заклад ресторанного господарства
8. Краще підприємство з впровадження енергоефективних заходів
9. Соціально-відповідальне підприємство

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, Василя Андрусика, Тараса Шевченка, В'ячеслава Чорновола, Михайла Дяченка, Олекси Гірника, Євгена Коновальця, Степана Ленкавського, Івана Франка, Митрополита Андрія Шептицького та ін.;

- відзначення визначних подій в історії нашої держави та краю – Дня Соборності України, річниць створення ОУН, бою під Крутами, виведення військ з Республіки Афганістан, перемоги над нацизмом у Європі та закінчення II світової війни, прийняття Декларації про державний суверенітет України, Незалежності України, Дня Героїв, Дня Конституції, проголошення Акту відновлення Української Державності у Львові 30 червня

1941р., Дня Державного Прапора, 73-ої річниці створення УПА, Дня захисника України, 97-ої річниці проголошення ЗУНР;

- вшанування пам'яті жертв трагедій українського народу - річниць Чорнобильської трагедії, Дня скорботи і вшанування пам'яті жертв війни в Україні, вшанування пам'яті жертв політичних репресій, загибелі молодих націоналістів 17 листопада 1943 року (вул.Страчених націоналістів), День пам'яті жертв голодомору, Дня вшанування учасників ліквідації наслідків аварії на Чорнобильській АЕС, а також вшанування пам'яті Героїв Небесної Сотні, загиблих у зоні проведення АТО бійців Збройних Сил України та правоохоронних органів та всіх борців за волю і незалежність України;

- духовні заходи - відзначення Богоявлення Господнього (Водосвяття); Загальноміської Хресної ходи в час Великого посту, Дня Святої Трійці (Зелені свята), «Духовні майдани», підтримка проведення в місті міжнародної акції «Міста за життя - міста проти смертної кари», молитовної акції «Живий хрест», загальноміської молитви на Вервиці за мир, спокій та єдність в Україні та інші.

Проведення усіх заходів анонсувалось та висвітлювалось через офіційний веб-сайт міста Івано-Франківська (станом на 18.12.2015 р. подано 119 повідомлень в рубриці «Анонси» та 71 повідомлення в рубриці «Новини»).

Працівниками відділу внутрішньої політики організовано методичний супровід 199 заходів, які проводили політичні партії та громадські організації згідно з поданими заявками. Так, політичними партіями, проведено 23, народними депутатами України та депутатами міської ради – 2, громадськими організаціями та представниками громадськості – 145, релігійними організаціями – 5 громадськими об'єднаннями нацменшин – 1, установами та організаціями – 23 заходи.

Сертифікація системи управління якістю на відповідність вимогам міжнародного стандарту ISO 9001

В серпні 2015 року виконавчий комітет Івано-Франківської міської ради втретє успішно пройшов черговий ресертифікаційний аудит системи управління якістю на відповідність вимогам міжнародного стандарту ISO 9001:2008 та ДСТУ 9001:2009.

Проведене інспектування дало можливість об'єктивно оцінити ефективність управлінської діяльності в органах виконавчої влади та перевірити дотримання використання міжнародних стандартів якості у їхній роботі.

Результати аудиту, проведеного у 2015 році представниками міжнародного органу з сертифікації «DEKRA» (м.Штутгарт, Німеччина), черговий раз засвідчили високий професіоналізм посадових осіб місцевого самоврядування, європейський підхід до управління містом та надання виконавчим комітетом міської ради якісних адміністративних послуг мешканцям міста.

Дотримання вимог міжнародного стандарту ISO 9001

Внесено зміни, підготовлено та введено в дію нові версії 8 документів системи управління якістю:

- Настанови з якості виконавчого комітету Івано-Франківської міської ради;
- інструкції з обслуговування замовників (І-СУЯ/02);
- інструкції з анкетування задоволеності замовників рівнем наданих послуг І-СУЯ/03;
- інструкції з забезпечення навчання кадрів І-СУЯ/05;
- інструкції з оцінки працівників І-СУЯ/06;
- інструкції з відбору кандидатів на заміщення вакантних посад І-СУЯ/07;
- інструкції з планування, розробки, впровадження нової послуги та внесення змін до послуг, що надаються (І-СУЯ/08);
- інструкції з внутрішньої комунікації І-СУЯ/09.

В зв'язку із змінами в чинному законодавстві та за поданнями виконавчих органів міської ради впродовж року відповідно до рішень виконавчого комітету міської ради від 05.02.2015р. №61, від 27.03.2015р. №181 внесено зміни до переліку адміністративних послуг:

- включено до переліку адміністративних послуг 3 адміністративних послуги (Департамент соціальної політики – 1 послуга, управління торгівлі - 1 послуга та Департамент містобудування та архітектури – 1 послуга (рішення виконавчого комітету міської ради від 27.03.2015р. №181));

- вилучено з переліку адміністративних послуг 2 адмін. послуги (управління земельних відносин – 1 послуга, відділ Держземагенства у місті Івано-Франківську -1 послуга (рішення виконавчого комітету від 05.02.2015р. №61));

За поданнями суб'єктів надання адміністративних послуг внесено зміни в інформаційні і технологічні картки 5 адміністративних послуг (відділ Держземагенства у місті Івано-Франківську – 1 послуга, управління державної архітектурно-будівельної інспекції в місті Івано-Франківську – 3 послуги, управління земельних відносин – 2 послуги) та інформаційні картки 4 адміністративних послуг, які надаються відділом обліку та розподілу житла. Відповідно після внесених змін введено в дію нові версії інформаційних та технологічних карток.

Загалом протягом року було розроблено, перевірено, введено в дію, виготовлено їх копії та проведено заміну в структурних підрозділах **28 оновлених інформаційних (ІК) та технологічних (ТК) карток** адміністративних послуг.

З метою впорядкування переліку адміністративних послуг та документів дозвільного характеру, які надаються виконавчими органами Івано-Франківської міської ради та територіальними органами центральних органів виконавчої влади для надання якісних адміністративних послуг та з метою підвищення ефективності діяльності виконавчого комітету міської ради

проведено аналіз переліку адміністративних послуг, систематизовано усі зміни, які до нього вносилися та підготовлено і прийнято рішення міської ради від 22.12.2015р. №34-2 «Про затвердження переліку адміністративних послуг» з урахуванням усіх часткових змін, які вносилися до переліку в період 2012-2015 років та включає наступні додатки:

1.Перелік адміністративних послуг, які надаються виконавчими органами Івано-Франківської міської ради.

2.Перелік адміністративних послуг, які надаються територіальними органами центральних органів виконавчої влади.

3.Перелік адміністративних послуг щодо видачі суб'єктам господарської діяльності документів дозвільного характеру.

Внесено зміни та розпорядженням міського голови від 28.12.2015р. №621-р затверджено новий склад робочої групи з впровадження та функціонування системи управління якістю у виконавчих органах Івано-Франківської міської ради.

Протягом 2015 року проведено 15 засідань робочої групи з впровадження та функціонування СУЯ, підготовлено відповідні протоколи даних засідань.

Розпорядженням міського голови №443-р від 12.10.15р. «Про внесення змін в розпорядження міського голови від 25.10.2011 року №584-р» внесено зміни в склад внутрішніх аудиторів виконавчого комітету міської ради.

Відповідно до затвердженого графіку, у жовтні 2015 року (13-19.10.2015р.) у вищого керівництва та виконавчих органах міської ради проведено внутрішній аудит.

Розпорядженням міського голови від 28.12.15р. №620-р затверджено новий склад внутрішніх аудиторів виконавчого комітету Івано-Франківської міської ради.

Проведено перегляд всієї документації системи управління якістю, що затверджені та функціонують у виконавчому комітеті міської ради, підготовлено узагальнену інформацію за результатами перегляду, намічено основні напрямки певних системних змін на 2016 рік.

Загалом, важаючи на досягнуті результати, вищим керівництвом міської ради позитивно оцінено стан функціонування системи управління якістю у виконавчому комітеті Івано-Франківської міської ради та прийнято рішення продовжити роботу по підтриманню її функціонування та розвитку у 2016 році.