

## Вступ

Пропозиції громадянського пакету були опрацьовані за тематичними блоками, які відповідно підкріплені конкретними пропозиціями дій та інструментів їх реалізації. Це лише вибірковий каталог пропозицій і рекомендацій (серед детальних пропозицій є як описи конкретних пропозицій дій щодо покращення і удосконалення адміністрації, так і у загальних рисах перелічені пропозиції нових ініціатив).

### 1. Відносини: громадянин – самоврядування.

- Відповідальність конкретного органу місцевого самоврядування (чим займається і за що відповідає, як інституційно, так і персонально),

- опис адміністративних послуг, що надаються,

- *Для ефективної організації процесу надання адміністративних послуг створюється каталог з переліком адміністративних послуг та детальний опис процедур надання всіх адміністративних послуг в інформаційних картках, які розміщені у розділі “Адміністративні послуги” на офіційному веб-сайті міста <http://www.mvk.if.ua/> та веб-сайті Центру надання адміністративних послуг <http://www.cnap.if.ua/>. Процедури описуються простою, зрозумілою для загалу мешканців мовою.*

*Існують 166 видів послуг <http://www.mvk.if.ua/uploads/files/cnap010413.pdf>, які надаються в Івано-Франківському ЦНАПі. Наприкінці 2015 року з'явилася можливість обслуговування мешканців іноземними мовами – англійською та польською. Додатково впроваджується механізм подачі заявок та деяких документів через веб-сайт ЦНАПу, а також надання мешканцям попередніх консультацій за допомогою автоматизованого онлайн-сервісу.*

- топографія реалізації послуг і поіменний перелік посадовців, відповідальних за конкретні справи,

- *Опис процесу надання адміністративних послуг затверджено в інформаційній картці з вказанням: місця подання документів та отримання результату послуг; режиму роботи; перелік документів, необхідних для отримання адміністративної послуги; порядок та спосіб подання документів; оплата; терміну виконання послуги; способу отримання результату послуги і персональним вказанням посадових осіб, які відповідають за їх надання.*

- прозора система внутрішнього маркування в органі влади.

- *Для зручності мешканців виконавчі органи місцевого самоврядування впровадили систему візуалізації у своїх приміщеннях, що допомагає мешканцям легко зорієнтуватись у розташуванні структурних підрозділів, окремих кабінетів, робочих місць працівників. В головному фойє будівлі органу місцевого самоврядування встановлено електронне інформаційне табло та таблицю-схему з переліком відділів та місцем їх розташування. На дверях кабінетів та на столах працівників розміщені таблички, де написана посада та ім'я/прізвище співробітника. В майбутньому планується вдосконалення системи внутрішнього маркування в будівлях органів місцевого самоврядування.*

- Дієве управління публічними справами: якість публічних послуг,

обслуговування мешканців,

- Центри Надання Адміністративних Послуг

- З метою забезпечення зручності надання адміністративних послуг, вдосконалення процесу їх надання, орган місцевого самоврядування створив та забезпечує функціонування Центру Надання Адміністративних послуг, пристосованого для людей з особливими потребами та з іншими елементами, що підвищуватимуть рівень комфорту відвідувачів (куток для дітей, м'які дивани для очікуючих, електронна черга тощо).

Інформація про усі адміністративні послуги, що надає орган місцевого самоврядування — їх перелік, інформаційні карти, формуляри розміщуються на веб-сайті Центру надання адміністративних послуг <http://www.cnar.if.ua/>, з можливістю їх роздрукування та заповнення мешканцями перед відвідуванням ЦНАПу.

- старання щодо перекладу спеціального управлінського жаргону на зрозумілу для жителів мову,

- Для забезпечення легкого розуміння мешканцями процедури надання адміністративних послуг, інформаційні матеріали адресовані до мешканців, що розміщуються на офіційному веб-сайті міста <http://www.mvk.if.ua/> та веб-сайті Центру надання адміністративних послуг <http://www.cnar.if.ua/> готуються простою, зрозумілою для широкого загалу мешканців мовою. У них уникається використання спеціалізованих та вузькопрофільних формулювань, складних нормативно-правових понять, мовних конструкцій, що можуть викликати нерозуміння у мешканців.

Необхідно оприлюднювати тексти розпоряджень органу місцевого самоврядування на сайті разом з додатками - пояснюючими записками, які матимуть на меті роз'яснення мешканцям підстав та деталей прийнятих рішень.

- мережа місцевих інформаційних таблиць, задля результативного та загального доступу до інформації.

- З метою забезпечення мешканцям широкого доступу до інформації про завдання та повноваження органу місцевого самоврядування, його структурних підрозділів окрім інформації на офіційному веб-сайті міста <http://www.mvk.if.ua/>, існує мережа інформаційних таблиць (електронних, традиційних) у приміщеннях місцевого самоврядування, місцевих закладах культури та інших місцях загального користування (вулиці, площі, мікрорайони міста).

На даний момент відбувається удосконалення та реорганізація системи інформаційних таблиць в місті.

• Кваліфікація і компетентність працівників, оптимальна організаційна структура,

- прозорі процедури набору на кожну вакансію в управлінському органі, конкурсний відбір на керівні посади,

- Набір на кожну вакантну посаду в органі місцевого самоврядування відбувається на основі принципів прозорості, відкритості, забезпечення доступу до цієї інформації широкому загалу мешканців. З цією метою

*опрацьовано і впроваджено процедуру здійснення набору, проведення конкурсу на вакантні посади.*

*Набір на вакантні посади в органи місцевого самоврядування здійснюється згідно чинного законодавства. Процедура набору описана та реалізується безпосередньо органом місцевого самоврядування. Інформація про набір розміщується на офіційному веб-сайті міста <http://www.mvk.if.ua/> та публікується в офіційних друкованих ЗМІ міста. Бажаючі можуть протягом 30-ти календарних днів подавати пакет документів на конкурс, після чого відбувається відкрита та прозора 2-етапна процедура вибору кандидата на заміщення вакантної посади.*

*- удосконалення організації роботи управлінського органу (зокрема, шляхом впровадження системи управління якістю відповідно до стандарту ISO 9001),*

*- Для забезпечення ефективного функціонування органу місцевого самоврядування у сфері виконання покладених завдань, якісного надання адміністративних послуг в органі місцевого самоврядування функціонує сертифікована Система Управління Якістю відповідно до стандарту ISO 9001, що забезпечує оптимальну організаційну структуру, чіткий процес внутрішньої та зовнішньої комунікації, електронний документообіг, роботу ЦПАП, дослідження рівня задоволеності мешканців роботою місцевого самоврядування та ін.*

*- побудова етики служби,*

*- Керуючись принципами професійної етики, з метою недопущення проявів патологічних явищ у органі місцевого самоврядуванні діє Етичний Кодекс (див. Додаток № 12)*

*- система оцінки праці службовців,*

*Для отримання об'єктивної інформації про професійний рівень працівників, мотивування їх до виконання покладених завдань на високому якісному рівні в органі місцевого самоврядування функціонує система оцінки службовців.*

*В органі місцевого самоврядування проводиться оцінка працівників в двох формах:*

*1)Щорічна самооцінка;*

*2)Переатестація, що відбувається раз на 4 роки.*

*- система підвищення кваліфікації працівників:*

*навчання і самоосвіта.*

*- Для забезпечення професійного виконання покладених завдань, постійного підвищення кваліфікацій працівників, забезпечення доступу до системи навчання, підвищення кваліфікацій та мотивування до самоосвіти, у органі самоврядування впроваджено процедуру підвищення кваліфікацій працівників (див Додаток №4)*

*•Побудова (формування) усвідомлення прав і обов'язків жителів – мої права як громадянина в органі влади,*

*- гарантія доступу жителів до інформації,*

*- З метою забезпечення загального доступу мешканців до інформації про повноваження і завдання органу місцевого самоврядування, виконавчі органи*

розміщують таку інформацію на офіційному веб-сайті міста <http://www.mvk.if.ua/>, але також — шляхом виготовлення, розміщення даної інформації на інформаційних таблицях у приміщеннях органу місцевого самоврядування, поширення інформаційних матеріалів у своїх приміщеннях, передусім — у інформаційному пункті ЦНАПу та інших міських закладах.

- Орган місцевого самоврядування, прагнучи розвивати свідомість територіальної громади, розробляє та публікує каталог “Права і обов'язки мешканців громади”, здійснює його популяризацію серед жителів міста, з особливим врахуванням молоді.

- розробка Інтернет-сайту органу самоврядування,

- Інформація про діяльність органу місцевого самоврядування (місцеві новини, анонси подій, міські сервіси, відео, фото та ін) та його структурних підрозділів (положення про структурні підрозділи, організаційна структура, функції, повноваження, основні завдання, напрями діяльності, фінансові ресурси, біографії з фото керівників, місцезнаходження, річні звіти) публікуються на офіційному веб-сайті міста <http://www.mvk.if.ua/>.

- утворення мережі пунктів доступу до Інтернет-сайтів органів самоврядування.

- Для забезпечення вільного, відкритого і безоплатного доступу до інтернет-ресурсів органу місцевого самоврядування у міських закладах (приміщеннях загального користування органу самоврядування, бібліотеках, будинках культури, житлово-комунальних підприємствах тощо) встановлені (планується встановлення протягом... років) пункти доступу — інфокіоски, комп'ютери.

• Адміністрація ближче громадянина,

- опрацювання і розповсюдження інформаційних матеріалів для жителів, зокрема бюджетного інформатора для жителів (звідки отримуємо кошти і як їх витрачаємо) на теми стратегії розвитку, інвестиційних і фінансових планів,

- Для виконання цих завдань структурні підрозділи опрацьовують та видають відповідні інформаційні матеріали, поширюють та використовують їх при організації громадських консультацій, інформаційно-роз'яснювальних заходів у ЗМІ, забезпечують їх поширення серед мешканців через свої інформаційні пункти, у тому числі ЦНАП.

- запровадження відкритих для жителів засідань місцевих рад з інформуванням про ключові питання порядку денного.

- З метою забезпечення прозорості та відкритості діяльності місцевих рад, реалізуючи право громадян на доступ до публічної інформації про діяльність місцевого самоврядування, місцева рада створює механізми доступу мешканців до засідань ради (наприклад, у ролі спостерігачів), здійснює он-лайн трансляцію засідань сесій в Інтернеті, місцевому ТВ; оприлюднює протоколи роботи комісій на сайті виконавчого комітету. Інформування про порядок денний засідання розміщується на офіційному представництві органу місцевого самоврядування в Інтернеті за 7 днів до засідання, а також проекти рішень за 20 днів до засідання.

• Вивчення потреб жителів та визначення їх задоволеності з якості роботи

адміністрації,

- анкети, соціологічні опитування.

*Для отримання об'єктивної та різносторонньої інформації щодо якості роботи місцевого самоврядування, його структурних підрозділів, проводиться постійне дослідження рівня задоволеності замовників в рамках роботи Центру Надання Адміністративних Послуг шляхом анкетування мешканців, які до нього звертаються (див Додаток №5) та періодичні соціологічні дослідження, анкетування, опитування у сфері реалізації політики розвитку міста, тематичні опитування-дослідження залежно від актуальних потреб.*

- Підтримка з боку влади для місцевої самоорганізації,

- грантові конкурси на цільові дотації для ініціативних груп і громадських організацій

*- Підтримуючи розвиток місцевих ініціатив серед громадських організацій та органів самоорганізації населення, орган місцевого самоврядування організовує щорічні грантові конкурси на цільові дотації серед цих об'єднань.*

Департамент комунального господарства, транспорту і зв'язку виконавчого комітету Івано-Франківської міської ради щорічно оголошує міський огляд-конкурс на кращий будинковий, територіальний комітет, краще об'єднання співвласників багатоквартирного будинку <http://www.mvk.if.ua/osbbd/33627>. Конкурс проектів та програм Івано-Франківської міської ради <http://www.mrada.if.ua/home/konkurs.html>

- Суспільна партиципація: інформування жителів, розгляд їх пропозицій,

- громадські консультації,

*-Для забезпечення постійного діалогу в площині “влада-громада”, місцеве самоврядування гарантує проведення громадських консультацій з питань, що стосуються загалу громади, забезпечує вільний доступ мешканців на такі консультації та інформує про результати прийнятих рішень, врахування або відхилення пропозицій, вказаних під час консультацій. (див. Додаток №6)*

- дорадчі органи: зокрема, ради громадської користі, ради у справах молоді, осіб похилого віку,

*Враховуючи вагому роль місцевих експертів, фахівців та активістів при реалізації політики розвитку територіальної громади, орган місцевого самоврядування пропонує створення профільних консультативно-дорадчих органів при голові громади та запрошує відповідних експертів та активістів до участі у їх роботі (див Додаток № 7)*

- спільні проекти адміністрації та громадських організацій

*- Розвиваючи взаємодію місцевого самоврядування з громадськими організаціями у сфері реалізації суспільно-корисних для громади проектів, орган місцевого самоврядування керується принципами суверенності, партнерства, субсидіарності, чесної конкуренції, ефективності, прозорості*

Конкурс проектів та програм Івано-Франківської міської ради <http://www.mrada.if.ua/home/konkurs.html>. Управління інвестиційної політики організовує для громадських організацій участь у конкурсі грантів програми підтримки дітей та сиріт у складних життєвих обставинах <http://www.mvk.if.ua/bii/38094>

- делегування завдань,

- Керуючись принципом субсидіарності, надаючи доступ об'єднанням громадян до виконання публічних завдань у сфері місцевого самоврядування, орган місцевого самоврядування забезпечує можливість таким об'єднанням до участі у конкурсах на виконання делегованих повноважень Міський огляд-конкурс на кращий будинковий, територіальний комітет, краще об'єднання співвласників багатоквартирного будинку <http://www.mvk.if.ua/osbbd/33627>

- міжсекторна співпраця,

- якщо існує практика — вказати такі системні заходи

- громадянський бюджет

(див Додаток № 9).

## **2. Активізація місцевої громади.**

• Самоорганізація жителів – партнери для соціального діалогу.

Орган місцевого самоврядування здійснює постійну співпрацю з ООН шляхом: Проводяться розширені засідання Ради голів будинкових комітетів, об'єднання співвласників багатоквартирних будинків та житлово-будівельних кооперативів, на які спеціалісти виконавчого комітету запрошують представників різних установ та структурних підрозділів для роз'яснення та вирішення проблемних питань, а також присутній міський голова чи заступники міського голови. Працівники управління організаційно-інформаційної роботи та контролю постійно надають необхідну методичну допомогу, узагальнюють і розповсюджують досвід їх роботи, сприяють створенню за ініціативою жителів органів самоорганізації населення, готують проекти рішень з цих питань, координують їх діяльність. Департамент комунального господарства, транспорту і зв'язку виконавчого комітету Івано-Франківської міської ради щорічно оголошує міський огляд-конкурс на кращий будинковий, територіальний комітет, краще об'єднання співвласників багатоквартирного будинку <http://www.mvk.if.ua/osbbd/33627> Конкурс проектів та програм Івано-Франківської міської ради <http://www.mrada.if.ua/home/konkurs.html>

• Роль громадських організацій (правові основи).

- Співпрацю місцевого самоврядування з громадськими організаціями визначають (вказати перелік законодавчих актів) та акти місцевого самоврядування розроблені у цій сфері (перелік програм, концепцій, внутрішні регуляції)

• Суспільна партиципація – організація жителів для участі у вирішенні проблем місцевої громади,

- за співпраці з органом місцевого самоврядування створення „карти активності” громадських організацій і місцевих ініціатив – списку організацій з інформацією про характер діяльності;

(Опис Карти Активності — див. Додаток № 10)

- створення „матриці партиципації” шляхом визначення сфер діяльності органів місцевої влади, у яких можлива і рекомендована партиципаційна діяльність.

- “Матриця партиципації” - інноваційний графічний документ,

розроблений органом місцевого самоврядування у якому з однієї сторони описані повноваження та завдання органу місцевого самоврядування, а з іншої — зазначено профілі громадських організацій, яким потенційно можна делегувати виконання даних завдань (на конкурсній основі) — Варто розробити “матрицю партиципації” (Опис Матриці партиципації — див. Додаток № 10)

- Співпраця громадських організацій з місцевою владою у фінансових формах, зокрема – делегування завдань.

*Практика делегування завдань використовується у органі місцевого самоврядування шляхом (подати перелік існуючих практик делегування, намірів розширення)*

- Співпраця громадських організацій з місцевою владою у нефінансових формах,

- спільні заходи, патронати, обмін інформацією.

*Які діють форми співпраці, постійнодіючі заходи:*

- Міжнародний архітектурний конкурс «Місто дружнє до дітей» (Організатори: Платформа «Тепле Місто», Департамент містобудування та архітектури Івано-Франківського виконавчого комітету, ГО «Мама Прикарпаття»);

- Форум партнерських міст – ефективне управління (У форумі взяли участь делегати з шести польських міст-побратимів Івано-Франківська та понад 50 учасників – громадських активістів, чиновників та представників бізнесу. Ідея заходу відповідає пріоритетним напрямкам у сфері публічної та культурної дипломатії та дії на 2015 р., визначеним МЗС Польщі, а також основним засадам «Програми розвитку міжнародного і транскордонного співробітництва м. Івано-Франківська на 2014-2017 роки».);

- Соціальна етика,

- соціальна освіта в сфері етики,

*(навести приклади, що реалізуються у цій сфері)*

- впровадження до шкільної програми занять для дітей з соціальної етики,

*(навести приклади, якщо такі заняття здійснюються, вказати, що заплановано у цьому напрямку)*

- Створення площини діалогу і співпраці з середовищем бізнесу.

*Серед інструментів взаємодії влади і бізнесу:*

- діяльність Ради Підтримки Бізнесу при голові самоврядування,

- консультування з бізнесом проектів рішень самоврядування, що вприватимуть на їх діяльність,

- проведення сталих консультацій з бізнесом щодо Стратегії Розвитку громади, змін та перебігу її реалізації,

- консультації на стадії підготовки, реалізації муніципальних програм підтримки підприємництва,

- циклічні зустрічі на теми бар'єрів розвитку підприємництва,

- співпраця з об'єднаннями підприємців.

- реалізація спільних місцевих проектів та заходів за участю підприємництва “День відкритих дверей” тощо.

- розробка та реалізація навчальних програм у місцевих школах у сфері підприємницької діяльності. - (прикладі спільних заходів див. Додаток № 11)

### **3. Соціальна довіра і прозорість публічного життя.**

- Прозорі принципи виборів до органів місцевого самоврядування.

*Керуючись принципами демократії, згідно з чинним законодавством, орган місцевого самоврядування забезпечує усе, що в його можливостях для забезпечення проведення виборів до органів місцевого самоврядування на засадах відкритості, прозорості.*

Здійснено ряд заходів, які забезпечили організацію виборчого процесу на належному рівні. Для впорядкування та створення належних умов для розміщення друкованих матеріалів передвиборної агітації видано розпорядження міського голови від «Про порядок розміщення друкованих матеріалів передвиборної агітації», визначено 91 місце для розміщення передвиборної агітації на території міста та 21 – на території сільських рад, обумовлено порядок та терміни оприлюднення агітаційних матеріалів.

З метою належного матеріально-технічного забезпечення дільничних виборчих комісій розпорядженням міського голови «Про заходи з підготовки до проведення місцевих виборів» визначено конкретні заходи з підготовки та проведення виборів, закріплено кураторів за виборчими дільницями.

У місті Івано-Франківську утворено 108 виборчих дільниць, з них 94 – звичайні, 14 – спеціальні. Великих дільниць – 76, середніх – 16, малих – 16.

- Моніторинг та суспільний контроль діяльності управлінських органів.

*- Для забезпечення реалізації права громадян на звернення до органу місцевого самоврядування, ОМС використовує отримані в результаті проведених опитувань мешканців в рамках дослідження рівня задоволеності замовників результати для виправлення недоліків та підвищення ефективності роботи виконавчих органів місцевого самоврядування. Крім того, орган місцевого самоврядування здійснює*

*взаємодію з громадськими організаціями, які працюють у даному напрямку шляхом діалогу в рамках діяльності консультативно-дорадчих органів (вказати приклади місцевої практики, якщо така є, або які механізми у даному напрямку будуть запроваджені і протягом якого періоду).*

- Діагностування патологічних явищ (хабарництво, непотизм, крадіжка громадського майна тощо) і боротьба з корупцією (причини, а не наслідки) – врахування формально-правного та ментального аспекту. Як будувати етичний публічний сектор (покарання, викорінення свавілля, робота біля джерел формування свідомості),

- опрацювання і впровадження етичного кодексу адміністративних працівників (нетолерування патологічних проявів),

*(Див Додаток № 12 — Етичний кодекс)*

- підготовка і впровадження етичного кодексу депутата,

*(на основі Етичного кодексу для працівників самоврядування, з врахуванням особливостей, варто опрацювати Етичний кодекс депутата, якщо такого наразі нема)*

- широке інформування щодо відсутності толеранції до корупції в адміністрації,

- *Підготовка відповідної декларації, внутрішніх регуляцій (див. Додаток №13)*

- опрацювання плану і організація навчання для службовців з питань етики в публічному житті,

- *варто опрацювати конкретний план, як додаток до плану навчань органу самоврядування та до даного Стандарту*

- опрацювання процедур розслідування у випадку порушення кодексу та промування етичної поведінки,

- *варто опрацювати Процедуру в цій сфері, якщо її наразі нема*

• Транспарентність адміністрації і службовців,

- декларування власності,

*Розміщення майнових декларацій та декларацій про доходи керівних кадрів органу місцевого самоврядування на офіційному веб-сайті міста <http://www.mvk.if.ua/>*

- публічні замовлення – організація конкурсів і тендерів, зокрема, щодо громадського транспорту, будівництва та ремонту доріг.

Вся інформація розміщена в на офіційному веб-сайті міста в розділі «Державні закупівлі», зокрема тендерна документація розміщена в підрозділі «Тендерна документація» <http://www.mvk.if.ua/dztd>

#### **4. Соціальні інновації.**

• Спроможність до стратегічного мислення у формі процесу та проекту.

• Суть інновації: креативність, зміна парадигм, розрахунок ризиків, оцінка практичної користі (об'єктивне, комплексне тестування). Послідовне впровадження прийнятих рішень.

*Опис запроваджених соціальні іновації, що носять системний характер, та запланованих (з деталізацією)*

• Співучасть у формуванні партиципаційного бюджету.

*Опис бюджету участі — у додатку №. 9 Якщо є зацікавлення такою інновацією, варто на основі наведеної інформації опрацювати місцевий Регламент його впровадження. Або ж — включити сюди уже існуючий, якщо є практика реалізації такої інновації .*

• Вибір ключових сфер для соціальних інновацій:

- безробіття,

- соціальна економіка,

- соціальна ізоляція і програми підтримки,

- неповносправні особи, в т.ч. психічно хворі,

- молодь.

*Приклади соціальних інновацій — (див. Додаток № 14)*