

## Результати щорічного аналізування вищим керівництвом виконавчого комітету стану функціонування системи управління якістю у виконавчому комітеті Івано-Франківської міської ради в 2017 році.

**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.

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 виконавчим комітетом Івано-Франківської міської ради від 23.02.2017 року №141, 06.04.2017р. №233, 27.04.2017р. № 276, 13.07.2017р №490, 17.08.2017р. №653 прийнято рішення «Про адміністративні послуги».

Відповідно до розпорядження міського голови від 14.12.2017 року №690-р «Про графік роботи Центру надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська» з 01.01.2018 року змінено графік роботи Центру надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська (вул.Незалежності,9): **понеділок, вівторок, середа** з 09.00 до 17.00 год. без перерви; **п'ятниця, субота** з 09.00 до 16.00 год. без перерви; **четвер** з 09.00 до 20.00 год. без перерви; **неділя, вихідні та святкові дні** прийом громадян не здійснюється.

Відповідно до пункту 4 статті 12 Закону України «Про адміністративні послуги» та з метою забезпечення доступності громадян для отримання адміністративних послуг у Івано-Франківській міській раді прийнято розпорядження міського голови від 12.08.2017р. №477-р «Про надання послуги мобільний адміністратор», яке регламентує надання адміністративних послуг зі спеціальним кейсом «**Мобільний адміністратор**» за місцем проживання суб'єктів звернення з обмеженими можливостями, які обмежені у пересуванні, за принципом віддаленого робочого місця адміністратора ЦНАП м.Івано-Франківська. Послуга «**Мобільний адміністратор**» стала доступною для замовлення з **4 вересня 2017р.**

Для отримання послуги «**Мобільний адміністратор**» необхідно попередньо звернутися до Центру надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська чи його територіальних підрозділів з письмовою заявою, через телефонний зв'язок чи через електронну форму на сайті ЦНАП [www.snar.if.ua](http://www.snar.if.ua) та вказати свої контактні дані і назву адміністративної послуги, яку бажає отримати особа, яка не здатна самотійно пересуватись. Протягом 3 днів працівник ЦНАП зв'язується із заявником та узгоджує дату та час візиту.

Працівники ЦНАП, які надають послугу «**Мобільний адміністратор**» користуються службовим брендованим автомобілем, та спеціальним кейсом, які оснащений всім необхідним обладнанням для надання послуг за принципом віддаленого робочого місця.

Також, працівник ЦНАП, який надає послугу «Мобільний адміністратор» завжди одягнений у форменний одяг працівника ЦНАП з іменним бейджем та посвідченням посадової особи.

**За звітний період за допомогою сервісу «Мобільний адміністратор» надано 255 адміністративних послуг.**

**6 квітня 2017 року у ЦНАП м. Івано-Франківська відбулося офіційне відкриття сектору з оформлення та видачі паспорта громадянина України у формі ID-картки та паспорта громадянина України для виїзду за кордон.**

За допомогою системи публічних закупівель «ProZorro» проведено тендер та закуплено 4 станції для оформлення та видачі паспорта громадянина України у формі ID-картки та паспорта громадянина України для виїзду за кордон з електронним носієм та тендер для створення та підключення каналу конфіденційного зв'язку.

Усі станції підключені до інформаційно-аналітичної системи управління міграційними процесами Державної міграційної служби України.

23.03.2017 року між виконавчим комітетом Івано-Франківської міської ради та Державною міграційною службою України підписаний договір доручення на часткову обробку персональних даних у базах персональних даних.

Крім того в Центрі надання адміністративних послуг протягом року :

- **спрощено надання адміністративних та дозвільно-погоджувальних послуг суб'єктам звернення**, через підключення адміністраторів ЦНАП до реєстру юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців, а також до реєстру речових прав на нерухоме майно;

- **оновлено програмне забезпечення «Універсам послуг» з використанням системи зчитування штрих кодів ;**

- **запроваджено сервіс заповнення заяв для отримання адміністративних послуг автоматично за допомогою програмного забезпечення «Універсам послуг»;**

- **запроваджено сервіс видачі адміністративних послуг з використанням штрих-кодів;**

- **забезпечено можливість оплати за надання адміністративних послуг у приміщенні ЦНАП та його територіальних підрозділах за допомогою pos-терміналів**, які встановлені на кожному робочому столі працівника Центру надання адміністративних послуг (комісія за оплату послуг 3% від суми платежу).

Відповідно до п. 4 ст. 12 Закону України «Про адміністративні послуги» та керуючись п. 6.5 Положення про управління адміністративних послуг (Центр надання адміністративних послуг м. Івано-Франківська) в м.Івано-Франківську функціонують територіальні підрозділи Центру надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська (вул.Галицька, 124А, вул.Івана Павла II, 4, вул.Гетьмана Мазепи, 185А). У територіальних підрозділах надається 144 адміністративні та дозвільні послуги. Завдяки функціонуванню територіальних підрозділів ЦНАП реалізовується право мешканців мікрорайонів міста на оперативну та зручну організацію надання послуг для суб'єктів звернень, а також, якісне та своєчасне отримання послуг. **За звітний період територіальними підрозділами ЦНАП м.Івано-Франківська надано 5 670 адміністративних та дозвільно-погоджувальних послуг.**

Відповідно до розпорядження міського голови від 08.04.2016 року №210-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 **224** мешканців міста, зокрема до керівництва департаменту житлової, комунальної політики та благоустрою звернулося **67 осіб**, до служби у справах дітей – **62 особи**, до департаменту містобудування та архітектури – **31 особа**, до департаменту комунальних ресурсів **64 особи**.

В 2017 році до ЦНАП м.Івано-Франківська звернулося 1780 іноземних громадян для отримання адміністративних послуг.

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

**За 12 місяців 2017 року адміністраторами ЦНАП надано 2150 он-лайн консультацій.**

Мешканці міста Івано-Франківська можуть замовити послуги в режимі он-лайн на сайті **www.cnap.if.ua** (розділ «Електронні послуги») без відвідування Центру надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська. Результат послуги замовники отримують особисто у Центрі надання адміністративних послуг після отримання смс-повідомлення про виконання та пред'явлення документа, що посвідчує особу. **За звітний період було надано 3895 он-лайн послуг.**

**На даний час мешканцям міста Івано-Франківська доступно 47 адміністративних послуг, які можна замовити он-лайн.**

**Впродовж 2017 року перелік адміністративних послуг, які можна замовити в режимі он-лайн збільшено на 20.**

Для замовлення послуги в електронному вигляді функціонує електронний сервіс “Електронні послуги” на сайті ЦНАП <http://www.cnap.if.ua>.

Дані послуги також доступні на порталі державних послуг <https://igov.org.ua/>.

Авторизація можлива за допомогою BankID або акаунту “Персонального кабінету”. Для авторизації використовується електронний цифровий підпис (Мінюсту, ДФС, АЦСК “Україна” та ін.), паспорт громадянина України в вигляді пластикової id-картки або акаунту, який формується працівником ЦНАП м. Івано-Франківська та зберігається в реєстрі користувачів персонального кабінету програмного комплексу “Універсам послуг”

Мешканці міста мають можливість перевірити стан виконання адміністративної чи дозвільної послуги, записатися на прийом у зручний для себе час (з вибором днів 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.cnap.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 30.12.2017 р. становить 91 033, з них:**

- адміністраторами відділу адміністративних послуг надано **54 863** адміністративних послуг;

- відділом дозвільно-погоджувальних процедур прийнято **8 512** вхідних пакетів документів;

- відділами управління реєстраційних процедур здійснено **27 658** реєстраційних дій і запитів з Єдиного державного реєстру.

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.

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

У 2017 р. проведено **52 внутрішніх навчання**, 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 (щомісячно, станом на 21 число);

- довідка по виконавській дисципліні (щоквартально).

**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».**

**За 2017 рік якість надання адміністративних послуг оцінило 25 897 відвідувачів. Позитивно оцінило якість надання послуг 25 193 відвідувача, що становить 97,3 %, негативно – 2,7 %. Вцілому, зберігається позитивна динаміка задоволеності відвідувачів якістю обслуговування у ЦНАП м.Івано-Франківська та велика активність і зацікавленість учасників опитування. 84 громадян висловили свою подяку та 10 громадян висловили**

**свою скаргу працівникам ЦНАП м.Івано-Франківська у книзі відгуків та пропозицій.**

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

З метою підвищення якості надання адміністративних послуг управління адміністративних послуг в 2017 році також продовжувало реалізацію наступних проектів:

1. «Міське самоврядування та верховенство права в Україні». Проект фінансується Шведським агентством регіонального розвитку (SIDA) та шведською урядовою організацією «Академія Фольке Бернадотта».

### **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 постійно вдосконалюється програмне забезпечення єдиної для всіх органів виконавчої влади системи електронного документообігу СЕД «Діловод». Кількість користувачів постійно збільшується. Здійснено встановлення СЕД усім виконавцям в Департаменті комунальних ресурсів та управлінні з питань надзвичайних ситуацій, мобілізаційно-оборонної роботи та діяльності правоохоронних органів виконавчого комітету міської ради. Встановлено СЕД «Діловод» в комунальних підприємствах міста.

Проводилися планові та додаткові навчання з відповідальними за роботу з вхідною, вихідною та внутрішньою кореспонденцією з питань роботи в СЕД «Діловод».

В стадії розробки знаходиться застосування електронного цифрового підпису в СЕД «Діловод».

В рамках «Програми розвитку електронного врядування у виконавчому комітеті Івано-Франківської міської ради на 2016-2017 роки» в 2017 році придбано: 22 комп'ютери, 7 багатофункційних пристрої та 3 сканери документів. Придбано та встановлено в залі засідань МВК другий 65" телевізор для проведення презентацій на семінарах, навчаннях, засіданнях виконавчого комітету міської ради та нарадах у керівництва міста. Придбано 2 сервери та додаткові вінчестери для серверів для зберігання інформації.

Управлінню адміністративних послуг передано чотири системні блоки, які використовуються на робочих місцях адміністраторів з видачі закордонних паспортів разом з робочими станціями. Здійснено комутацію обладнання та налаштування програмного забезпечення. Придбано 5 сканерів штрих-коду, 3 блоки безперебійного живлення. Придбано та налаштовано 3 додаткові ір-камери.

Постійно здійснюється поточне та профілактичне обслуговування, заміна морально застарілої комп'ютерної техніки на нову. Частина комп'ютерної техніки відремонтована та встановлені нові версії операційних систем, проведені налаштування програм та драйверів периферійного обладнання. 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.

З метою розширення можливостей та забезпечення безперерйного функціонування локальної мережі в структурних підрозділах оновлюється мережеве обладнання (комутатори, роутери тощо). При проведенні ремонтних робіт в кабінетах проводиться модернізація мережі (заміна розеток та кабелів).

Здійснено удосконалення локальної мережі приміщення ЦНАП та проведено відповідні налаштування, що зменшило час доступу до баз даних.

Проводилася модернізація зовнішніх мереж. Провайдером Інтернету прокладені додаткові оптоволоконні лінії до адміністративного будинку міської ради та окремим структурним підрозділам.

Підключено до мережі Інтернет сільські бібліотеки - філії Івано-Франківської МЦБС.

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

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 ремонтні роботи в окремих робочих кабінетах;
- забезпечено стільцями Центр надання адміністративних послуг міста Івано-Франківська та управління охорони здоров'я Івано-Франківської міської ради;
- постійно проводиться прибирання адмін. приміщень;
- проведено ремонт системи водопостачання та заміну сантехніки в санвузлах адміністративної будівлі;
- проведено обслуговування кондиціонерів.

**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 2017 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 145 осіб серед них 24 – новоприйнятих працівників .

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” 18 осіб (у 2016 році – 14 осіб), із них 5 – працівників виконкому міської ради та 13 – працівників самостійних структурних підрозділів виконкому міської ради.

У 2017 році закінчила навчання за освітньо-професійними програмами підготовки магістрів за спеціальностями освітньої галузі “Державна служба” – 20 осіб.

Систематично проводяться внутрішні навчання, практичні семінари, тренінги для працівників виконавчого комітету, сільських рад. Зокрема, у звітному періоді проведено внутрішні навчання працівників виконавчого комітету з питань роботи з документами в системі електронного документообігу «Діловод», в якому взяли участь 73 посадових особи та працівників комунальних підприємств.

В рамках проекту ПРОМІС 26.01.17р. організовано круглий стіл для працівників виконавчого комітету «Внутрішня комунікація та зв'язки зі ЗМІ.

В лютому спільно з ОДА проведено навчання з питань заповнення електронних декларацій.

26.04.2017р. спільно з секретаріатом міської ради організовано навчання-тренінгу на тему «Як працюючи на державній роботі залишатися щасливим і бути при цьому фінансово незалежним?». Для проведення даного тренінгу було запрошено педагога, психолога, консультанта з фінансів (Німеччина, Мюнхен) Х.В.Графа.

31.05.2017р. проведено внутрішнє навчання на тему: «Професіоналізація замовників Івано-Франківської міської ради в сфері публічних закупівель» за участю координатора Центру компетенцій ProZorro в Івано-Франківській області Х. Зелінської та представника навчального центру ДП «Прозорро» Л.Тимохіної.

14.09.2017р. проведено апаратне навчання на тему «Координація роботи юридичних служб виконавчих органів міської ради та комунальних підприємств міста.

05.12.2017р. організовано одноденний тематичний семінар «Окремі питання практичного застосування нового антикорупційного законодавства» для працівників виконавчих органів Івано-Франківської міської ради.

08.12.2017р. в рамках проекту Міжнародного республіканського інституту (США) проведений перший із серії семінарів для відповідальних за процес закупівель розпорядників бюджетних коштів на тему "Професіоналізація замовників Івано-Франківської міської ради у сфері публічних закупівель".

Направлялись у службові відрядження з обміну досвідом 48 працівників.

Протягом поточного року у відділах і управліннях виконкому міської ради пройшли практику 18 студентів вищих навчальних закладів м.Івано-Франківська, м. Києва, м.Одеси, м. Чернівці та м.Львова (протягом 2016 року – 55 студентів).

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

З метою забезпечення відкритості та прозорості діяльності виконавчого комітету міської ради та спрощення доступу громадян та юридичних осіб до інформації про діяльність органів виконавчої влади, впровадження елементів електронного врядування в діяльність міської ради з 01.08.2012 року функціонує новий веб-сайт [www.emvk.if.ua](http://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 30.12.2017 року через Інтернет приймальною надійшло 2721 електронне звернення та 1761 запит на отримання публічної інформації, в т.ч. в 2017 році: 552 електронних звернень та 758 запитів на отримання інформації.

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

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](http://www.namvk.if.ua) «Нормативні акти Івано-Франківської міської ради».

Реєстр актів постійно наповнюється поточними документами та за минулі роки.

Станом на 31.12.2017 року в Реєстр введено 23460 документи. Вдосконалюється програмне забезпечення по результатах експлуатації Реєстру.

В Реєстр вводяться всі акти в текстових форматах doc, xls та скановані копії у форматі pdf.

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

1. Підготовлено веб-сайт “Бюджет участі ” до прийому заявок, розміщення на ньому проектів та проведення електронного голосування для визначення переможців.

2. Створено нові розділи на веб-сайті міста:

- розділ “GPS-моніторинг комунальної техніки”, де розміщена інформація про пересування комунальної техніки;

- розділи про держзакупівлі у виконавчих органах міської ради де інформація виводиться в автоматичному режимі з сайту <https://prozorro.gov.ua/>;

- розділ «Охорона здоров'я»;

- розділ для проведення голосування по визначенню переможців в 6 номінаціях щорічної акції “Тріумф 2016 “.

3. Введено в експлуатацію та презентовано нові електронні сервіси: “Голос громади”, “Доступний Івано-Франківськ”, «Безпечне місто» та “3d-тур міською ратушею”.

На офіційному сайті проведено розширене опитування “Як ви оцінюєте розвиток туризму в місті».

З метою покращення надання послуг мешканцям міста проводилася робота з вдосконалення програмного забезпечення «Універсам послуг» Центру надання адміністративних послуг, сайту ЦНАП міста Івано-Франківська та додаткового забезпечення обладнанням.

Так, на сайті ЦНАП:

- створено новий розділ «Мобільний адміністратор», де можна замовити послугу виїзду адміністратора ЦНАП до одержувача послуг додому (для категорій громадян, яким складно пересуватись). Послуга «Мобільний

адміністратор» працює за принципом віддаленого робочого місця адміністратора ЦНАП;

- створені нові категорії та послуги, що будуть надаватися відділом реєстраційних процедур та управління Державної міграційної служби;
- відлагоджено та запущено онлайн запис в чергу на виготовлення закордонних паспортів та id-карток.

Підключено та налаштовано програмне забезпечення "Універсам послуг" в ЦНАП (Незалежності, 9) для реєстрації паспортних послуг.

Налаштовано програмне забезпечення ЦНАП для надання нових послуг в сфері земельних відносин.

Внесені зміни в програмне забезпечення ЦНАП для видачі документів заявнику з допомогою цифрових планшетів-сигніфікаторів в електронному вигляді.

**Забезпечено ведення Реєстру конвертованих аудіозаписів засідань комісій з питань захисту прав дитини.**

З метою забезпечення відкритості регуляторного процесу рішенням виконавчого комітету міської ради від 01.12.2016 року №808 затверджено План діяльності виконавчого комітету міської ради з підготовки проектів регуляторних актів на 2017 рік (далі - План).

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.

Зокрема, на підставі Плану з підготовки регуляторних актів на 2017 рік забезпечено належну підготовку структурними підрозділами міськвиконкому та комунальними підприємствами 35 проектів регуляторних актів, з них прийнято 29 рішень, в тому числі 16 рішень міської ради). Проведено 35 громадських обговорень. Погодження проектів регуляторних актів – рішень міської ради здійснено в Державній регуляторній службі України.

Зміни до Плану діяльності виконавчого комітету міської ради з розробки проектів регуляторних актів, повідомлення про оприлюднення проектів регуляторних актів, а також 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. Оголошення про відкриті громадські обговорення публікувались в газеті "Західний кур'єр". Відповідно до плану-графіку проведено відстеження результативності регуляторних актів.

Інформація про здійснення регуляторних процедур висвітлюється на офіційному сайті м.Івано-Франківська, в групі.

У 2017 році проведено 38 конкурсів. З них: 30 конкурсів з виконання робіт із землеустрою, 2 конкурси на право укладення договору оренди об'єкта комунальної власності міста Івано-Франківська (Департамент комунальних ресурсів), 2 конкурси на перевезення пасажирів на міських автобусних маршрутах загального користування (управління транспорту та зв'язку) та 4 конкурси, проведених Департаментом містобудування, архітектури та культурної спадщини, на визначення переможців ескізних проектів пам'ятників та пам'ятних знаків

Впродовж року Департаментом комунальних ресурсів проведено 7 аукціонів по продажу об'єктів комунальної власності та 4 земельних аукціонів, на яких реалізовано право власності та/або оренди на 10 земельних ділянок (продано 3 земельні ділянки у власність та право оренди на 7 земельних ділянок).

Тендерними комітетами розпорядників бюджетних коштів Івано-Франківської міської ради у 2017 році проведено близько 3 тис. процедур, на які подавали свої пропозиції 1,2 тис. учасників переважно з Івано-Франківської області.

Слід зазначити, що переможцями закупівель, які, відповідно, уклали договори з Івано-Франківською міською радою, є такі підприємства як: ТДВ «Івано-Франківський хлібокомбінат», ПАТ «Івано-Франківський м'ясокомбінат», ТДВ «Івано-Франківський міськмолокозавод», ДП ВО «Карпати», ТОВ «Мікрол».

Крім того, впродовж року проводилась робота щодо покращення результатів роботи в системі ProZorro. Проведено чотири семінари-навчання для структурних підрозділів виконавчого комітету Івано-Франківської міської ради та комунальних підприємств м.Івано-Франківська по впровадженню системи ProZorro та практичній роботі з електронними майданчиками. Налагоджено співпрацю з Центром компетенцій ProZorro в Івано-Франківській області. Зокрема, для забезпечення відкритості і прозорості інформації щодо здійснення публічних закупівель ініційовано розміщення на офіційному сайті міста Івано-Франківська двох нових розділів:

-«Державні закупівлі/Закупівлі», де в онлайн-режимі відображаються всі закупівлі, розміщені структурними підрозділами та комунальними підприємствами Івано-Франківської міської ради в ProZorro із зазначенням теперішнього статусу закупівель та з можливістю вибору закупівель, які цікавлять, за допомогою різноманітних параметрів (<http://www.mvk.if.ua/tender>);

-«Державні закупівлі / Статистика», який дозволяє в он-лайн режимі переглянути статистику закупівель за різними показниками (<http://www.mvk.if.ua/bipr>).

Крім цього, організовано та проведено два семінари для представників Дорадчої ради та Ради підприємців на тему: "Публічні закупівлі для бізнесу".

Від початку року проведено 26 «гарячих ліній» з керівництвом виконавчого комітету міської ради, де правом поспілкуватися скористалось 51 мешканець. Про час їх проведення заздалегідь повідомлялося в газеті «Західний кур'єр» та на офіційному веб-сайті міста в розділі «Мешканцям міста».

Відповідно до графіка протягом року проводились прийоми громадян з особистих питань керівництвом виконавчого комітету міської ради за місцем проживання, зокрема, в сільських радах: Вовчинецькій, Хриплинській, Микитинецькій, Угорницькій, Крихівецькій, загально-освітній школі-ліцею №23, природничо-математичному ліцеї, в ДМП Івано-Франківськ-теплокомуненерго», КП «Муніципальна інвестиційна управляюча компанія», ПАТ «Івано-Франківська харчосмакова фабрика» та міських поліклініках № 1 та № 2.

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, пріоритетним залишається наповнення офіційного веб-сайту актуальною, змістовною інформацією. Високий рівень відвідувань до **5 000** відвідувачів в день свідчить про високу популярність веб-сайту виконавчого комітету.

Актуальність інформації, яка оприлюднюється на сайті, є досить високою – кожного дня веб-сторінка поповнюється більш як **20** новими повідомленнями, відвідувачів сайту цікавить база даних нормативних актів, щодня через інтернет-приймальню поступає в середньому **5-10** електронних звернення.

Протягом 2017р. на веб-сайті виконавчого комітету розміщено близько **6 000** повідомлень. Крім того, на офіційному сайті міста розміщені звіти про роботу виконавчих органів міської ради за квартал та в кінці року за рік, що минув.

Структурні підрозділи створюють та 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:

З метою надання найбільш запитуваної інформації мешканцям та на виконання Закону України «Про доступ до публічної інформації» на сайті міста [mvk.if.ua](http://mvk.if.ua) розміщуються та постійно оновлюються усі відомості, визначені обов'язковими для оприлюднення чинним законодавством.

Відкритість роботи виконавчого комітету забезпечувалась шляхом оприлюднення відкритих даних на єдиному порталі використання публічних коштів e-data, єдиному державному порталі відкритих даних **data.gov.ua**, в електронній системі публічних закупівель **ProZorro**.

Впровадження інноваційних методів роботи дозволяє зробити діяльність виконавчих органів більш публічною.

Так, оновлена версія офіційного сайту [www.mvk.if.ua](http://www.mvk.if.ua) отримала схвальні відгуки експертів та користувачів. Дизайн веб-порталу адаптивний, що дозволяє працювати за допомогою, смартфона, планшета, ноутбуку або персонального комп'ютера. Види і розміри шрифтів комфортні для перегляду користувачами з обмеженими можливостями.

Результатом високої організації інформаційної роботи стали результати досліджень проекту "Розбудова прозорості в містах України", що втілюється за підтримки Фонду демократії ООН: Івано-Франківськ увійшов в трійку лідерів-міст України з найпрозорішим місцевим управлінням. Проект реалізований організацією «Transparency International Україна» разом з Інститутом Політичної Освіти, які уклали рейтинг прозорості муніципалітетів для оцінки прозорості, кількості проактивно наданої інформації громадянам, якості превентивних заходів по боротьбі з корупцією та відкритості по відношенню до громадян (<https://transparentcities.in.ua/rating/>).

У межах дослідження в квітні 2017 року презентовано рейтинг **25** найбільших міст України, а в червні – 100 міст.

За результатами обох моніторингів Івано-Франківськ у рейтингу прозорості в **трійці** кращих міст.

## **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.

Впродовж 2017 року проведено 2 засідання Ради, на яких обговорювались, зокрема, проблемні питання, а саме: про заборгованість з відшкодування пільгових пенсій, яка спостерігається на підприємствах міста; про стан виробничого травматизму та соціального забезпечення осіб, які постраждали на виробництві; про передачу гуртожитку ВАТ “Пресмаш” у комунальну власність міста та інші.

20 лютого 2017 року підписана нова Угода на 2017-2019 роки між виконавчим комітетом міської ради, міською організацією профспілок та спільним представницьким органом роботодавців. Даною Угодою встановлюються соціально-трудова гарантій для найманих працівників, регулюються виробничі, трудові і соціально-економічні відносини між працівниками і роботодавцями та відповідальність сторін за виконання досягнутих домовленостей..

Управлінням праці міської ради проводиться повідомна реєстрація колективних договорів підприємств, установ, організацій міста відповідно до Закону України “Про колективні договори і угоди”, постанови КМУ від 13.02.2013р. № 115 “Про порядок повідомної реєстрації галузевих (міжгалузевих) і територіальних угод, колективних договорів”.

У 2017 році зареєстровано 215 колективних договорів, змін та доповнень, що вносяться до них. Зроблено 413 рекомендацій.

На сьогоднішній день діючими колективними договорами охоплено більше 650 підприємств, установ та організацій міста, що становить близько 90 відсотків з числа тих підприємств, які мають 10 і більше найманих працівників.

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

- відзначення річниць з днів народження та вшанування пам’яті (річниць загибелі) визначних постатей державотворення – Степана Бандери, Тараса Шевченка, В’ячеслава Чорновола, Михайла Дяченка, Олекси Гірника, Ярослави Стецько, Євгена Коновальця, Романа Шухевича, Степана Ленкавського, Івана Франка, річниці перепоховання Тараса Шевченка, та ін.;

- відзначення визначних подій в історії нашої держави та краю – Дня Соборності України, річниць: створення ОУН та бою під Крутами, виведення військ з Республіки Афганістан, Дня українського добровольця, відзначення 355-ї річниці від дня заснування міста Івано-Франківська, Дня Героїв, річниці проголошення Акта відновлення Української держави у м.Львові, Дня Державного Прапора України, 26-ої річниці незалежності України, Дня захисника

України, Дня Українського козацтва, 75-ої річниці створення УПА, 99-ої річниці проголошення ЗУНР, Дня Гідності та Свободи, дня збройних сил України, урочисте відкриття пам'ятника військовому та політичному діячеві, полковнику армії УНР, голові проводу ОУН(м) Андрію Мельнику та ін.;

- вшанування пам'яті жертв трагедій українського народу - вшанування пам'яті жертв Голокосту, Дня Героїв Небесної Сотні, річниці Чорнобильської катастрофи, вшанування пам'яті жертв політичних репресій, загиблих у зоні проведення АТО українських військових та всіх борців за волю і незалежність України, роковин масових депортацій жителів Західної України у віддалені райони СРСР, вшанування пам'яті розстріляних нацистами членів ОУН(р) 17 листопада 1943 році у Станіславові, вшанування пам'яті жертв голодоморів в Україні, відзначення Дня вшанування учасників ліквідації наслідків аварії на Чорнобильській АЕС та ін.;

- духовні заходи – відзначення свята Богоявлення Господнього (Водосвяття), проведення загальноміської Хресної ходи в час Великого посту, маршу за життя та сімейні цінності, Дня Святої Трійці (Зелені свята), свята Покрови Пресвятої Богородиці, сприяння проведення в місті хресних доріг, походів, прощ та інших молитовних заходів, ініційованих об'єднаннями громадян.

За сприяння виконавчого комітету міської ради 05-06 серпня 2017 року було організовано участь прочан з Івано-Франківська у Всеукраїнській Патріаршій прощі до Галицької Чудотворної ікони Матері Божої в с.Кринос Галицького району.

З ініціативи ГО «Спілки Християнського відродження» та за сприяння виконавчого комітету міської ради 24.08.2017 року організовано Хресну дорогу за спасіння України у с.Зарваниця Тернопільської області. Окрім того з ініціативи ГО «Спілки Християнського відродження» кожного місяця проводились «Духовні майдани» (екуменічні молебні до Пресвятої Богородиці за участю представників духовенства та вірних традиційних християнських конфесій), задля налагодження конструктивного діалогу між представниками різних конфесій міста. В каплиці-дзвінниці на майдані Шептицького, 8 щотижня відбувається Служба Божа в наміренні за Україну, а також молитва на Вервиці за єдність, мир та спокій в Україні.

За сприяння відділу внутрішньої політики впродовж 2017 року організовано відкриття та освячення інформаційних дошок видатним постатям, життя та діяльність яких були пов'язані з нашим містом, зокрема: Богдану та Оксані Вінтонів, Володимиру Нестеренку, Квітославі Скульській, Лук'яну Вардзаруку, Володимиру Скруту, а також інформаційної дошки на фасаді будівлі міської поліклініки №3 у приміщенні якої, у жовтні 1926 року була відкрита та функціонувала Каса хворих – каса соціального забезпечення.

Проведення усіх заходів анонсувалось та висвітлювалось через офіційний веб-сайт міста Івано-Франківська (станом на 28.12.2017 р. подано 66 повідомлення в рубриці «Анонси» та 31 повідомлення в рубриці «Новини»).

Працівниками відділу внутрішньої політики організовувався методичний супровід заходів, що проводять політичні партії та громадські організації. Так, у 2017 році до відділу надійшло більш 306 повідомлень про проведення масових акцій, зокрема: політичними партіями – 28, об'єднаннями громадян та представниками громадськості – 163, релігійними організаціями – 29,

представниками національних меншин та іноземцями – 1, підприємства, установами та організаціями – 76, депутатами міської ради – 9.

Працівниками департаменту соціальної політики 03.12.2017р. організовано проведення заходів щодо відзначення в місті Міжнародного дня людей з інвалідністю, 14.12.2017року проведено заходи до Дня вшанування учасників ліквідації наслідків аварії на Чорнобильській АЕС.

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

У вересні 2017 року виконавчий комітет Івано-Франківської міської ради успішно пройшов черговий наглядний аудит системи управління якістю на відповідність вимогам міжнародного стандарту ISO 9001:2008 та ДСТУ 9001:2009.

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

### **Дотримання вимог міжнародного стандарту ISO 9001**

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

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

- на виконання рішення виконавчого комітету міської ради від 23.02.2017р. №141 «Про внесення змін до переліку адміністративних послуг» внесено зміни та викладено в новій редакції назву 1 адміністративної послуги Департаменту житлової, комунальної політики та благоустрою;

- на виконання рішень виконавчого комітету міської ради від 06.04.2017р. №233 «Про внесення змін до переліку адміністративних послуг» та від 27.04.2017р. №276 «Про адміністративні послуги» впроваджено 4 нових адміністративних послуги департаменту соціальної політики;

- на виконання рішення виконавчого комітету міської ради від 13.07.2017р. №490 «Про адміністративні послуги» впроваджено нову адміністративну послугу Департаменту містобудування, архітектури та культурної спадщини, вилучено дві послуги управління з питань Державного архітектурно-будівельного контролю.

Крім того, внесено зміни в інформаційні картки 23 адміністративних послуг.

Проведено навчання, забезпечено відповідним пакетом документів та впроваджено систему управління якістю у новоствореному підрозділі-управлінні охорони здоров'я Івано-Франківської міської ради.

Загалом, впродовж 2017 року, перевірено, введено в дію, виготовлено копії та проведено заміну в структурних підрозділах **37 оновлених інформаційних (ІК) та технологічних (ТК) карток адміністративних послуг.**

Проведено **16** засідань робочої групи з впровадження та функціонування СУЯ, підготовлено відповідні протоколи даних засідань.

Здійснено ряд заходів по підготовці та проходженню у вересні 2017 року II наглядного аудиту системи управління якістю виконавчого комітету міської ради на відповідність вимогам міжнародного стандарту ISO 9001:2008 та ДСТУ ISO 9001:2009.

Розпорядженням міського голови від 13.11.2017р. №634-р «Про внесення змін в розпорядження міського голови від 01.09.2016 року №552-р» внесено зміни в список внутрішніх аудиторів виконавчого комітету Івано-Франківської міської ради.

Відповідно до затвердженого графіку здійснено організацію та координацію проведення внутрішніх аудитів (20-24.11.2017р.) у вищого керівництва та 34 структурних підрозділах виконавчого комітету.

Проведено перегляд 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 2018 рік.

Підготовлено графік проведення внутрішніх аудитів на 2018 рік.

Загалом, зважаючи 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 2018 році.