

Результати щорічного аналізування вищим керівництвом виконавчого комітету стану функціонування системи управління якістю у виконавчому комітеті Івано-Франківської міської ради в 2020 році.

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

Функціонування та удосконалення роботи Центру надання адміністративних послуг є дієвим інструментом досягнення міжнародних стандартів якості та забезпечує вагомий вклад у розвиток демократії у м. Івано-Франківську.

Станом на 31.12.2020 року у Центрі надання адміністративних послуг надається 300 адміністративних та дозвільно-погоджувальних послуг. Загальна кількість послуг, наданих в ЦНАП станом на 31.12.2020 року, становить 104 157, надано 43 457 консультацій.

З метою комфортного, максимально простого отримання послуг, пов'язаних з народженням дитини, та за мінімальну кількість часу, з **7 травня 2020 року ЦНАП м.Івано-Франківська почав реалізацію комплексної послуги «Малятко»**. Так, за однією заявою у ЦНАП м. Івано-Франківська можна отримати набір послуг, що супроводжують народження дитини. Зокрема:

- державна реєстрація народженої дитини;
- реєстрація місця проживання дитини (в процесі реалізації);
- призначення допомоги при народженні дитини;
- реєстрація в демографічному реєстрі;
- визначення походження народження дитини (якщо батьки не перебувають у зареєстрованому шлюбі);
- реєстрація в державному реєстрі фізичних осіб-платників податків.

Впродовж 2020 року прийнято **816 документів на оформлення свідоцтва про народження дитини (в т.ч. за допомогою комплексної послуги «Малятко» 625)**.

Забезпечено можливість отримання послуги без відвідування Центру надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська в режимі он-лайн на офіційному веб-сайті Центру надання адміністративних послуг (www.cnar.if.ua, розділ «Електронні послуги»).

Результат послуги замовники отримують особисто у Центрі надання адміністративних послуг після отримання смс-повідомлення про виконання та пред'явлення документа, що посвідчує особу. На даний час мешканцям міста Івано-Франківська доступно 34 адміністративні послуги, які надаються виконавчими органами Івано-Франківської міської ради. Додатково на сайті ЦНАПу доступний сервіс «Державні послуги», де можна замовити 33 адміністративні послуги. Ідентифікація клієнта здійснюється за технологіями BankID, ЕЦП та MobileID. Також дані послуги доступні на порталі державних послуг <https://e-gov.org.ua>. У 2020 році було надано **9 359 онлайн послуг (2019р. - 5 168 он-лайн послуг)**.

Для зручності мешканців **функціонує мобільний додаток «Мобільний Івано-Франківськ»**, де у режимі реального часу можна перевірити стан виконання послуги, завантажити бланк заяв чи отримати всю необхідну інформацію для отримання адміністративних та дозвільних послуг.

Актуальними в роботі ЦНАП залишаються он-лайн консультації, за допомогою яких кожен бажаючий може задати запитання адміністратору без відвідування ЦНАП і отримати фахову консультацію з питань отримання адміністративних послуг.

Продовжує функціонувати інформаційно-консультаційний пункт для іноземців.

Впродовж року до ЦНАП м. Івано-Франківська звернулося **1251 іноземний громадянин** для отримання адміністративних та дозвільно-погоджувальних послуг (реєстрація місця проживання, зняття з реєстрації місця проживання, реєстрація бізнесу, загальна інформація).

З 2 квітня 2018 року в Центрі надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська **функціонує система зчитування даних електронних паспортів громадян України з безконтактних електронних носіїв (БЕН) паспорта громадянина України у формі картки.**

3 грудня 2019 року Центром надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська проведені технічні роботи щодо підключення до порталу «Дія», системи он-лайн моніторингу якості надання адміністративних послуг.

Завдяки такому моніторингу є можливим оптимізація надання адміністративних послуг, зменшення переліку документів для отримання послуг, скасування дублюючих чи неактуальних послуг, а також прийняття зважених рішень органами влади щодо покращення надання послуг громадянам.

ЦНАП м.Івано-Франківська один з перших в Україні долучився до роботи з Міністерством цифрової трансформації України, надав згоду на участі в проєкті та інтегрував своє програмне забезпечення відповідно до встановлених вимог адміністратора системи.

Із 28 травня 2020 р. ЦНАП м. Івано-Франківська приєднався до реалізації експериментального проєкту ID-14, завдяки якому особам віком від 14 до 18 років буде доступна послуга оформлення і видачі паспорта громадянина України з безконтактним електронним носієм з одночасною реєстрацією у Державному реєстрі фізичних осіб-платників податків.

Для зручності громадян в Центрі надання адміністративних послуг та його територіальних підрозділах сплату адміністративного збору за надання платних адміністративних послуг можна здійснювати безпосередньо під час прийому за допомогою POS-терміналів, які підтримують технологію PayPass та встановлені на робочому столі кожного адміністратора.

З метою удосконалення роботи ЦНАП та підвищення якості надання адміністративних послуг у місті забезпечено функціонування територіальних підрозділів ЦНАП.

Функціонування територіальних підрозділів ЦНАП дозволило реалізувати право мешканців мікрорайонів міста на оперативну та зручну організацію надання послуг для суб'єктів звернень, а також, якісне та своєчасне отримання послуг.

Крім того, впродовж року було відкрито ряд нових територіальних підрозділів та створено віддалені робочі місця Центру надання адміністративних послуг у населених пунктах, які входять до складу Івано-Франківської міської територіальної громади:

- 12 лютого 2020 року відкрито територіальний підрозділ Івано-Франківської міської об'єднаної територіальної громади в селі Чернів (вул.Стасюка, буд.4);

- 23 лютого 2020 року відкрито територіальний підрозділ ЦНАП м.Івано-Франківська в селі Підлужжя (вул.Шевченка, буд.39);

- 30 серпня 2020 р. відкрито територіальні підрозділи ЦНАП м. Івано-Франківська у селі Березівка та селі Підпечери.

Дані підрозділи оснащені сучасною оргтехнікою, спеціалізованим програмним забезпеченням та всіма необхідними умовами для надання якісних адміністративних послуг.

09 жовтня 2020 р. у с.Добровлянах та с.Колодіївці відкрито віддалені робочі місця адміністратора ЦНАП м. Івано-Франківська.

У віддалених робочих місцях адміністратора ЦНАП доступні всі адміністративні послуги, окрім реєстрації нерухомості та бізнесу, оформлення біометричних документів та посвідчення водія.

Віддалені робочі місця адміністратора ЦНАП в Добровлянах та Колодіївці стали першими такими підрозділами, які відкриті в селах, що долучилися до Івано-Франківської міської територіальної громади.

З метою наближення соціальних послуг до людей, оперативного сприяння зайнятості населення, надання інформаційної підтримки відвідувачам ЦНАП, спрямованої на якнайшвидший пошук роботи для безробітних та підбір працівників для роботодавців 11 лютого 2020 року між виконавчим комітетом міської ради та міським центром зайнятості підписано узгоджене рішення щодо роботи фахівця центру зайнятості в територіальних підрозділах ЦНАП м. Івано-Франківська.

Так, до працівника державної служби зайнятості за сприянням у працевлаштуванні можуть звертатися усі громадяни, які бажають працювати або змінити місце роботи, працевлаштуватися за сумісництвом.

З 01 червня 2020 року в Центрі надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська (вул.Незалежності, 9) та його територіальних підрозділах розпочато видачу транспортної картки «Галка».

Станом на 31.12.2020 року працівниками Центру надання адміністративних послуг прийнято 16 727 відвідувачів на оформлення транспортної картки «Галка», видано – 14 067 готових транспортних карток «Галка».

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

Інформація на сайті Центру надання адміністративних послуг та офіційній сторінці Центру надання адміністративних послуг у Facebook регулярно оновлюється, надаються відповіді на коментарі та повідомлення.

Станом на 31.12.2020 року за офіційною сторінкою Центру надання адміністративних послуг у Facebook стежить **2 223** громадян.

Для більш зручного користування офіційним сайтом ЦНАПу оптимізовано розділ «Нормативні документи».

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».

З 01.01.2020 по 31.12.2020 року якість надання адміністративних та дозвільно-погоджувальних послуг оцінило **20 600** відвідувачів. Позитивно оцінило якість надання послуг **20 329** відвідувачів, негативно – **271** відвідувач.

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

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

Забезпечення своєчасного виконання звернень громадян та юридичних осіб відслідковуються щотижневими, щоквартальними та піврічними звітами, які подаються керівництву виконавчого комітету Івано-Франківської міської ради.

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

Впродовж року для досягнення принципу універсальності адміністраторів та державних адміністраторів Центру надання адміністративних послуг, підвищення рівня знань та покращення надання адміністративних послуг було проведено 16 внутрішніх навчань.

Працівники 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)).

Постійно забезпечується актуальність Переліку адміністративних послуг та інформаційних і технологічних карток адміністративних послуг.

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

Так, за поданнями виконавчих органів міської ради внесено зміни в назви 2 адміністративних послуг, включено в перелік адміністративних послуг 11 нових адмін. послуг, внесено зміни в 22 інформаційні та 12 технологічних карток адміністративних послуг.

Загалом, впродовж 2020 року введено в дію 35 інформаційних та 25 технологічних карток адміністративних послуг.

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).

Пріоритетом для ЦНАП м. Івано-Франківська у 2021 рік є організація надання адміністративних послуг соціального характеру та послуг за принципом «життєвої ситуації», відкриття нових підрозділів ЦНАП в населених пунктах, які входять до складу Івано-Франківської міської територіальної громади, продовження реалізації Програми розвитку системи надання адміністративних послуг в м. Івано-Франківську на 2019-2022 роки, затвердженої рішенням Івано-Франківської міської ради від 14.12.2018р.

Реалізація Програми розвитку забезпечить можливість ЦНАП м. Івано-Франківська розвивати власну ресурсну базу та технології, спрямовані на підвищення якості послуг, орієнтуючись передусім на інтереси і потреби їх споживачів, створити комфортне для громадян і суб'єктів господарювання середовище надання адміністративних послуг, мінімізувати корупційні ризики та підвищити результативність та ефективність функціонування виконавчих органів міської ради.

Забезпечення необхідних умов та ресурсів для результативного і ефективного функціонування системи управління якістю

З метою забезпечення необхідних умов та ресурсів для результативного і ефективного функціонування системи управління якістю впродовж року по результатах експлуатації проводилося **вдосконалення програмного забезпечення єдиної для всіх органів виконавчої влади системи електронного документообігу СЕД «Діловод»:**

- проведено налаштування СЕД «Діловод» на 2020 рік;
- створено нові підсистеми в СЕД «Діловод» («Проекти рішень виконавчого комітету та сесій міської ради», «Порядки денні», «Протоколи засідань»);
- проведено підключення нових користувачів до СЕД «Діловод» по веденню проектів нормативних актів;

- встановлено нові робочі місця користувачів СЕД «Діловод»;
- проведено налаштування системи в зв'язку з заміною бувших у вжитку комп'ютерів на нові, ремонт комп'ютерів, зміною користувача, перевстановлення операційної системи в: Департаменті соціальної політики, Департаменті правової політики, управлінні з питань державного архітектурно-будівельного контролю, в управлінні з питань надзвичайних ситуацій, мобілізаційно-оборонної роботи та діяльності правоохоронних органів, управлінні інвестиційної політики, архівному відділі, управлінні охорони здоров'я, Департаменті комунальних ресурсів, управлінні реєстраційних процедур, службі оперативного реагування, фінансовому управлінні, старостинських округах;
- проведено створення нових користувачів СЕД «Діловод» для новопризначених заступників міського голови та їх помічників;
- здійснено налаштування ролей доступу до інформації в системі для роботи з проектами рішень виконавчого комітету міської ради, проектами рішень сесії міської ради, завданнями, а також для нових користувачів;
- внесено зміни в довідники СЕД «Діловод»: «Підрозділи», «Виконавці», «Номенклатура справ», інші.

Постійно збільшується кількість користувачів системи електронного документообігу в зв'язку із змінами в структурі виконавчих органів та приєднанні сіл, що зумовлює вносити зміни в програмні модулі доступу до інформації та її пошуку з метою прискорення роботи модулів системи та зменшення навантажень на серверне обладнання.

Впроваджено систему «Електронний документообіг» у роботу закладів охорони здоров'я міста.

З жовтня 2019 року запроваджено електронний цифровий підпис в сфері діловодства та надання адміністративних послуг департаменту соціальної політики.

Крім того, з метою покращення надання послуг мешканцям міста вносилися зміни в програмне забезпечення «Універсам послуг» та на сайті ЦНАП.

Удосконалено програмне забезпечення для управління реєстраційних процедур, видачі документів в ЦНАП, «Універсам послуг», сайту ЦНАП та персонального кабінету мешканця.

Проведено перепрограмування та оновлення розділу «Код зворотного зв'язку» з інформацією про стан послуги. Налаштування електронної черги ЦНАП.

Налаштування електронної пошти та розгортання системи для обміну інформацією з нотаріусами в управлінні реєстраційних процедур. Навчання працівників роботі з електронними документами.

Налаштування програмного забезпечення на нових робочих місцях в територіальних підрозділах ЦНАП, в приєднаних селах.

Налаштування роботи електронної черги, видачі паспортів в ЦНАП.

Підключення до системи інтеграції з документами «Дія» для використання в ЦНАП та інших інформаційних системах.

Впровадження системи реєстрації в заклади середньої освіти міста.

Запроваджено електронний сервіс підписування електронних документів з використанням електронного цифрового підпису в ЦНАП м. Івано-Франківська.

Застосування електронного цифрового підпису в СЕД «Діловод» розроблено та знаходиться на стадії впровадження.

Розроблено нову версію програмного забезпечення для управління реєстраційних процедур з врахуванням приєднаних сіл. Зміни у формуванні звітів по селах. Групування за районами. Вдосконалення системи пошуку.

З метою забезпечення працівників виконавчих органів міської ради комп'ютерною технікою у 2020 році придбано:

- 16 комп'ютерів, 2 ноутбуки, 5 сканерів, 9 БФП;
- нове обладнання для покращення роботи мережі Інтернет;
- додаткові вінчестери та звукове обладнання для патронатної служби.

Проведено закупівлю і оновлення ліцензій антивірусного програмного забезпечення ESET для ЦНАП.

Встановлено нове обладнання в управлінні адміністративних послуг (Центр надання адміністративних послуг м. Івано-Франківська), управлінні реєстраційних процедур, відділі звернень громадян.

Проведено встановлення на робочі місця комп'ютерного обладнання для новопризначених заступників міського голови та їх помічників.

Проведено ремонт бувших у вжитку комп'ютерів, що експлуатуються в структурних підрозділах (8 комп'ютерів для старостинських округів, комп'ютери для управління інвестиційної політики, патронатної служби, управління організаційно-інформаційної роботи та контролю, департаменту правової політики, управління охорони здоров'я, управління адміністративних послуг (Центр надання адміністративних послуг м. Івано-Франківська), управління реєстраційних процедур, секретаріаті міської ради), обладнання, що експлуатується в приєднаних селах.

Проведено налаштування програм та баз даних «Універсам послуг» та «Адміністративна комісія» на 2020 рік, програми бухгалтерського обліку для нових робочих місць, драйверів периферійних пристроїв після оновлень ОС Windows 10.

Проводилися роботи з демонтажу та монтажу комп'ютерного обладнання, налаштування програмного забезпечення та локальної мережі в зв'язку із ремонтом кабінету в службі оперативного реагування, в к.108 і к.109 в зв'язку з місцевими виборами, в кабінетах заступників міського голови, у відділі економічно-правових питань управління охорони здоров'я та відділі інспекторів з паркування управління транспорту та зв'язку.

Модернізувано серверне обладнання. Так, проведено:

- заміну акумуляторів у ББЖ в серверній кімнаті;
- налаштування серверного обладнання для роботи СЕД «Діловод» та ПЗ «Універсам послуг» з врахуванням навантажень в зв'язку з підключенням приєднаних сіл;
- переналаштування сервера для роботи оновленого сервісу «Бюджет участі»;
- налаштування сервера для доступу до відкритих даних;
- переналаштування сервера ЦНАП після оновлення комп'ютерної техніки та встановлення додаткових робочих місць;
- переналаштування сервера управління транспорту та зв'язку для отримання та управління GPS-даними громадського транспорту;
- відновлення роботи серверів після тривалих відключень електроенергії, значних коливань напруги, відновлення втраченої інформації.

Проведено вдосконалення локальної мережі адміністративного будинку міської ради.

Встановлено додаткову мережеву лінію та обладнання для патронатної служби.

Модернізовано локальну мережу у відділі ведення державного реєстру виборців в зв'язку з підключенням нових копіювальних апаратів, в кабінетах заступників міського голови в зв'язку з розширенням структури виконавчого комітету, управлінні реєстраційних процедур, архівному відділі.

Спільно з провайдером Інтернету проведено роботи з модернізації зовнішніх мереж з метою збільшення швидкості доступу до мережі Інтернет.

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 залі засідань каб. №311 та каб.312 відділу патронатної служби;

- проведено часткову заміну крісел для персоналу та відвідувачів;
- проведено капітальний ремонт приміщень Територіальних підрозділів Центру надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська в с.Чернів, с. Підлужжя, с.Березівка, с.Підпечери та віддалених робочих місцях адміністраторів ЦНАП в с. Добровляни та с. Колодіївка.

- проведено заміну меблів в каб.312, 420 та в приміщенні Центру надання адміністративних послуг за адресою місто Івано-Франківськ, вул. Незалежності, 9;

- проведено обслуговування та профілактику систем кондиціонування та вентиляції в адміністративних будівлях;

- проведено роботи з забезпечення телефонного зв'язку міської телефонної мережі та внутрішнього телефонного зв'язку;

- забезпечено технічних працівників спецодягом, необхідним інвентарем, іншими розхідними матеріалами та засобами для дезінфекції адміністративних приміщень для недопущення поширення в них вірусу Covid-19;

- здійснювались санітарно-гігієнічні заходи щодо недопущення поширювання Covid-19 в адміністративних будівлях.

Забезпечено розвиток та удосконалення веб-сайтів та електронних сервісів, наповнення веб-сайтів інформацією, що надходить від виконавчих органів міської ради.

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

З метою покращення діяльності виконавчого комітету міської ради рішеннями Івано-Франківської міської ради від 26.11.2020р. №307-1 «Про затвердження структури виконавчих органів, загальної чисельності виконавчих органів» та від 11.12.2020р. №311-2 «Про внесення змін у рішення міської ради від 26.11.2020р. №307-1 та затвердження Положень виконавчих органів міської ради» внесено зміни та затверджено нову структуру виконавчих органів міської ради.

Так, відповідно до даних рішень:

1. Припинено шляхом ліквідації:

- управління інвестиційної політики Івано-Франківської міської ради;
- управління адміністративних послуг (Центр надання адміністративних послуг м. Івано-Франківська) Івано-Франківської міської ради;
- службу оперативного реагування Івано-Франківської міської ради;
- відділ внутрішньої політики Івано-Франківської міської ради;
- відділ міжнародних зв'язків, туризму та промоції міста управління економічного та інтеграційного розвитку виконавчого комітету Івано-Франківської міської ради.

2. Перейменовано:

- Департамент житлової, комунальної політики та благоустрою Івано-Франківської міської ради на Департамент інфраструктури, житлової та комунальної політики Івано-Франківської міської ради;
- управління економічного та інтеграційного розвитку виконавчого комітету Івано-Франківської міської ради на Департамент економічного розвитку, екології та енергозбереження;
- управління капітального будівництва міськвиконкому на управління капітального будівництва Івано-Франківської міської ради;
- фінансове управління виконавчого комітету міської ради на фінансове управління Івано-Франківської міської ради;
- управління архітектури, дизайну та містобудівної діяльності Івано-Франківської міської ради на Департамент містобудування та архітектури Івано-Франківської міської ради;
- загальний відділ Івано-Франківської міської ради на управління документального забезпечення Івано-Франківської міської ради.

3. Утворено:

- Департамент інвестиційної політики, проєктів, міжнародних зв'язків, туризму та промоцій міста Івано-Франківської міської ради;
- Департамент благоустрою Івано-Франківської міської ради;
- управління інтеграції громад Івано-Франківської міської ради;
- Департамент стратегічного розвитку, цифрових трансформацій, роботи із засобами масової інформації, комунікації з мешканцями Івано-Франківської міської ради;
- Департамент адміністративних послуг (Центр надання адміністративних послуг м. Івано-Франківська) Івано-Франківської міської ради.

З метою підвищення рівня компетентності посадових осіб виконавчого комітету міської ради протягом 2020 року на базі КНЗ «Івано-Франківський обласний центр перепідготовки та підвищення кваліфікації працівників органів державної влади, органів місцевого самоврядування, державних підприємств, установ і організацій» підвищили кваліфікацію 112 осіб.

У навчально-методичному центрі цивільного захисту та безпеки життєдіяльності в Івано-Франківській області у сфері цивільного захисту проходили навчання 2 посадові особи місцевого самоврядування та 20 працівників медичних закладів Івано-Франківська.

9 працівників направлялися у службові відрядження з обміну досвідом та 32 особи направлялися для участі у навчальних тренінгах, форумах, конференціях, семінарах, навчаннях з підвищення кваліфікації.

Крім того, для працівників виконавчих органів міської ради проводяться внутрішні навчання, практичні семінари, тренінги.

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 вебсайт www.emvk.if.ua «Електронний уряд міста Івано-Франківська» (Інтернет-приймальня).

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

За 2020 рік у виконавчий комітет міської ради надійшло 821 запит про публічну інформацію. З них 265 надійшли поштою. Близько половини запитів - 454 надійшли через інтернет-приймальню.

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

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

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 31.12.2020 року до Реєстру занесено 33 000 документів. Всі акти вводяться в Реєстр в текстових форматах doc і xls, а з 01.01.2014 року також скановані копії у форматі pdf.

Забезпечено стале функціонування систем відеофіксації робочих процесів у приміщеннях Центру надання адміністративних послуг вул. Незалежності, 9, м. Івано-Франківськ та територіальних підрозділів ЦНАП у мікрорайонах міста: вул. Галицька, 124-а, вул. Гетьмана Мазепи, 185, вул. Івана Павла II, 4, територіальних підрозділах в с. Черніїв (вул. Стасюка, 4), с. Підлужжя (вул. Шевченка, 39), с. Підпечери (вул. Січових Стрільців, 2), с. Березівка (вул. Шевченка, 30) та віддалених робочих місцях в с. Добровляни (вул. Шевченка, 26), с. Колодіївка (вул. Чорновола, 1).

Впродовж року проводилася робота по розвитку та вдосконаленню веб-сайтів та електронних сервісів, здійснювалося наповнення вебсайтів інформацією, що надходить від виконавчих органів міської ради.

На офіційному веб-сайті міста Івано-Франківська (www.mvk.if.ua):

1. Впроваджено новий електронний сервіс для публікації відкритих даних GPS-трекерів громадського транспорту міста.

2. Розроблено систему та створено розділ «Відділ інспекторів з паркування» для розміщення інформації про структурний підрозділ та постанови порушень правил дорожнього руху (ПДР). Налаштовано та введено в експлуатацію електронну систему в відділі інспекторів з паркування.

3. Створено нові розділи: «Військовий облік», «Інформація про розпорядників бюджетних коштів».

4. Доповнено розділ:

- «Сільські ради» старостинськими округами, які увійшли до Івано-Франківської міської територіальної громади ("Березівський старостинський округ", "Черніївський старостинський округ", "Добровлянський старостинський округ", "Підлузький старостинський округ", "Колодіївський старостинський округ", "Підпечерівський старостинський округ", "Братковецький старостинський округ", "Узинський старостинський округ");

- «Туризм» новими підрозділами.

5. Внесено зміни в розділ «Структура міської ради» на сайті в розрізі сільських рад.

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

Додані нові електронні сервіси в портал:

- «Метеобезпека м. Івано-Франківська»;
- «Місцезнаходження громадського транспорту. Відкриті дані»;
- «Оплата проїзду у громадському транспорті зі смартфона»;
- «Бібліотечне радіо».

Внесено зміни в електронний сервіс «Бюджет участі – 2020»:

- додано розділ «Навчальні ініціативи»;
- надана можливість проголосувати за три проекти;
- змінено розділ «Обсяг бюджету, кількість виділених коштів по роках».

Проведені навчання з адміністраторами ЦНАП, які проводили голосування Бюджету участі.

Робота з підсистемою «Нормативні акти», доопрацювання для хорошого відображення на мобільних пристроях.

Робота з розділом Стратегія розвитку міста Івано-Франківська на період до 2028 року.

Підтримка електронного сервісу «Електронна приймальня», робота з електронними зверненнями та інформаційними запитами від фізичних та юридичних осіб, формування місячних звітів.

З метою покращення надання послуг мешканцям міста **вносилися зміни в програмне забезпечення «Універсам послуг» та на сайті ЦНАП.**

Удосконалено програмне забезпечення для управління реєстраційних процедур, видачі документів в ЦНАП, «Універсам послуг», сайту ЦНАП та персонального кабінету мешканця.

Проведено перепрограмування та оновлення розділу «Код зворотного зв'язку» з інформацією про стан послуги. Налаштування електронної черги ЦНАП.

Підключення до системи інтеграції з документами «Дія» для використання в ЦНАП та інших інформаційних системах.

Впровадження системи реєстрації в заклади середньої освіти міста.

Підключення до системи BankID НБУ – отримання ідентифікаційних даних громадян для використання в Бюджеті участі та інших інформаційних системах.

Управлінням економічного та інтеграційного розвитку розроблено туристичний вебсайт міста (<https://iftravel.com.ua/>).

Вебсайт наповнено інформацією про історичні пам'ятки, культурно-мистецькі події, транспортну систему, готелі, заклади харчування, розважальні та торговельні центри, а також контактами екстрених служб, лікарень, консульств, тощо. Інформацію на сайті викладено на трьох мовах (українська, англійська, польська). Особливістю сайту є функціональна інтерактивна карта з прив'язкою до туристичних об'єктів, готелів, кафе, ресторанів, яка полегшує туристу пошук маршруту до вибраного об'єкту.

Також постійно оновлюється та наповнюється актуальною інформацією сайт "Купуємо івано-франківське" www.market.mvk.if.ua.

З квітня 2020 року додано 24 нових місцевих виробників. На сайті зареєстровано 97 місцевих виробників та 299 товарів.

Розроблено та впроваджено новий електронний сервіс «Метеобезпека».

Монтаж обладнання на даху адмінбудинку, налаштування сервера для отримання метеоданих щохвилинно, розробка метеопарталу, презентація сервісу, налаштування робочих місць в службі оперативного реагування та в управлінні надзвичайних ситуацій.

Монтаж та налаштування нового телевізора в службі оперативного реагування для відображення інформації з відеокамер міста, монтаж та налаштування комп'ютерного та периферійного обладнання після капітального ремонту кабінету. Підключення системи оповіщення для управління з питань надзвичайних ситуацій, мобілізаційно-оборонної роботи та діяльності правоохоронних органів.

З метою забезпечення відкритості регуляторного процесу рішенням виконавчого комітету міської ради від 19.11.2019р. №1367 затверджено План діяльності виконавчого комітету міської ради з підготовки проектів регуляторних актів на 2020 рік та відповідно рішенням міської ради від 20.11.2019р. №319-336 затверджено План діяльності Івано-Франківської міської ради з підготовки проектів регуляторних актів на 2020 рік.

Протягом 2020 року управлінням економічного та інтеграційного розвитку внесено змін та доповнень, зокрема на основі звернень розробників проектів регуляторних актів:

- до рішення виконавчого комітету від 19.11.2019р. №1367 – 8 доповнень;
- до рішення міської ради від 20.11.2019р. №319-33 – 3 доповнення.

На підставі Планів з підготовки регуляторних актів на 2020 рік забезпечено належну підготовку структурними підрозділами міської ради, її виконавчого комітету 17 проектів регуляторних актів, з них прийнято 12 регуляторних актів, у тому числі 8 рішень міської ради, 4 регуляторних акти проходять процедуру розгляду та прийняття, проведено 7 відкритих громадських обговорень відповідно.

Відповідно до плану-графіку проведено відстеження результативності регуляторних актів у 2020 році з метою оцінки стану впровадження регуляторних актів та досягнення ними цілей, задекларованих при їх прийнятті, було здійснено 32 відстеження результативності регуляторних актів, з них 17 – базові, 15 – повторні.

Кількісна та якісна оцінка застосованого державного регулювання дозволяє стверджувати про досягнення цілей, визначених при розробці більшості регуляторних актів.

Інформація про здійснення покровокових заходів згідно з процедурою розгляду та прийняття регуляторного акту, а саме: зміни до Плану, повідомлення про оприлюднення проєктів регуляторних актів, а також проєкти регуляторних актів, аналізи регуляторного впливу регуляторних актів, звіти про відстеження результативності регуляторних актів, інформація про здійснення регуляторної діяльності оприлюднювалася на офіційній сторінці виконавчого комітету міської ради в мережі Інтернет та в газеті "Західний кур'єр".

Виконавчим комітетом Івано-Франківської міської ради станом на 21.12.2020р. проведено: 21 – закупівля (тендерів), з яких: 13 – допорогових/спрощених закупівель; 2 – відкриті торги; 6 – переговорних (переговорних скорочених) процедур.

Інформація щодо публічних закупівель та зміни до річного плану закупівель постійно розміщується на веб-сайті Уповноваженого органу через авторизовані електронні майданчики.

У 2020 році проведено **26** конкурсів. З них: **22** конкурси з відбору оцінювачів на право проведення оцінки об'єктів комунальної власності територіальної громади міста (Департамент комунальних ресурсів), **1** конкурс зі спеціальних перевезень пасажирів до садово-городніх масивів у місті Івано-Франківську» (управління транспорту та зв'язку), **1** конкурс з визначення операторів паркування в місті Івано– Франківську (управління транспорту та зв'язку) та **2** конкурси, проведених управлінням архітектури, дизайну та містобудівної діяльності (на визначення переможця ескізного проєкту пам'ятника Славі Стецько у сквері на одноіменній вулиці та на визначення переможця ескізного проєкту пам'ятника Олені Степанів (Степанівні) на вул. Грушевського, 16).

За період з 01.01.2020 року по 31.12.2020 року Департаментом комунальних ресурсів забезпечено приватизацію 39 об'єктів комунальної власності, з яких 18 об'єктів реалізовано через систему «Prozorro Продажі».

У 2020 році проведено 31 аукціон через Електронну торгову систему «Prozorro Продажі» по продовженню договорів оренди комунального майна та 1 аукціон на передачу в оренду комунального майна.

Було розглянуто пропозицій по 15 земельних ділянках, з яких для формування лотів на торги затвердження міською радою 6 земельних ділянок.

Департаментом соціальної політики проведено 11 тендерів з них:

- допорогових закупівель в системі PROZZORO – 2;
- переговорні процедури – 9.

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 питанням інформаційної діяльності залишається наповнення офіційного вебсайту Івано-Франківська актуальною, змістовною інформацією.

Високий рівень відвідувань – від **2000** до **3500** відвідувачів в день свідчить про високу популярність вебсайту виконавчого комітету.

Актуальність інформації, яка оприлюднюється на сайті, є досить високою – кожного дня вебсторінка поповнюється більш як **27** новими повідомленнями,

відвідувачів сайту цікавить база даних нормативних актів, щодня через інтернет-приймальню поступає в середньому 3 електронних звернення.

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 активно ведуть власні вебсторінки, 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.

У виконавчому комітеті міської ради функціонує «гаряча» лінія керівництва з мешканцями міста кожного другого вівторка місяця з 17.00 до 18.00 години. Відповідно до рішення виконавчого комітету міської ради від 02.01.2020 року № 5 профільні заступники міського голови телефонують до мешканців міста, яких незадовільняє розгляд усних звернень, опрацьовують звернення, які отримали статус «Visual Service» за даними сайту 1580 if ua. За звітний період заступниками міського голови опрацьовано 12 378 таких усних звернень.

Відповідно до графіка проводились прийоми громадян з особистих питань керівництвом виконавчого комітету міської ради за місцем проживання у Микитинецькій сільській раді.

Запроваджено проведення онлайн прийомів міським голою, його заступниками, керуючим справами виконавчого комітету міської ради в соціальній мережі Фейсбук.

Івано-Франківськ ось вже який рік залишається незмінним лідером за результатами моніторингу публічності міст України, відкритості діяльності влади. Так, за результатами моніторингу правового регулювання інструментів місцевої демократії в органах місцевого самоврядування, Івано-Франківськ увійшов в першу трійку міст. Експерти оцінили практику впровадження інструментів місцевої демократії, які забезпечують процедури залучення мешканців до планування й ухвалення рішень, прозорість діяльності, підзвітність органів і посадових осіб місцевого самоврядування. Дослідження проводилось серед 16 міст-партнерів Проекту ПРОМІС на замовлення проекту міжнародної технічної допомоги «Партнерство для розвитку міст», що впроваджений Федерацією канадських муніципалітетів за фінансової підтримки Міністерства міжнародних справ Канади.

П'ятий рік поспіль місто стає переможцем щорічного конкурсу «Кращі практики місцевого самоврядування», який організує Мінрегіонбуд спільно з Офісом Ради Європи в Україні. Цьогоріч ми здобули перше місце - за практику "Інноваційні технології та STEM-проект у Центрі освітніх інновацій: розроблення, впровадження, та перспективи розвитку в умовах Нової української школи" та друге місце - за практику "Івано-Франківськ - місто Героїв".

Місто Івано-Франківськ - переможець конкурсу «Дієва Громада» від Міністерства цифрової трансформації України. 19 жовтня відбулося онлайн-оголошення результатів конкурсу «Дієва громада» та нагородження переможців на офіційному веб-сайті конкурсу: <https://hromada.diiia.gov.ua>.

Більше 700 громад, міст та муніципалітетів зареєструвалися для участі у конкурсі, та ознайомили експертну раду зі своїми досягненнями.

Місто Івано-Франківськ переможець конкурсу в номінації “Цифрове інклюзивне рішення”.

Конкурс «Дієва Громада» є першим етапом оцінки цифрової трансформації міст та областей задля написання майбутньої стратегії цифрової трансформації регіонів. Сприяючи створенню інструментів цифровізації, міста та громади надають рівний доступ громадян до електронних послуг, е-демократії, розвитку смарт сіті, підвищують ефективність роботи влади, зберігають гроші платників податків та підвищують цифрові навички населення та посадових осіб органів 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. Зокрема, 29.07.2020 року відбулося засідання Івано-Франківської міської тристоронньої соціально-економічної ради, на якому обговорювалися питання щодо стану охорони праці в місті та Програма поліпшення стану безпеки, гігієни праці та виробничого середовища на 2020-2023 роки Івано-Франківської міської ОТГ.

Здійснювалася співпраця з Дорадчою радою при міському голові та Радою підприємців при виконавчому комітеті з метою залучення суб'єктів підприємництва до вироблення і реалізації спільних з органами місцевого самоврядування рішень у сфері розвитку малого і середнього бізнесу.

Щокварталу, в ході засідань Дорадчої ради при міському голові з керівниками підприємств обговорюються проблемні питання, які стосуються їх поточної діяльності, та шляхи їх вирішення. В засіданнях Дорадчої ради беруть участь понад 30 керівників промислових підприємств, представники Головного управління статистики в Івано-Франківській обл., Головного управління ДФС в Івано-Франківській обл. та інші. В ході засідань Ради підприємців особлива увага приділяється обговоренню проєктів регуляторних актів, змінам у трудовому законодавстві, особливостям здійснення експортних операцій, співпраці з Торгово – промисловою палатою тощо.

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 3 засідання Ради підприємців при виконавчому комітеті Івано-Франківської міської ради, на яких було розглянуто та опрацьовано шляхи вирішення актуальних проблем місцевого підприємництва.

Для забезпечення умов для розвитку існуючих, створення нових кластерів у місті, а також налагодження взаємодії бізнесу, влади, наукових та навчальних закладів у межах даних кластерів організовано проведення навчання щодо підвищення ролі кластерів у розвитку економіки міста, онлайн семінари та воркшопи такі як «Антикризовий Digital Marketing», «Електронний підпис як стимул «безконтактності» та інші.

З метою забезпечення інформування потенційних інвесторів та для презентації інвестиційного потенціалу міста функціонує інвестиційний Web-сайт Івано-Франківська www.invest-if.com, на якому розміщена вся наявна інформація про індустріальний сектор, експортні поставки, перелік вільних земельних ділянок та виробничих площ, а також успішно реалізовані start-up проекти. Систематично оновлюється інформація на інтерактивній інвестиційній карті м.Івано-Франківська із зазначенням об'єктів Brownfield та Greenfield з їх детальним описом українською та англійською мовами.

На офіційній Web-сторінці у мережі Інтернет <http://www.mvk.if.ua/program> регулярно розміщуються інформаційні повідомлення про конкурси та грантові програми з метою запрошення громадських організацій, ОСББ, ЖБК, громадян міста та виконавчих органів міської ради до участі у конкурсах міжнародної технічної допомоги та державних фондів.

Проведено інформаційно-роз'яснювальну роботу з приводу дотримання вимог чинного трудового законодавства.

З метою залучення дитячої та юнацької молоді до занять фізичною культурою та спортом 12.09.2020р. організовано та проведено урочистості з нагоди відзначення Дня фізичної культури та спорту (Свято спорту).

Забезпечено функціонування телевізійного проєкту «Школа здоров'я».

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, Олекси Гірника, Тараса Шевченка, Ярослави Стецько, Євгена Коновальця, Романа Шухевича Степана Ленкавського, Митрополита Андрея Шептицького, Івана Франка, Андрія Мельника та ін.;

- відзначення визначних подій в історії нашої держави та краю – Дня Соборності України, 101-ї річниці проголошення Акта Злуки УНР та ЗУНР, 102-ої річниці бою під Крутами, річниці створення ОУН, виведення військ з Республіки Афганістан, Дня Героїв, 100 років з часу створення Української військової організації, Дня Державного Прапора України, 29-ї річниці незалежності України, 102-ї річниці проголошення ЗУНР, Дня Гідності та свободи та ін.;

- вшанування пам'яті жертв трагедій українського народу – відзначення Дня Героїв Небесної Сотні, вшанування пам'яті жертв політичних репресій, Дня пам'яті захисників України, які загинули у боротьбі за незалежність, суверенітет та територіальну цілісність України, вшанування пам'яті всіх борців за волю і незалежність України, жертв комуністичного терору, Дня пам'яті жертв голодоморів в Україні, Дня вшанування учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС, вшанування пам'яті загиблих у зоні проведення АТО українських військових, добровольців, правоохоронців, краян та всіх борців за волю і незалежність України та ін.;

- духовні заходи - відзначення свята Богоявлення Господнього (Водосвяття), Зіслання Святого Духа (Зелені Свята), підтримка проведення в місті екуменічного молебню до Пресвятої Богородиці за встановлення справедливого миру та

припинення війни на Сході України, інших молитовних заходів, ініційованих об'єднаннями громадян, організаційний супровід участі міського голови та керівництва міста у відзначенні храмових свят, днів народжень і ювілеїв представників духовенства міста та інших визначних подіях духовного життя.

З ініціативи ГО «Спілки Християнського відродження» кожного місяця проводились молебні до Пресвятої Богородиці, а також молитва на Вервиці за встановлення справедливого миру в Україні.

Дотримання вимог міжнародного стандарту ISO 9001

З метою дотримання вимог міжнародного стандарту ISO 9001 та відповідно до п.5.4 Настанови з якості виконавчого комітету міської ради проведено аналіз 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. Так, за поданнями виконавчих органів міської ради протягом року внесено зміни в назви 2 адміністративних послуг, включено в перелік адміністративних послуг 11 адміністративних послуг, внесено зміни в 22 інформаційні та 12 технологічних карток адміністративних послуг.

Загалом, впродовж 2020 року введено в дію 35 інформаційних та 25 технологічних карток адміністративних послуг.

Відповідно до затвердженого графіку протягом 24-27.11.2020р. у вищого керівництва та усіх (33) структурних підрозділах виконавчого комітету проведено внутрішній аудит.

Внутрішній аудит проведено у відповідності до затвердженої процедури з проведення внутрішнього аудиту (П-СУЯ/04).

Аналіз матеріалів за результатами проведення внутрішніх аудитів, свідчить про відсутність невідповідностей в роботі виконавчих органів міської ради та дотримання вимог стандарту ISO 9001:2015 .

Проведено перегляд документації системи управління якістю, що затверджені та функціонують у виконавчому комітеті міської ради, підготовлено узагальнену інформацію за результатами перегляду.

Підготовлено графік проведення внутрішніх аудитів на 2021 рік.

Сертифікація системи управління якістю на відповідність вимогам міжнародного стандарту ISO 9001

25-26.08.2020р. року виконавчий комітет Івано-Франківської міської ради успішно пройшов II наглядний аудит системи управління якістю на відповідність вимогам міжнародного стандарту ISO 9001:2015 та національного стандарту ДСТУ 9001:2015.

Результати аудиту засвідчили компетентність і професіоналізм посадових осіб місцевого самоврядування та надання виконавчим комітетом міської ради якісних адміністративних послуг мешканцям міста.

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 вдосконаленню якості надання послуг замовникам, підтриманню функціонування та розвитку системи управління якістю у 2021 році.