

Результати щорічного аналізування вищим керівництвом виконавчого комітету стану функціонування системи управління якістю у виконавчому комітеті Івано-Франківської міської ради в 2019 році.

Надання якісних адміністративних послуг населенню, розвиток та удосконалення електронного урядування у виконавчому комітеті і надалі залишається одним із пріоритетних напрямків роботи виконавчих органів Івано-Франківської міської ради.

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

Станом на 30.12.2019 року у Центрі надання адміністративних послуг надається 283 адміністративних та дозвільно-погоджувальних послуг. Загальна кількість послуг, наданих в управлінні адміністративних послуг (Центр надання адміністративних послуг м. Івано-Франківська), станом на 30.12.2019 року становить 102 181, надано 43 253 консультацій.

З метою забезпечення спрощення процедури подання документів та отримання результату адміністративної послуги, відповідно до рішення виконавчого комітету міської ради від 26.06.19р. №761 «Про адміністративні послуги», з **01.07.2019 року в Центрі надання адміністративних послуг м. Івано-Франківська видаються довідки про склад сім'ї та довідки про реєстрацію місця проживання особи (ф.13)**. Довідки про склад сім'ї формуються автоматично з Муніципального реєстру м.Івано-Франківська.

09.11.2019р. до Муніципального реєстру підключені структурні підрозділи виконавчого комітету міської ради (Департамент соціальної політики, служба у справах дітей, Департамент житлової, комунальної політики та благоустрою та ін.). Відповідно, дані служби більше не вимагають довідки про склад сім'ї, а самостійно отримують необхідну інформацію з Муніципального реєстру м. Івано-Франківська.

З вересня 2019 року в Центрі надання адміністративних послуг розпочато прийом документів для оформлення свідоцтва про народження дитини.

За даний період видано 69 свідоцтв про народження.

З метою комфортного, максимально простого отримання послуг за мінімальну кількість часу, пов'язаних з народженням дитини в Центрі надання адміністративних послуг м. Івано-Франківська **розроблено комплексну послугу, яка надається за принципом «Життєвої ситуації»**. Так, за один візит можна замовити декілька адміністративних послуг:

- отримання свідоцтва про народження;
- реєстрація місця проживання дитини;
- реєстрація в дошкільний навчальний заклад;
- отримання статусу багатодітної сім'ї;
- оформлення державної допомоги при народженні дитини;
- оформлення допомоги на дітей, які виховуються в багатодітних сім'ях.

У Департаменті соціальної політики за принципом «Життєва ситуація» за один візит можна оформити наступні види соціальних допомог:

- допомога у зв'язку з вагітністю та пологами;

- допомога при народженні дитини;
- допомога на дітей самотніми матерями;
- допомога при усиновленні дитини;
- допомога особі, яка доглядає за хворою дитиною;
- призначення державної соціальної допомоги малозабезпеченим сім'ям.

8 жовтня 2019р. у Центрі надання адміністративних послуг м. Івано-Франківська відбулося урочисте відкриття сектору з оформлення посвідчень водія та реєстрації транспортних засобів.

За кошти міського бюджету закуплено обладнання вартістю 200 тис. грн. для друку водійських посвідчень та техпаспортів, видачі номерних знаків. За даний період було оформлено 201 посвідчення водія та перереєстровано 2 транспортні засоби у зв'язку зі встановленням газобалонного обладнання.

Для забезпечення доступності отримання адміністративних послуг для громадян з обмеженими можливостями, які обмежені у пересуванні, за принципом віддаленого робочого місця адміністратора ЦНАП, **доступна для замовлення послуга «Мобільний адміністратор».**

Протягом року за допомогою сервісу «Мобільний адміністратор» надано 207 адміністративних послуг.

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.cnap.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 структурними підрозділами виконавчого комітету 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>. За звітний період було надано **5 168 он-лайн послуг.**

З метою розширення можливостей електронної ідентифікації для отримання адміністративних послуг через мережу Інтернет вдосконалено модуль сканування ID карток. Проведено налаштування робочих місць адміністраторів ЦНАП після оновлень в системному та прикладному програмному забезпеченні. Вдосконалено Google карти та Mobile ID.

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.

Крім того, забезпечено функціонування інформаційно-консультаційного пункту для іноземців.

В 2019 році до ЦНАП м.Івано-Франківська звернулося 1851 іноземний громадян для отримання адміністративних та дозвільно-погоджувальних послуг (реєстрація місця проживання, зняття з реєстрації місця проживання, реєстрацію бізнесу, загальна інформація).

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

З метою удосконалення роботи ЦНАП та підвищення якості надання адміністративних послуг у місті забезпечено функціонування територіальних підрозділів ЦНАП, що дозволило реалізувати право мешканців мікрорайонів міста на оперативну та зручну організацію надання послуг для суб'єктів звернень, а також, якісне та своєчасне отримання послуг.

З 10.10.2019 року Центр надання адміністративних послуг розпочав прийом документів від мешканців с.Підлужжя та с.Черніїв, які були рішенням Івано-Франківської міської ради від 09.10.2019 року об'єднанні з м.Івано-Франківськом в Івано-Франківську міську ОТГ.

З 19.12.2019 року Центр надання адміністративних послуг розпочав прийом документів від мешканців с.Березівка, с.Колодіївка та с.Підпечери, які були рішенням Івано-Франківської міської ради від 18.12.2019 року об'єднанні з м.Івано-Франківськом в Івано-Франківську міську ОТГ.

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 01.01.2019 по 31.12.2019 року якість надання адміністративних та дозвільно-погоджувальних послуг оцінило 27 515 відвідувачів. Позитивно оцінило якість надання послуг 26 329 відвідувачів, негативно – 1 186 відвідувачів.

Крім того, відвідувачі ЦНАП можуть оцінити якість обслуговування та надання адміністративних послуг на офіційному сайті ЦНАП м. Івано-Франківська (www.snar.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.

З 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 буде 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 участь в проекті та інтегрував своє програмне забезпечення відповідно до встановлених вимог адміністратора системи.

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).

Велика увага приділяється підвищенню рівня професіоналізму, обізнаності адміністраторів ЦНАП м.Івано-Франківська щодо надання адміністративних та дозвільних послуг. Так, впродовж року проведено **34 внутрішніх навчання**, працівники проходили навчання у Івано-Франківському центрі перепідготовки та підвищення кваліфікації державних службовці, посадових осіб місцевого самоврядування, брали участь у семінарах та 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.

Пріоритетом для ЦНАП м. Івано-Франківська у 2020 рік є організація надання адміністративних послуг соціального характеру та послуг за принципом «життєвої ситуації», відкриття нових підрозділів ЦНАП в населених пунктах, які утворюють Івано-Франківську ОТГ, 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».

Розроблено нову версію програмного продукту (оптимізовано роботу системи та віддаленого доступу до бази даних, удосконалено формування звітних документів).

В підсистемі «Звернення громадян» надано можливість користувачам формувати звітні документи за наступними параметрами:

- інформаційні запити на отримання публічної інформації;
- вид, суб'єкт, тип, категорія, стаття;
- ознака та форма надходження;
- в розрізі основних питань, що порушуються у зверненнях;
- соціальний стан;
- результат розгляду;
- в розрізі керівників.

В підсистемах «Рішення виконавчого комітету», «Розпорядження міського голови», «Рішення міської ради» надано можливість користувачам формувати звітні документи за наступними параметрами:

- загальний звіт;
- звіт по галузях.

Створено нові підсистеми «Протоколи та порядки денні засідань» та «Проекти нормативних актів».

Проведена пробна експлуатація підсистем.

Введено в базу даних всі протоколи та порядки денні за 2019 рік.

Внесено зміни в Реєстр «Нормативні акти Івано-Франківської міської ради».

Додано розділи для публікації з СЕД «Діловод» проектів нормативних актів, протоколів засідань та порядків денних на веб - сайті.

Всі протоколи та порядки денні за 2019 рік висвітлені на сайті нормативних актів.

Постійно збільшується кількість користувачів, налаштування програмного забезпечення, надання їм прав доступу та навчання персоналу.

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

З метою забезпечення працівників виконавчих органів міської ради комп'ютерною технікою в 2019 році придбано:

- 5 комп'ютерів, 2 ноутбуки та 2 принтери;
- ноутбук, монітори та принтер для управління з питань державного архітектурно-будівельного контролю;
- блоки стабілізації напруги для телевізорів, що розміщені в залі засідань виконавчого комітету та холі адмінприміщення на 1-му поверсі;
- додаткові вінчестери для патронатної служби та відділу програмного та комп'ютерного забезпечення;
- віддалені клавіатури для залу засідань;
- новий сенсорний інформаційний кіоск в ЦНАП (встановлено та здійснено налаштування електронної черги).

Крім того, придбано 3 планшетних ПК для використання в організації засідань виконавчого комітету міської ради.

Проведено ремонт бувших у вжитку комп'ютерів та проведено заміну на нові у відділі бухгалтерського обліку та звітності, управлінні реєстраційних процедур, управлінні праці, службі оперативного реагування 15-80, відділі ведення

Державного реєстру виборців, секретаріаті міської ради, управлінні з питань надзвичайних ситуацій, мобілізаційно-оборонної роботи та діяльності правоохоронних органів, відділі програмного та комп'ютерного забезпечення, управлінні адміністративних послуг, департаменті правової політики.

Здійснено ремонт монітора електронної черги та системного блока відображення інформації на табло у ЦНАП.

Проведено монтаж 4-х телевізорів 65" та іншого обладнання в залі засідань виконавчого комітету міської ради після його капітального ремонту, налаштування дротового Інтернету та двох бездротових мереж. Встановлено новий ноутбук для презентацій.

Проведено ремонт та налаштування системи оповіщення надзвичайних ситуацій «Атріс».

В зв'язку із значним збільшенням кількості користувачів оптимізовано серверне обладнання для роботи СЕД «Діловод», програмного забезпечення «Універсам послуг» та сервісу «Бюджет участі».

Проведено:

- збільшення об'єму оперативної пам'яті та заміна компонентів серверів;
- заміна акумуляторних батарей в блоках безперебійного живлення;
- налаштування сервера для доступу до відкритих даних;
- налаштування сервера управління транспорту та зв'язку для отримання та управління GPS-даними громадського транспорту (прокидання портів, встановлення операційної системи, підключення до мережі);
- підготовку та налаштування шлюзу та системи захисту нової лінії інтернет;
- налаштування нового веб-сервера для розміщення та підтримки роботи міських порталів;
- налаштування каналів зв'язку подачі Інтернету в адміністративний будинок виконавчого комітету та приміщення Центру адміністративних послуг м. Івано-Франківська;
- налаштування серверів після тривалих відключень електроенергії, відновлення втраченої інформації;

Модернізовано локальну мережу в кабінетах патронатної служби, управлінні економічного та інтеграційного розвитку, в кабінетах 8-го поверху адмінприміщення МВК та ЦНАП.

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 окремих робочих кабінетах управління економічного та інтеграційного розвитку;
- проведено заміну освітлення в каб.420 та Центрі надання адміністративних послуг м. Івано-Франківська;
- проведено ремонтні роботи системи тепlopостачання в залі засідань (каб. №311);

- проведено ремонт системи водопостачання та заміну сантехніки в санвузлах адміністративної будівлі;
- проведено заміну меблів в каб.420;
- забезпечено обслуговування кондиціонерів;
- постійно проводиться прибирання адмін. приміщень.

Загалом, у 2019 році здійснено 1093 дрібних ремонтів (заміна ламп та світильників, розеток, вимикачів, ремонт та заміна замків, ремонт системи розпізнавання знаків, заміна сантехнічного обладнання, їх ремонт та профілактика, заміна елементів живлення).

**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 2019 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 272 особи (у 2018 році – 196 осіб), серед них 12 осіб працівники комунальних підприємств.

У навчально-методичному центрі цивільного захисту та безпеки життєдіяльності в Івано-Франківській області у сфері цивільного захисту проходили навчання 10 осіб (2018р. – 5 осіб).

Проводилась робота щодо направлення на навчання до вищих навчальних закладів, що здійснюють підготовку магістрів за спеціальністю “Державна служба” галузі знань “Державне управління” 9 осіб-працівників виконавчого комітету міської ради та до аспірантури Львівського регіонального інституту Національної академії за спеціальністю «Публічне управління та адміністрування» галузі знань «Публічне управління та адміністрування кафедри державного управління» 1 особа.

Впродовж року для працівників виконавчого комітету, сільських рад проводяться внутрішні навчання, практичні семінари, тренінги.

Велика увага приділяється обміну досвідом працівників з фахівцями міст України та інших держав. Так, 40 працівників направлялися у службові відрядження з обміну досвідом та 59 осіб направлялися для участі у навчальних тренінгах, практикумах, семінарах, навчаннях з підвищення кваліфікації.

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

З метою забезпечення відкритості та прозорості діяльності виконавчого комітету міської ради та спрощення доступу громадян та юридичних осіб до інформації про діяльність органів виконавчої влади, впровадження елементів електронного врядування в діяльність міської ради з 01.08.2012 року функціонує новий веб-сайт www.emvk.if.ua «Електронний уряд міста Івано-Франківська» (Інтернет-приймальня).

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

За 2019 рік у виконавчий комітет міської ради надійшло 1029 (826 - в 2018р.) запитів про публічну інформацію. З них, 520 надійшли поштою. Близько половини запитів (509) за звітний період надходять через інтернет-приймальню.

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

Забезпечено ведення Реєстру актів органів місцевого самоврядування.

Документи, введені в Реєстр актів органів місцевого самоврядування, з 01.08.2012 року висвітлюються на веб-сайті www.namvk.if.ua «Нормативні акти Івано-Франківської міської ради».

Реєстр актів постійно наповнюється поточними документами та за минулі роки.

Станом на 31.12.2019 року до Реєстру занесено 29 000 документів. Всі акти вводяться в Реєстр в текстових форматах doc і xls, а з 01.01.2014 року також скановані копії у форматі pdf.

Розроблено та забезпечено наповнення офіційного веб-сайту управління з питань державного архітектурно-будівельного контролю – <https://www.ydabk.if.ua> та офіційної сторінки в соціальній мережі Facebook – <https://www.facebook.com/DABK.if/>.

З квітня 2019 року в тестовому режимі працює офіційний сайт фінансового управління <https://mfu.ua>.

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

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

Створено окремі портали на англійській, німецькій та польській мовах, проведено налаштування та наповнення інформацією.

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

1. Створено нові розділи:

- «Вибори Президента України»;
- банер до категорії вибори Президента;
- «Бюджетні запити»;
- «Реєстр колективних договорів».

2. Створено та розміщено нові електронні сервіси:

- «Мобільний адміністратор»;
- «Бюджету участі»;
- «Карта комунального майна»;
- «Продаж об'єктів».

Внесено зміни в портал smartcity.mvk.if.ua - правка карти та розділів.

Додано нові електронні сервіси в портал smartcity.mvk.if.ua.

Створено нову версію електронного сервісу «Бюджет участі – 2019».

На сайті «Бюджет участі»:

- додано нові розділи: «Контакти» та «Мапа» (розміщена інформація про проекти бюджету участі на карті);

- змінено розділ «Обсяг бюджету», кількість виділених коштів по роках.

Облаштовано та підключено до мережі робоче місце по бюджету участі в прозорому офісі.

Проведено оновлення підсистеми «Нормативні акти» та внесено наступні зміни:

- додано нові розділи, змінено дизайн, додано нові функції (відображення трансляції, підв'язка проектів документів).

Проведено вдосконалення системи електронного документообігу «Діловод».

Розроблено нову версію програмного продукту (оптимізовано роботу системи та віддаленого доступу до бази даних, удосконалено формування звітних документів).

В підсистемі «Звернення громадян» надано можливість користувачам формувати звітні документи за наступними параметрами:

- інформаційні запити на отримання публічної інформації;
- вид, суб'єкт, тип, категорія, стаття;
- ознака та форма надходження;
- в розрізі основних питань, що порушуються у зверненнях;
- соціальний стан;
- результат розгляду;
- в розрізі керівників.

В підсистемах «Рішення виконавчого комітету», «Розпорядження міського голови», «Рішення міської ради» надано можливість користувачам формувати звітні документи за наступними параметрами:

- загальний звіт;
- звіт по галузях.

Створено нові підсистеми «Протоколи та порядки денні засідань» та «Проекти нормативних актів».

Проведена пробна експлуатація підсистем. Введено в базу даних всі протоколи та порядки денні за 2019 рік.

Внесено зміни в Реєстр «Нормативні акти Івано-Франківської міської ради».

Додано розділи для публікації з СЕД «Діловод» проектів нормативних актів, протоколів засідань та порядків денних на веб - сайті. Всі протоколи та порядки денні за 2019 рік висвітлені на сайті нормативних актів.

Створено банер для Стратегії розвитку міста.

Забезпечено підтримку електронного сервісу «Електронна приймальня».

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

Так, в програмі «Універсам послуг» вдосконалено систему для ведення послуг прописки та виписки (автоматичне заповнення бланків, довідок та заяв).

Розроблено програмне забезпечення для управління реєстраційних процедур, налаштування модуля ведення та друку журналів довідок та повідомлень.

Розроблено новий формат звітів та зміни в програмі для відділу ведення державного реєстру виборців.

Проведено підключення робочих місць ЦНАП для видачі талонів на транспортний засіб.

Проведено вдосконалення модуля сканування ID карток, налаштування робочих місць адміністраторів ЦНАП після оновлень в системному та прикладному програмному забезпеченні.

Проведено вдосконалення Google карти та MobileID, налаштування робочих місць адміністраторів ЦНАП, відновлення роботи електронної черги в управлінні адміністративних послуг (Центр надання адміністративних послуг м. Івано-Франківська) та налаштування її роботи в режимі онлайн.

Здійснено ряд заходів з вдосконалення офіційного веб-сайту Івано-Франківської міської ради <https://www.mrada.if.ua>. Зокрема, створено окрему веб-сторінку Міського конкурсу проектів та програм розвитку місцевого самоврядування та громадянського суспільства <https://konkurs.mrada.if.ua>, де міститься вся інформація про реалізацію конкурсу та виконані проекти у поточному та попередніх роках.

З метою забезпечення відкритості регуляторного процесу рішенням виконавчого комітету міської ради від 15.11.2018р. №1221 затверджено План діяльності виконавчого комітету міської ради з підготовки проектів регуляторних актів на 2019 рік та відповідно рішенням міської ради від 14.12.2018р. №336-22 затверджено План діяльності Івано-Франківської міської ради з підготовки проектів регуляторних актів на 2019 рік.

Відповідно до Закону України "Про засади державної регуляторної політики у сфері господарської діяльності" забезпечено дотримання процедури прийняття та відстеження результативності поточних регуляторних актів, поданих структурними підрозділами виконавчого комітету, своєчасно та у повному обсязі.

Зокрема, на підставі Планів з підготовки регуляторних актів на 2019 рік забезпечено належну підготовку структурними підрозділами міської ради, її виконавчого комітету 11 проектів регуляторних актів, проведено 11 відкритих громадських обговорень, 2 регуляторні акти перебувають на стадії розробки.

Відповідно до плану-графіку проведено відстеження результативності регуляторних актів у 2019 році. З метою оцінки стану впровадження регуляторних актів та досягнення ними цілей, задекларованих при їх прийнятті, було здійснено 45 відстежень результативності регуляторних актів, з них 12 – базові, 33 – повторні.

Інформація про здійснення покрокових заходів згідно з процедурою розгляду та прийняття регуляторного акту, а саме: зміни до Плану, 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 оприлюднювалася на офіційній сторінці виконавчого комітету міської ради в мережі Інтернет та в газеті "Західний кур'єр".

У 2019 році проведено **40** конкурсів. З них: **28** конкурсів з відбору оцінювачів на право проведення оцінки об'єктів комунальної власності територіальної громади міста (департамент комунальних ресурсів), **6** конкурсів на перевезення пасажирів на міських автобусних маршрутах загального користування (управління транспорту та зв'язку) та **6** конкурсів, проведених управлінням архітектури, дизайну та містобудівної діяльності (- на визначення переможця ескізного проекту пам'ятного знаку «Пожежникам-рятівникам» на вул. Франка, між будинками № 4 та № 8; - на визначення переможця ескізного проекту пам'ятника С.Г. Пушику; - на визначення переможця ескізного проекту паркової скульптури «Жаба» на території парку культури та відпочинку ім. Т. Г. Шевченка; - на визначення переможця ескізного проекту пам'ятного знаку

загиблим героям АТО/ООС; - на визначення кращих двориків міста у трьох номінаціях, розроблено ескізи пам'ятних табличок для номінантів та ескізи сертифікатів. - на визначення кращих вітрин міста у чотирьох номінаціях, розроблено ескізи сертифікатів.

Впродовж року Департаментом комунальних ресурсів проведено **7** земельних торгів (аукціонів) та організовано проведення **1** аукціону в електронній торговій системі «Prozorro Продажі» з продажу нежитлових приміщень на вул. Кардинала Любомира Гузара, 39.

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 18.01.2018 року № 54 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 8071 таких усних звернень.

Відповідно до графіка проводились прийоми громадян з особистих питань керівництвом виконавчого комітету міської ради за місцем проживання, зокрема, у сільських радах: Хриплинській, Микитинецькій, Вовчинецькій; міській поліклініці № 4, 2, ЗШ № 23, ПАТ «Івано-Франківський хлібокомбінат», КП «Муніципальна інвестиційна управляюча компанія», ДМП «Івано-Франківськтеплокомуненерго» та ПАТ «Івано-Франківська харчосмакова фабрика».

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 веб-сайту Івано-Франківська актуальною, змістовною інформацією.

Високий рівень відвідувань – від **1500** до **2500** 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 **3** електронних звернення. За минулий рік на веб-сайті виконавчого комітету розміщено **2671** повідомлення, з них: **858** новин, **680** анонсів.

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 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:

Забезпечено підготовку та видання телефонного довідника «Крокуємо містом своїми правами». Розповсюдження телефонного довідника здійснюється під час

проведення заходів, семінарів серед дітей, вчителів освітніх закладів м. Івано-Франківська.

Як і в попередні роки, в 2019 р. Івано-Франківськ увійшов в трійку лідерів е-демократії поряд з Києвом та Львовом. Такими є результати дослідження Центру Розвитку Інновацій - Center for Innovations Development, які оприлюднили на форумі, присвяченому розвитку електронної демократії в Україні. Загалом, вивчали 30 міст і показники Франківська виявились одними з найкращих

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, врегулюванням виробничих, трудових і соціально-економічних відносин між найманими працівниками й роботодавцями.

Впродовж 2019 року проведено 2 засідання Дорадчої ради керівників промислових підприємств та професійної технічної освіти з підготовки кваліфікованих спеціалістів робітничих спеціальностей, 1 засідання тристоронньої соціально-економічної ради м. Івано-Франківська.

З метою вирішення актуальних проблем місцевого підприємництва постійно функціонує Рада підприємців при виконавчому комітеті Івано-Франківської міської ради. Протягом року проведено 2 засідання, під час яких обговорено проекти регуляторних актів, нововведення щодо підприємницької діяльності, які пропонувалися до законопроектів Верховної Ради України, зміни в трудовому законодавстві, особливості здійснення експортних операцій, співпраця з Торгово – промисловою палатою.

15 листопада 2019 року забезпечено організацію та проведення V Міжнародного інвестиційно-економічного форуму «Партнерство і перспектива. Енергоефективна громада».

Під час проведення Форуму було підписано Меморандум про партнерство між Фондом енергоефективності та виконавчим комітетом Івано-Франківської міської ради.

Крім цього, протягом року проводилися засідання Дорадчого комітету з питань розвитку та збереження народних промислів та ремесел при міському голові в рамках підготовчих заходів з проведення фестивалів «Свято ковалів», «Меди Прикарпаття», «Свято хліба».

З метою забезпечення умов для розвитку існуючих, створення нових кластерів у місті, а також налагодження взаємодії бізнесу, влади, наукових та навчальних закладів у межах даних кластерів здійснено організацію проведення навчання щодо підвищення ролі кластерів у розвитку економіки міста та забезпечено участь представників виконавчих органів міської влади в роботі кластерів.

Так, для налагодження ефективної взаємодії між бізнесом і владою та тісної співпраці з представниками малого і середнього бізнесу організовано та проведено Бізнес-сніданки з міським головою. Впродовж звітнього періоду було організовано та проведено заходи з 8-ти напрямків, а саме:

- з керівниками спортивних клубів та фітнес-клубів;

- з представниками благодійних фондів;
- з представниками видавництв, друкарень та поліграфічних студій;
- з керівниками готелів та готельних комплексів;
- з керівниками меблевого бізнесу;
- з керівниками ОСББ;
- з керівниками автосалонів міста;
- з учасниками ІТ кластеру.

З метою забезпечення інформування потенційних інвесторів та для презентації інвестиційного потенціалу міста забезпечено функціонування інвестиційного Web-сайту 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.

Задля втілення новітніх рішень задля формування привабливого інвестиційного клімату міста та створення нових механізмів соціального розвитку забезпечено підтримку проектів розвитку креативної економіки.

Проведено інформаційно-роз'яснювальну роботу з приводу дотримання вимог чинного трудового законодавства з **1588** суб'єктами господарської діяльності.

З метою сприяння популяризації робітничих професій організовано проведення міських конкурсів з визначення кращого за професією серед учнів закладів професійно-технічної освіти. Всього проведено 3 конкурси, зокрема: з визначення кращого зварника, кращого столяра та фінальний етап конкурсу «Молодий коваль Прикарпаття». В рамках проведення заходів Асамблеї «Кільця ковальських міст Європи» було організовано проведення на території КП «Простів інноваційних креацій «Палац» майстер-класу з ковальства серед учнів.

Крім того, у 2019 році виготовлено 3 тематичні інформаційні фільми за напрямками підготовки спеціалістів робітничих спеціальностей «Обирай професію, яка затребувана на ринку праці», які транслювалися на ТРК «Вежа», в театрі кіно «Люм'єр», на світлодіодному екрані на Вічевому майдані та розміщені на офіційному веб-сайті міста Івано-Франківська і на сторінці управління праці в мережі Facebook.

З метою залучення дитячої та юнацької молоді до занять фізичною культурою та спортом у дитячо-юнацьких спортивних школах, спортивних клубах та закладах спортивного спрямування організовано та 14.09.2019р. на території КП «Простір Інноваційних Креацій «Палац» проведено «Ярмарок спорту».

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, Ярослави Стецько, Євгена Коновальця, Романа Шухевича, Степана Ленкавського, Івана Франка, Михайла Дяка та ін.;

- відзначення визначних подій в історії нашої держави та краю – Дня Соборності України, 100-річчя проголошення Акта Злуки УНР та ЗУНР, 101-ої річниці бою під Крутами, 90-ї річниці створення ОУН, виведення військ з Республіки Афганістан, Дня українського добровольця, відзначення 357-ї річниці від дня заснування міста Івано-Франківська, Дня Героїв, відкриття пам'ятника Роману Шухевичу, Дня Державного Прапора України, 28-ої річниці незалежності України, 30-ої річниці створення Народного Руху України, свята Покрови Пресвятої Богородиці, 77-ої річниці створення УПА, Дня захисника України, Дня Українського козацтва, 101-річниці проголошення ЗУНР, Дня Гідності та Свободи, та ін.;

- вшанування пам'яті жертв трагедій українського народу – відзначення Дня Героїв Небесної Сотні, вшанування пам'яті учасників молодіжного націоналістичного підпілля-Василя Гросберга, Ганни Соколовської і Ганни Сміжак, 33-ї річниці Чорнобильської катастрофи, вшанування пам'яті мешканців міста, які віддали життя за незалежність України, вшанування пам'яті жертв політичних репресій, відзначення 75-х роковин початку депортації українців з Лемківщини, надсяння, Холмщини, Підляшшя, Любачівщини, Західної Бойківщини у 1944-1951 рр. та вшанування пам'яті їх жертв, загиблих у зоні проведення АТО українських військових та всіх борців за волю і незалежність України, вшанування пам'яті страчених націоналістів, Дня пам'яті жертв голодоморів в Україні, Дня вшанування учасників ліквідації наслідків аварії на Чорнобильській АЕС та ін.;

- духовні заходи – відзначення свята Богоявлення Господнього (Водосвяття), проведення ходи на захист життя та сімейних цінностей, Зіслання Святого Духа (Зелені свята), підтримка проведення загальноміської хресної дороги під час Великого посту, заходів з нагоди 30-ї річниці з часу першого публічного богослужіння духовенством підпільної УГКЦ, підтримка проведення в місті хресних доріг, походів, прощ та 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» та за підтримки виконавчого комітету міської ради 24-25.08.2019 року організовано Хресну дорогу за мир, спокій та спасіння України у с.Зарваниця Тернопільської області. Окрім того з ініціативи ГО «Спілки Християнського відродження» кожного місяця проводились екуменічні молебні до Пресвятої Богородиці за участю представників духовенства та вірних традиційних християнських конфесій), а також молитва на Вервиці за єдність, мир та спокій в Україні, що сприяють налагодженню конструктивного діалогу між представниками різних конфесій міста.

З ініціативи Івано-Франківсько-Галицької Єпархії ПЦУ у місті Івано-Франківську та за сприяння відділу внутрішньої політики 22.09.2019 року відбувся екуменічний молебен за сім'ю, за мир у родинах, за добре виховання дітей.

За поданнями голів Всеукраїнського товариства політичних в'язнів і репресованих, Івано-Франківської громадської асоціації інвалідів війни та збройних сил, Івано-Франківського осередку «Союзу Українок» подяками міського голови та преміями відзначено чотирьох 90-річних членів товариства, п'ять 90-річних членів асоціації та двоє 90-річних членів товариства «Союзу Українок».

26.04.19р. проведено заходи до роковини аварії на Чорнобильській АЕС, 01.10.19р. проведено заходи щодо відзначення в місті Міжнародного дня людей похилого віку, 03.12.2019р. проведено заходи щодо відзначення в місті Міжнародного дня людей з інвалідністю, 13.12.19р. проведено заходи до Дня вшанування учасників ліквідації наслідків аварії на Чорнобильській АЕС.

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 15 адміністративних послуг, вилучено з переліку адміністративних послуг 6 адміністративних послуг, включено в перелік адміністративних послуг 23 адмін. послуги, змінено суб'єкта надання 19 адмін. послуг, внесено зміни в 51 інформаційну та 7 технологічних карток адміністративних послуг.

Загалом, впродовж 2019 року введено в дію 96 інформаційних та 48 технологічних карток адміністративних послуг.

Відповідно до затвердженого графіку протягом 19-22.11.2019р. 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 2020 рік.

Сертифікація системи управління якістю

на відповідність вимогам міжнародного стандарту ISO 9001

В серпні 2019 року виконавчий комітет Івано-Франківської міської ради успішно пройшов I наглядний аудит системи управління якістю на відповідність вимогам міжнародного стандарту ISO 9001:2015 та національного стандарту ДСТУ ISO 9001:2015.

Результати проведеної перевірки в черговий раз засвідчили професіоналізм працівників виконавчих органів міської ради 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 2020 році.