

Результати щорічного аналізування вищим керівництвом виконавчого комітету стану функціонування системи управління якістю у виконавчому комітеті Івано-Франківської міської ради в 2018 році.

Забезпечення 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 найбільш дієвих інструментів, завдяки яким стає можливим досягнення високих міжнародних стандартів якості.

З метою впорядкування переліку адміністративних послуг, які надаються виконавчими органами Івано-Франківської міської ради проведено аналіз переліку адміністративних послуг, внесено відповідні зміни згідно поданих пропозицій виконавчих органів міської ради, систематизовано усі зміни, які до нього вносилися в період 2015-2018 років та **затверджено новий перелік адміністративних послуг** рішенням міської ради від 14.12.2018р. №340-22 «Про затвердження переліку адміністративних послуг».

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 127 адміністративних послуг.

З квітня 2017 року у ЦНАП м. Івано-Франківська функціонує сектор з оформлення та видачі паспорта громадянина України у формі ID-картки та **паспорта громадянина України для виїзду за кордон.**

З 2 квітня 2018 року відділом програмного та комп'ютерного забезпечення міської ради спільно з Центром 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.**

Нова система дозволяє зчитати всю інформацію, яку містить ID-паспорт та надає можливість адміністратору ЦНАП перевірити дані власника ID-картки.

На основі отриманих даних вносяться відомості до програмного забезпечення «Універсам послуг» та проводиться реєстрація адміністративних та дозвільно-погоджувальних послуг.

Систему зчитування ID карток встановлено на всіх робочих місцях головного офісу ЦНАП м.Івано-Франківська та його територіальних підрозділах.

Завдяки запровадженню даної системи зменшено час на реєстрацію адміністративної послуги, мінімізовано кількість помилок при внесенні даних в облікову систему, підвищилась продуктивність роботи персоналу та якість обслуговування.

З метою удосконалення роботи ЦНАП та підвищення якості надання адміністративних послуг у місті забезпечено функціонування 4 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. У 2018 році адміністраторами територіальних підрозділів ЦНАП м.Івано-Франківська було прийнято 6 107 вхідних пакетів документів.

Безпосередньо під час прийому в Центрі надання адміністративних послуг та його територіальних підрозділах замовникам надано можливість провести оплату адміністративного збору за надання платних адміністративних послуг за допомогою POS-терміналів, які встановлені на робочому столі кожного адміністратора.

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»).

Авторизація можлива за допомогою BankID або акаунту “Персонального кабінету” шляхом використання електронного цифрового підпису (Мінюсту, ДФС, АЦСК “Україна” та ін.), паспорта громадянина України у вигляді пластикової id-картки або акаунту, який формується працівником ЦНАП м. Івано-Франківська та зберігається в реєстрі користувачів персонального кабінету програмного комплексу “Універсам послуг”.

Результат послуги замовники мають можливість отримати на електронну пошту або (за бажанням) забрати оригінал документа 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 57 адміністративних послуг, які можна замовити он-лайн.

Протягом року надано 3467 он-лайн послуг.

У 2018 році впроваджено нову електронну послугу для Департаменту соціальної політики «Видача довідки про отримання/неотримання соціальної допомоги та компенсацій».

З жовтня 2018 р. на сайті ЦНАП створено та **введено в дію розділ «Державні послуги»**, за допомогою якого можна замовити наступні он-лайн послуги:

Міністерство юстиції України:

- Реєстраційний портал;
- Єдиний державний реєстр юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань;
- Кабінет електронних сервісів;
- Державний реєстр речових прав на нерухоме майно;
- Реєстр громадських об'єднань та формувань;
- Єдиний реєстр підприємств, щодо яких порушено провадження у справі про банкрутство;
- Державний реєстр актів цивільного стану;
- Державна реєстрація фізичної особи, яка має намір стати підприємцем;
- Державна реєстрація юридичної особи;
- Видача витягу з Єдиного державного реєстру юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців;
- Єдиний реєстр боржників.

Державна міграційна служба України:

- Перевірка стану оформлення паспорта для виїзду за кордон;
- Перевірка транслітерації у паспорті громадянина України у формі картки (ID) та паспорті громадянина України для виїзду за кордон;
- Перевірка стану оформлення паспорта громадянина України у формі картки (ID);
- Перевірка за базою недійсних документів.

Державна служба України з питань геодезії, картографії та кадастру:

- Замовлення витягу з Державного земельного кадастру про земельну ділянку онлайн;
- Замовлення витягу з технічної документації про нормативну грошову оцінку земельної ділянки онлайн;
- Отримання відомостей про власників та користувачів земельних ділянок.

Державна архітектурно-будівельна інспекція України:

- Реєстрація повідомлення про початок виконання підготовчих робіт.
- Реєстрація декларації про початок виконання підготовчих робіт;
- Реєстрація повідомлення про початок будівельних робіт;
- Реєстрація декларації про початок будівельних робіт.

Міністерство екології та природних ресурсів України:

- Реєстрація декларації про відходи.

Міністерство соціальної політики України:

- Отримання інформації про розмір субсидії;
- Калькулятор комунальних витрат та субсидій;
- Призначення житлової субсидії;
- Призначення допомоги при народженні дитини.

Електронна система охорони здоров'я:

- Система eHealth (сімейний лікар).

Державна служба України з надзвичайних ситуацій:

- Портал електронних послуг.

Державне підприємство «Національні інформаційні системи»:

- Електронний цифровий підпис.

Ідентифікація клієнта здійснюється за технологією BankID та MobileID. Також, дані послуги доступні на порталі державних послуг <https://egov.org.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.

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.

За 12 місяців 2018 року адміністраторами ЦНАП надано 2 587 он-лайн консультацій.

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

В 2018 році до ЦНАП м.Івано-Франківська звернулося 2 615 іноземних громадян для отримання адміністративних та дозвільно-погоджувальних послуг (реєстрація місця проживання, зняття з реєстрації місця проживання, реєстрацію

бізнесу, загальна інформація).

Загальна кількість адміністративних послуг, наданих в управлінні адміністративних послуг, станом на 31.12.2018 року становить 69 916.

Центр надання адміністративних послуг приймає участь у впровадженні **Smart City** в м.Івано-Франківську.

З серпня 2018 року запрацював мобільний додаток «Відвідай Івано-Франківськ». Завдяки датчикам, які встановлені в приміщенні Центру надання адміністративних послуг, додаток показує кількість замовлених послуг заявником, стан готовності послуг та чи отримані результати даних послуг.

З 1 жовтня 2018 року розпочався запис на оформлення іменної транспортної картки для пільгових категорій населення.

З 1 листопада на сайті Центру надання адміністративних послуг м. Івано-Франківська та порталі «Голос громади» в тестовому режимі вперше в Україні запрацював сервіс MobileID. Відповідно можна замовити біля 50 послуг та проголосувати за важливі питання життєдіяльності міста.

Щоб скористатися послугою MobileID, потрібно звернутися до мобільного оператора і оформити за допомогою паспорта та ідентифікаційного коду SIM-карту нового покоління, на яку буде записано індивідуальний цифровий підпис.

Для зручності громадян в жовтні 2018 року був закуплений новий термінал електронної черги, який встановлено на першому поверсі головного офісу Центру надання адміністративних послуг. (вул.Незалежності, 9).

З метою підвищення комфорту перебування в Центрі надання адміністративних послуг батьків з маленькими дітьми в приміщенні Центру встановлено стіл для пеленання немовлят.

Велика увага приділяється підвищенню рівня професіоналізму, обізнаності адміністраторів ЦНАП м.Івано-Франківська щодо надання адміністративних та дозвільних послуг. Так, впродовж року проведено **28 внутрішніх навчань**, працівники проходили навчання у Івано-Франківському центрі перепідготовки та підвищення кваліфікації державних службовці, посадових осіб місцевого самоврядування, брали участь у семінарах та тренінгах.

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 2018 рік якість надання адміністративних послуг оцінило **27 825** відвідувачів. **Позитивно** оцінило якість надання послуг **26 505** відвідувачів, що становить **95,3%**, **негативно** – **1 320 відвідувачів (4,7%)**. **27** громадян

висловили свої подяки та **11** громадян висловили **скарги** 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) 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.

За звітний період за допомогою сервісу «Оцінювання якості обслуговування» на сайті ЦНАПу було заповнено 63 анкети оцінювання якості роботи Центру надання адміністративних послуг. В територіальних підрозділах Центру надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська було заповнено 164 анкети щодо якості надання адміністративних послуг в територіальних підрозділах. Всі анкети опитування були опрацьовані, зауваження взяті на контроль для покращення якості роботи.

З метою підвищення якості надання адміністративних послуг у 2018 року управління адміністративних послуг продовжувало реалізацію проекту «Місцеве самоврядування та верховенство права в Україні». Проект фінансується Шведським агентством регіонального розвитку (SIDA) та шведською урядовою організацією «Академія Фольке Бернадотта».

14.12.2018 р. на засіданні Івано-Франківської міської ради затверджено Програму розвитку системи надання адміністративних послуг в м. Івано-Франківську на 2019-2022 роки.

Основними цілями Програми є:

1. Розбудова та підтримка ЦНАП та його територіальних підрозділів.
2. Розширення інформаційно-технологічних сервісів в роботі ЦНАП.
3. Систематизація нормативно-правової бази функціонування ЦНАП.
4. Навчальна та інформаційна підтримка у сфері надання адміністративних послуг. Популяризація ЦНАП.

Серед ключових завдань Програми є :

- розширення спектру адміністративних послуг, які можна замовити через ЦНАП м.Івано-Франківська;
- підтримка діяльності територіальних підрозділів ЦНАП у мікрорайонах міста;
- забезпечення належних матеріально-технічних умов у ЦНАП для комфортного перебування осіб з інвалідністю та відвідувачів з дітьми;
- укомплектування робочих місць адміністраторів сучасним обладнанням, закупівля комп'ютерної техніки;
- забезпечення сталого функціонування систем аудіо- та відеофіксації робочих процесів у приміщеннях ЦНАП та територіальних підрозділах з метою мінімізації корупційних ризиків та підвищення рівня безпеки в ЦНАП;
- розширення переліку адміністративних послуг, які можна замовити он-лайн на офіційному сайті ЦНАП м.Івано-Франківська і отримати за один візит;
- забезпечення функціонування в ЦНАП контакт-центру (кол- та онлайн-консультацій громадянам щодо порядку надання адміністративних послуг);
- організація навчання та підвищення кваліфікації адміністраторів ЦНАП;

- проведення моніторингу якості надання адміністративних послуг та дозвільно-погоджувальних процедур в ЦНАП.

Прийняття Програми розвитку дозволить ЦНАП м. Івано-Франківська надалі розвивати власну ресурсну базу та технології, спрямовані на підвищення якості послуг, орієнтуючись передусім на інтереси і потреби їх споживачів.

Реалізація ключових завдань дозволить досягти головної мети Програми, а саме, 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.

Крім того, в планах ЦНАП м. Івано-Франківська на 2019 рік є організація надання адміністративних послуг реєстрації актів цивільного стану, реєстрації транспортних засобів та оформлення посвідчення водія.

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». Так, впродовж 2018 року з цією метою:

- впроваджено функцію відображення документів відповідним кольором в залежності від дати завершення терміну виконання;

- впроваджено функцію виявлення та усунення помилок (баг) в серверному програмному забезпеченні;

- вдосконалено функцію пошуку в підсистемі «Нормативні акти» та надано можливість пошуку по реквізиту «Класифікація документа»;

- розроблено та введено в експлуатацію нову підсистему СЕД «Діловод» «Завдання», яка дає можливість користувачам ставити завдання щодо необхідності проведення робіт по обслуговуванню комп'ютерної техніки та програмного забезпечення;

- внесено зміни в довідник «Номенклатура справ».

Постійно збільшується кількість користувачів. Здійснено встановлення СЕД «Діловод» в адміністративно-господарському управлінні, управлінні інвестиційної політики, патронатній службі, секретаріаті міської ради, управлінні адміністративних послуг (Центр надання адміністративних послуг м. Івано-Франківська), помічника заступника міського голови, управлінні економічного та інтеграційного розвитку, фінансовому управлінні, відділі субсидій Департаменту соціальної політики (вул. В.Ветеранів, 10а)), Департаменті комунальних ресурсів, Департаменті містобудування, архітектури та культурної спадщини, Департаменті житлової, комунальної політики та благоустрою.

Станом на 31.12.2018р. СЕД «Діловод» встановлено на 416 робочих місця, зареєстровано 386 користувачів. База даних містить біля 384 тис. документів, а об'єм інформації складає біля 300 Gb.

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

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

Проводилося забезпечення працівників виконавчих органів міської ради комп'ютерною технікою відповідно до поданих пропозицій.

Так, в 2018 році придбано: 12 комп'ютерів, 2 ноутбуки та 16 багатофункційних пристроїв. Постійно здійснюється поточне та профілактичне обслуговування, заміна морально застарілої комп'ютерної техніки на нову. Проведено ремонт бувших у вжитку комп'ютерів та проведено заміну на нові в службі оперативного реагування 15-80, відділу ведення Державного реєстру виборців, секретаріату міської ради, помічника заступника міського голови.

Здійснено ремонт монітора електронної черги у ЦНАП.

Проведено заміну принтерів та сканерів у відділі звернень громадян, приймальні міського голови, службі оперативного реагування 15-80.

Проведено демонтаж та монтаж комп'ютерного обладнання, налаштування програмного забезпечення та локальної мережі після проведення ремонту кабінетів: управління охорони здоров'я (каб.105), квартирний відділ (каб.818, 819) та управлінні інвестиційної політики (вул. Академіка Сахарова, 23).

Здійснено налаштування обладнання, мережі та програмного забезпечення прозорого офісу відділу звернень громадян.

Придбано нове відео та фото обладнання для роботи патронатної служби.

Проведено ремонт серверів, а саме: заміна блоків живлення, батарей блоків безперебійного живлення, жорстких дисків, що працюють в системі копіювання даних, робота з Raid-масивами даних.

Проводилися роботи з технічного та поточного обслуговування серверного обладнання, баз даних, пошти, серверів-шлюзів та каналів зв'язку.

З метою розширення можливостей та забезпечення безперебійного функціонування локальної мережі в структурних підрозділах проведено оновлення мережевого обладнання (комутатори, роутери тощо). При проведенні ремонтних робіт в кабінетах проведено модернізацію мережі (заміна розеток та кабелів). Так, проведено заміну мережевого обладнання в серверній кімнаті та в шафах на 2, 3, 4 і 8 поверхах. Встановлено 2 точки доступу до Wi-Fi в адмінприміщенні МВК (хол 1 і 3 поверху), а також 2 точки доступу в Центрі надання адміністративних послуг та по 1 в кожному з трьох територіальних підрозділах ЦНАП. Проведено роботи з налаштування локальної мережі виконавчого комітету під нове обладнання. Модернізовано мережу в каб.203 та в управлінні з питань Держархбудконтролю.

Спільно з структурними підрозділами виконавчого комітету та провайдером Інтернету проводилися роботи з модернізації зовнішніх мереж.

В Івано-Франківській міській централізованій бібліотечній системі створено автоматизовану бібліотечну інформаційну систему. Протягом 2018 року в усіх бібліотеках міста налаштовано її програмне забезпечення, в електронний каталог системи внесено 58,4 тис. примірників книг, вільний доступ до якого можна здійснити на офіційному сайті МЦБС міста за адресою <http://mcbs.if.ua>.

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 охорони здоров'я (каб.105), відділу обліку та розподілу житла ДЖКПБ (каб.818, 819) та управління інвестиційної політики (вул. Академіка Сахарова, 23);
- забезпечено стільцями адміністративні приміщення виконавчого комітету Івано-Франківської міської ради;
- проведено ремонтні роботи із заміною меблів в залі засідань №311;
- проведено ремонт системи водопостачання та заміну сантехніки в санвузлах адміністративної будівлі;
- проведено обслуговування кондиціонерів;
- постійно проводиться прибирання адмін. приміщень.

**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 2018 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 196 осіб (у 2017 році – 145 осіб), серед них 6 – новоприйнятих працівників.

У навчально-методичному центрі цивільного захисту та безпеки життєдіяльності в Івано-Франківській області у сфері цивільного захисту проходили навчання 5 осіб.

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” 8 осіб.

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.

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

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

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

Станом на 31.12.2018 року через Інтернет приймальню в 2018 році надійшло 426 електронних звернень та 431 інформаційний запит від фізичних та юридичних осіб.

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 31.12.2018 року до Реєстру занесено більше 25 200 документів (всі рішення виконавчого комітету і розпорядження міського голови за 12 попередніх років, а рішення міської ради за 8 попередніх років). Всі акти вводяться в Реєстр в текстових форматах doc і xls, а з 01.01.2014 року також скановані копії у форматі pdf.

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

1. Створено нові розділи на офіційному сайті міста :

- «Реєстр містобудівних умов та обмежень»;
- «Ні корупції»;
- «Паспорти бюджетних програм»;
- «Звіти бюджетних програм»;
- «Рішення про міський бюджет»;
- «Казначейські рахунки»;
- розділ по торгівлі та податкових зборах;
- з англійської, німецької та польської мов (в т.ч. проведено їх наповнення інформацією),
- нові підрозділи в розділі «Комунальні підприємства».

Внесено зміни в розділ «Комісії».

Оновлено розділ “Охорона здоров’я”, розміщено ролик по охороні праці і небезпечних предметах.

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

Крім того, на сайті Центру надання адміністративних послуг:

- налаштовано опитування-оцінювання якості обслуговування управлінням адміністративних послуг та управлінням реєстраційних процедур;
- додано нові сервіси: «Клопотання щодо персоналізації закордонного паспорта» та «Перевірка стану оформлення паспорта»;
- внесено зміни в сервіс «Код зворотнього зв'язку»;
- створено та введено в дію розділ «Державні послуги» (10.2018р.);
- оновлено систему електронної черги для запису на прийом до адміністраторів. Термін запису збільшено до 30 днів, що дозволило вести запис для послуги виготовлення закордонних паспортів та id-карток.

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

Розроблено та постійно проводиться наповнення актуальною інформацією офіційного веб-сайту управління охорони здоров'я (<http://uoz.com.ua>) та Департаменту містобудування, архітектури та культурної спадщини.

З метою забезпечення відкритості регуляторного процесу рішенням виконавчого комітету міської ради від 07.12.2017р. №1111 затверджено План діяльності виконавчого комітету міської ради з підготовки проектів регуляторних актів на 2018 рік та відповідно рішенням міської ради від 15.12.2017р. №363-17 затверджено План діяльності Івано-Франківської міської ради з підготовки проектів регуляторних актів на 2018 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 2018 рік забезпечено належну підготовку структурними підрозділами міської ради, її виконавчого комітету 25 проектів регуляторних актів, з них прийнято 12 регуляторних актів, у тому числі 4 рішення міської ради, 8 регуляторних актів перебувають у процедурі розгляду та прийняття, проведено 22 відкритих громадських обговорень відповідно.

Погодження проектів регуляторних актів – рішень міської ради здійснено в Державній регуляторній службі України.

Зміни до Плану (у разі необхідності внесення доповнень), 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. Повідомлення про оприлюднення проектів регуляторних актів відповідно до вимог Положення висвітлювалися в газеті "Західний кур'єр".

Відповідно до плану-графіку, з метою оцінки стану впровадження регуляторних актів та досягнення ними цілей, задекларованих при їх прийнятті, у 2018 році було здійснено 29 відстежень результативності регуляторних актів, з них: 14 – базові, 15 – повторні. Кількісна та якісна оцінка застосованого державного регулювання дозволяє стверджувати про досягнення цілей, визначених при розробці більшості регуляторних актів.

З метою забезпечення дотримання державної регуляторної політики виконавчими органами Івано-Франківської міської ради 22.02.2018р. виконавчим комітетом міської ради прийнято відповідне рішення, яким передбачено проведення інвентаризації діючих регуляторних актів та посилення контролю щодо якості і своєчасності підготовки регуляторних актів структурними підрозділами міської ради, її виконавчого комітету.

У 2018 році проведено 23 конкурси. З них: 10 конкурсів з визначення виконавців робіт із землеустрою, землеоціночних робіт та виконавців земельних торгів, 8 конкурсів 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 3 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 1 аукціон з продажу об'єкта комунальної власності та 4 земельних аукціони, 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 2018 році проведено більше 2 тис. процедур, на які подавали свої пропозиції 1,08 тис. учасників.

Інформація щодо всіх закупівель, які проводяться розпорядниками коштів Івано-Франківської міської ради розміщена на офіційному веб-сайті міста в розділах:

-Державні закупівлі/Закупівлі – в он-лайн 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 – дозволяє в он-лайн режимі переглянути статистику закупівель, оголошених розпорядниками коштів Івано-Франківської міської ради, за різними показниками (<http://www.mvk.if.ua/bipr>);

-Державні закупівлі/Перелік розпорядників коштів - відображається перелік виконавчих органів міської ради та реєстр комунальних підприємств територіальної громади міста Івано-Франківська, які проводять конкурси, аукціони, тендери через електронну систему в ProZorro (<http://www.mvk.if.ua/perrk>).

У виконавчому комітеті міської ради функціонує «гаряча лінія» керівництва з мешканцями міста кожного другого вівторка місяця з 17.00 та 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 9091 таких усних звернень.

Відповідно до графіка протягом року проводились прийоми громадян з особистих питань керівництвом виконавчого комітету міської ради за місцем проживання, зокрема, в сільських радах: Хриплинській, Угорницькій, Крихівецькій, загально-освітніх школах №№10,22, міській поліклініці № 1, КП «Електроавтотранс» та КП «Івано-Франківськводокотехпром».

Інформація про роботу міської ради щочетверга висвітлюється газетою міської ради «Західний кур'єр», на ТРК «Вежа» та на офіційному сайті Івано-Франківська.

Протягом року на веб-сайті виконавчого комітету міської ради розміщено **1002** повідомлення, з них: **715** - в розділі «Місцеві новини», **134** – в розділі «Анонси».

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.

За підсумками дослідження 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, реалізований організацією «Transparency International Україна» разом з Інститутом Політичної Освіти.

Івано-Франківськ з рейтингом прозорості **54,5** випередив такі міста як Миколаїв (**50,1**), Львів (48,1), Луцьк (**44,7**).

Сайти Івано-Франківської міської ради **mvk.if.ua** та **mrada.if.ua** визнано одними з кращих серед веб-ресурсів інших міст-обласних центрів як такі, що успішно виконують функцію комунікації влади з громадськістю, чим створюють основу для формування і розвитку соціального капіталу у своїх громадах.

Івано-Франківськ також визнаний одним з лідерів серед обласних центрів України за рівнем забезпечення (наявністю і якістю) нормативно правових актів за результатами дослідження Одеського інституту соціальних технологій в межах проекту «Нові виклики щодо розвитку громадської участі та соціального капіталу в громадах» у партнерстві із Всеукраїнською асоціацією сприяння самоорганізації населення за підтримки Міжнародного фонду «Відродження».

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 2018 року проведено 3 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.

23 листопада 2018 року проведено Форум «Роботодавці і навчальні заклади».

Здійснювалась постійна тісна співпраця з Радою підприємців при виконавчому комітеті Івано-Франківської міської ради, громадськими організаціями, структурами підтримки бізнесу, підприємствами, установами, організаціями всіх форм власності з питань розвитку та підтримки бізнесу, вирішення актуальних проблем місцевого підприємництва.

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», фестивалю «Винограду і вина», фестивалю «Хліба та сиру».

З метою популяризації місцевої продукції та сприяння в реалізації місцевим товаровиробникам проводяться промоційні акції «Купуємо івано-франківське – даємо роботу івано-франківцям», щорічні передсвяткові ярмарки, тематичні фестивалі тощо.

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, 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, 100-річчя бою під Крутами, виведення військ з Республіки Афганістан, Дня українського добровольця, відзначення 356-ї річниці від дня заснування міста Івано-Франківська, Дня Героїв, відзначення в червні-липні дат, пов'язаних з державотворчими процесами в Україні, зокрема, річниці проголошення Акта відновлення Української держави у м.Львові, 30-річчя створення культурно-наукового товариства «Рух» та Української Гельсінської спілки, Дня Державного Прапора України, 27-ої річниці незалежності України, 76-ої річниці створення УПА, Дня захисника України, Дня Українського козацтва, 100-річчя подій Листопадового чину та проголошення ЗУНР, Дня Гідності та Свободи, Дня Збройних Сил України та ін.;

- вшанування пам'яті жертв трагедій українського народу - відзначення Дня Героїв Небесної Сотні, вшанування пам'яті загиблих у зоні проведення АТО українських військових та всіх борців за волю і незалежність України, перепоховання останків жертв терору НКВС, виявлених на території м.Івано-Франківська, 32-ї річниці Чорнобильської катастрофи, вшанування пам'яті жертв політичних репресій, вшанування пам'яті розстріляних нацистами у 1943 році членів ОУН (р), вшанування пам'яті жертв голодоморів, відзначення Дня вшанування учасників ліквідації наслідків аварії на Чорнобильській АЕС та ін.;

- духовні заходи – відзначення Богоявлення Господнього (Водосвяття), проведення маршу за життя та сімейні цінності, Зіслання Святого Духа (Зелені свята), відзначення 1030-річчя з часу хрещення Київської Русі-України, підтримка проведення загальноміської хресної дороги 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 сприяння виконавчого комітету міської ради 24.08.2018 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, що сприяють налагодженню конструктивного діалогу між представниками різних конфесій міста. Щотижня відбувалася Служба Божа в наміренні за Україну, а також молитва на Вервиці за єдність, мир та спокій в Україні.

За поданнями голів Всеукраїнського товариства політичних в'язнів і репресованих та Івано-Франківської громадської асоціації інвалідів війни та

збройних сил подяками міського голови та преміями відзначено шість 90-річних членів товариства та сім 90-річних членів асоціації.

26.04.18р. проведено заходи до роковин аварії на Чорнобильській АЕС, 03.12.18р. проведено заходи щодо відзначення в місті Міжнародного дня людей з інвалідністю, 14.12.18р. 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 проаналізовано стан виконання Цілей у сфері якості за 2017 рік та розроблено і затверджено рішенням виконавчого комітету міської ради №249 від 01.03.2018 року Цілі впровадження Політики якості у виконавчому комітеті Івано-Франківської міської ради на 2018 рік.

Розроблено план впровадження вимог ISO 9001-2015 у систему управління якістю виконавчого комітету Івано-Франківської міської ради та затверджено розпорядженням міського голови від 13.07.18р. №244-р «Про затвердження плану впровадження вимог ISO 9001-2015 у систему управління якістю виконавчого комітету Івано-Франківської міської ради».

Опрацьовано нову версію міжнародного стандарту ISO 9001:2015. Підготовлено відповідну інформацію та поінформовано працівників виконавчих органів міської ради про зміни в міжнародному стандарті ISO 9001.

Проведено перегляд документів СУЯ на предмет необхідності внесення змін в зв'язку з прийняттям нової версії стандарту.

Внесено зміни, підготовлено та введено в дію нові версії Настанови з якості виконавчого комітету Івано-Франківської міської ради, інструкції з обслуговування замовників (І-СУЯ/02) та інструкції з надання адміністративних послуг (І-СУЯ/10).

Підготовлено розпорядження міського голови від 10.08.18р. №276-р «Про внесення змін в документи системи управління якістю» відповідно до якого внесено часткові зміни в 14 документах системи управління якістю: Процедуру з управління невідповідними послугами (П-СУЯ/03), Процедуру з проведення внутрішнього аудиту (П-СУЯ/04), Процедуру з проведення коригувальних і запобіжних дій (П-СУЯ/05), Інструкцію з управління процесами (І-СУЯ/01), Інструкцію з анкетування задоволеності замовників рівнем наданих послуг (І-СУЯ/03), Інструкцію з забезпечення навчання кадрів (І-СУЯ/05), Інструкцію з оцінки працівників (І-СУЯ/06), Інструкцію з відбору кандидатів на заміщення вакантних посад (І-СУЯ/07), Інструкцію з планування, розробки, впровадження нової послуги та внесення змін до послуг, що надаються (І-СУЯ/08), Інструкцію з внутрішньої комунікації (І-СУЯ/09), Інструкцію з управління охороною праці та пожежною безпекою (І-СУЯ/11), Інструкцію з управління інфраструктурою (І-СУЯ/12), Інструкцію з планування у сфері управління якістю (І-СУЯ/13), Інструкцію з аналізування системи управління якістю керівництвом виконавчого комітету міської ради (І-СУЯ/14).

В зв'язку із змінами в чинному законодавстві та за поданнями виконавчих органів міської ради впродовж року вносилися зміни до переліку адміністративних послуг (рішення виконавчого комітету міської ради від 01.03.2018р. №232

«Про внесення змін до переліку адміністративних

послуг», рішенням міської ради від 14.12.2018р. «Про затвердження переліку адміністративних послуг»).

Крім того, за поданнями виконавчих органів міської ради вносилися зміни в інформаційні та технологічні картки адміністративних послуг, проводилася перевірка нових версій інформаційних та технологічних карток адміністративних послуг.

Усі вищезгадані зміни розглянуті на засіданнях робочою групою з впровадження та функціонування СУЯ, підготовлено відповідні протоколи даних засідань.

Так, протягом 2018 року:

- внесено зміни в назву 23 адміністративних послуг та викладено її в новій редакції (3-Департамент містобудування, архітектури та культурної спадщини, 18-Департамент соціальної політики, 2-управління з питань Державного архітектурно-будівельного контролю);

- включено в перелік 28 нових адміністративних послуг (3-Департамент містобудування, архітектури та культурної спадщини, 19-Департамент соціальної політики, 2 –служба у справах дітей, 4-управління з питань Державного архітектурно-будівельного контролю);

- виключено з переліку 4 адміністративних послуги (3-Департамент містобудування, архітектури та культурної спадщини, 1- управління з питань Державного архітектурно-будівельного контролю);

- внесено зміни в 114 інформаційних та 2 технологічних картки.

Загалом, впродовж 2018 року, перевірено, введено в дію, виготовлено копії та проведено заміну в структурних підрозділах **216 оновлених інформаційних (ІК) та технологічних (ТК) карток адміністративних послуг.**

Проведено **19** засідань робочої групи з впровадження та функціонування СУЯ, підготовлено відповідні протоколи даних засідань.

Здійснено ряд заходів по підготовці та проходженню у серпні 2018 року ресертифікаційного аудиту системи управління якістю виконавчого комітету Івано-Франківської міської ради на відповідність вимогам міжнародного стандарту ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 9001:2015.

Розпорядженням міського голови від 09.11.2018р. №458-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 (20-23.11.2018р.) у вищого керівництва та 33 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.

Підготовлено графік проведення внутрішніх аудитів на 2019 рік.

Сертифікація системи управління якістю на відповідність вимогам міжнародного стандарту ISO 9001

В серпні 2018 року виконавчий комітет Івано-Франківської міської ради успішно пройшов ресертифікаційний аудит системи управління якістю на відповідність вимогам міжнародного стандарту ISO 9001:2015 та національного

стандарту ДСТУ ISO 9001:2015 та отримав міжнародний сертифікат якості, виданий міжнародним органом з сертифікації «DEKRA» (м.Штутгарт, Німеччина) та український, виданий органом з сертифікації систем менеджменту ТОВ «Глобал Сертифік».

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.

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 2019 році.