

## **Результати щорічного аналізування вищим керівництвом виконавчого комітету стану функціонування системи управління якістю у виконавчому комітеті Івано-Франківської міської ради в 2014 році**

Впровадження новітніх реформ в діяльність органів влади, підвищення надання якості послуг населенню, їх результативності, використання нових технологій, здатних відкрити широкі можливості для забезпечення відкритості і прозорості діяльності органів виконавчої влади, впродовж 2014 року були одними із основних напрямків роботи виконавчого комітету міської ради.

Використання інноваційних технологій, як один із засобів забезпечення необхідних умов та ресурсів для результативного і ефективного функціонування системи управління якістю, сприяє підвищенню якості надання адміністративних послуг населенню та ефективності діяльності органів виконавчої влади і тим самим забезпечує дотримання Політики якості виконавчого комітету Івано-Франківської міської ради.

**Забезпечення надання якісних адміністративних послуг населенню** і надалі залишається одним із пріоритетних напрямків роботи виконавчих органів Івано-Франківської міської ради.

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

Впродовж 2014 року в Центрі надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська проводилася робота над організацією надання адміністративних та дозвільних послуг, спрощенням дозвільних процедур та вдосконаленням роботи Центру відповідно до вимог чинного законодавства.

Рішенням Івано-Франківської міської ради від 24.12.2013 р. № 1286-40 «Про внесення змін до рішення міської ради від 11.07.2002р. «Про структуру та чисельність виконавчих органів міської ради» реорганізовано відділ дозвільно-погоджувальних процедур (Дозвільний центр м. Івано-Франківська) та відділ державної реєстрації (Реєстраційна палата) виконавчого комітету міської ради в управління адміністративних послуг (Центр надання адміністративних послуг м. Івано-Франківська) виконавчого комітету Івано-Франківської міської ради. Затверджено Положення про управління та положення відділів, які входять до його складу.

На виконання п. 3 ст. 13 Закону України «Про адміністративні послуги» кожному адміністратору виготовлено іменну печатку (штамп) із зазначенням його прізвища, імені, по батькові та найменування центру надання адміністративних послуг.

З метою оптимізації надання адміністративних послуг, реалізації прав і законних інтересів мешканців міста, відповідно до ст. 59 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні» та на виконання Закону України «Про адміністративні послуги», Постанови Кабінету Міністрів України від 01.08.2013 року № 588 «Про затвердження Примірного регламенту центру надання адміністративних послуг» рішенням виконавчого комітету від

30.12.2013 року № 675 затверджено нову редакцію Регламенту роботи управління адміністративних послуг (Центр надання адміністративних послуг м. Івано-Франківська) виконавчого комітету Івано-Франківської міської ради.

Рішенням Івано-Франківської міської ради від 24.12.2013 року № 1285-40 затверджено новий перелік адміністративних послуг, в якому додаток 1 «Перелік адміністративних послуг», додаток 2 «Перелік документів дозвільного характеру та адміністративних послуг, які надаються в Дозвільному центрі м. Івано-Франківська», додаток 3 «Перелік адміністративних послуг, які надаються Департаментом соціальної політики виконавчого комітету міської ради».

На виконання п. 11 ст. 12 Закону України «Про адміністративні послуги» та п. 1.7. Регламенту роботи управління адміністративних послуг (Центр надання адміністративних послуг м. Івано-Франківська) виконавчого комітету Івано-Франківської міської ради з 1 січня 2014 року змінено графік роботи Центру надання адміністративних послуг. Прийом громадян проводиться у вівторок, середу, п'ятницю, суботу з 9.00 до 16.00 год., у понеділок та четвер з 9.00 до 20.00 год. без перерви на обід.

Згідно розпорядження міського голови від 28.02.2014 року №68-р з 14.00 год. до 16.00 год. у Центрі надання адміністративних послуг здійснюється прийом громадян керівниками структурних підрозділів виконавчого комітету міської ради.

При прийомі громадян у ЦНАП до керівництва департаменту комунального господарства, транспорту і зв'язку звернулося 32 особи, відділу обліку і розподілу житла – 35 осіб, служби у справах дітей – 76 осіб, департаменту містобудування та архітектури - 37 осіб, управління земельних відносин – 43 особи.

Загальна кількість послуг, наданих в Центрі надання адміністративних послуг за **2014** рік, становить **44 029**, з них:

- адміністраторами відділу надано **21 203** адміністративних послуги;
- Дозвільним центром прийнято **3 786** вхідних пакетів документів;
- Реєстраційною службою здійснено **19 091** реєстраційних дій і запитів з Єдиного державного реєстру.

Крім того впродовж року працівниками ЦНАП було надано **4391** консультацію.

З метою інформування громадськості щодо схем проходження адміністративних та дозвільно-погоджувальних процедур на офіційному сайті м. Івано-Франківська функціонує розділ «ЦНАП», в якому розміщена актуальна інформація про роботу управління адміністративних послуг, перелік послуг з бланками заяв та нормативна база, звіти, оголошення. Оновлено інформацію про можливість доїзду громадським транспортом до ЦНАП, розташування вело- та автопарковок, розміщено номери телефонів для отримання довідок, адресу електронної пошти.

Для зручності громадян Центр надання адміністративних послуг використовує технологію SMS-інформування. Всі замовники, що вказали при

реєстрації номер свого мобільного телефону, безкоштовно інформуються про готовність послуги SMS-повідомленням. Інновація поширюється на всіх операторів мобільного зв'язку України.

В Центрі надання адміністративних послуг ведеться електронна система управління чергою, функціонує реєстрація на прийом через мережу Інтернет. Онлайн - реєстрація проводиться на сайті [www.cnap.if.ua](http://www.cnap.if.ua) в розділі «Зареєструватися на прийом».

Відповідно до ч. 2 ст. 6 Закону України «Про адміністративні послуги» в приміщенні Центру надання адміністративних послуг облаштована скринька для висловлення суб'єктами звернень зауважень і пропозицій щодо якості надання адміністративних послуг.

З 05.09.2014р. свою роботу розпочав оновлений офіційний сайт Центру надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська [www.cnap.if.ua](http://www.cnap.if.ua).

За результатами проведеної роботи оновлено дизайн сайту, інформаційне наповнення та розширено спектр послуг.

Мешканці міста мають можливість перевірити стан виконання адміністративної чи дозвільної послуги, записатися на прийом у зручний для себе час (з вибором днів на два тижні вперед), роздрукувати бланки заяв для отримання адміністративних послуг та ознайомитись з інформаційними картками.

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.

В роботі ЦНАП запроваджено он-лайн консультації. Кожен бажаючий може задати запитання адміністратору чи державному адміністратору і йому, без відвідування Центру, буде надана фахова консультація, яка є важливою складовою для отримання адміністративних чи дозвільних послуг.

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

Крім того, офіційну сторінку Центру надання адміністративних послуг м. Івано-Франківська створено в соціальних мережах Facebook, Вконтакті та Twitter.

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 2014 року відповідно до рішень виконавчого комітету міської ради від 16.01.2014р. №11, від 13.02.2014р. №56, від 09.04.2014р. №186, від 04.06.2014р. №263, від 16.07.2014р. №376, від 12.08.2014р. №406, від 27.11.2014р. №618, від 23.12.2014р. №679 було **внесено наступні зміни до переліку адміністративних послуг:**

**- включено до переліку адміністративних послуг 32 адміністративних послуги;**

- **вилучено з переліку адміністративних послуг 18 адміністративних послуг**

- **внесено зміни в назву адміністративної послуги та викладено її в новій редакції – 8 послуг;**

- **змінено суб'єкта надання 1 адміністративної послуги**

За поданнями суб'єктів надання адміністративних послуг **внесено зміни в інформаційні та технологічні картки 2 адміністративних послуг**, які надаються департаментом соціальної політики відділом обліку та розподілу житла.

Загалом протягом 2014 року було розроблено, перевірено, введено в дію, виготовлено їх копії, проведено заміну в структурних підрозділах, на інформаційному стенді та веб-сайті Центру надання адміністративних послуг **533 оновлених інформаційних та 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).

Зокрема, в Центрі надання адміністративних послуг, для підвищення рівня виконавської дисципліни у роботі з документами дозвільного характеру та надання адміністративних послуг впродовж 2014 року вжито наступних заходів:

- попереджувальний контроль шляхом регулярних нагадувань виконавцям про документи, терміни виконання яких наступлять в найближчий час;

- оперативна робота з виконавцями щодо вивчення стану виконання контрольних документів з метою попередження порушень термінів виконання документів;

- аналітична робота, спрямована на забезпечення якісного і своєчасного виконання документів.

Як результат, в II кварталі 2014 року узагальнене співвідношення кількості протермінованих документів до загальної кількості прийнятих документів з адміністративних послуг становить 1,8% (3,3% в I півріччі 2014 р.), що говорить про позитивну динаміку даного показника в сторону зменшення та покращення виконавської дисципліни суб'єктами надання адміністративних послуг.

**З метою вивчення думки мешканців міста щодо якості наданих адміністративних послуг у 2014 році проведено анкетування.**

Відповідно до розпорядження міського голови від 14.11.14р. №450-р «Про проведення анкетування» в листопаді-грудні 2014 року в Центрі

надання адміністративних послуг, Департаменті соціальної політики та Фонді комунальної власності територіальної громади міста проведено дослідження задоволеності замовників послугами, які надаються виконавчими органами Івано-Франківської міської ради.

Для проведення анкетування удосконалено та розроблено новий варіант анкети.

З метою отримання об'єктивних результатів для проведення анкетування створено відповідну робочу групу та залучено стажерів проекту «Молодь і влада».

Загальна кількість респондентів, які взяли участь в анкетуванні, складає **491 особа**.

Як свідчать результати дослідження, **40,5% (199)** громадян відмітили, що звернувшись за отриманням адміністративної послуги їм зовсім не довелося чекати в черзі, **35,6 % (175 ос.)** затратили до 10 хвилин часу, **15,1% (74 ос.)** - до 30 хвилин, **5,7% (28 ос.)** - до 60 хвилин і **3,1 % (15 ос.)** довелося зачекати понад годину.

**91,5% (449 ос.)** респондентів відмітили високий професіоналізм працівників органів виконавчої влади. **49,5% (243ос.)** оцінили їхні знання і компетентність на «відмінно», **42% (206 ос.)** - «добре», **6,7% (33ос.)** - «задовільно» та **1,8% (9ос.)** - «незадовільно».

Отримані результати анкетування у 2014 році показують хороші результати і та стабільне закріплення позитивних кількісних показників не нижче **91,5%** впродовж останніх 4 років.

**88,8% (436 ос.)** опитаних громадян позитивно оцінили також і культуру обслуговування під час прийому. З них: **51,9% (255 ос.)** опитаних оцінюють культуру обслуговування на «відмінно», **36,9% (181 ос.)** - «добре», **8,1 % (40 ос.)** - «задовільно» та **3,1% (15ос.)** - «незадовільно».

**85,7% (421 ос.)**, задоволені та позитивно оцінюють якість наданих послуг. З них **40,3% (198 ос.)** опитаних оцінюють якість послуги на «відмінно», **45,4% (223 ос.)** - «добре», **9,8% (48ос.)** «задовільно» та **4,5% (22ос.)**-«незадовільно».

Щодо терміну, протягом якого було надано адміністративну послугу, то **80,7 % (396 ос.)** опитаним послугу надано **впродовж 30 днів**, **15,3 % (75 ос.)** - до **45 днів**, **2,8% (14 ос.)** - в термін **понад 45 днів** та 6 осіб, що складає 1,2% від загальної кількості опитаних, не отримали відповіді з обґрунтуванням причин ненадання послуги.

Загалом, в ході проведення анкетування, мешканці міста крім зазначених вище показників, мали можливість висловити свою думку щодо основних проблем в сфері надання адміністративних послуг, а також надати свої пропозиції по покращенню роботи органів виконавчої влади Івано - Франківської міської ради.

В цілому, анкетування засвідчило непогані результати та оцінку мешканців міста, дало можливість побачити окремі проблемні питання щодо якості надання послуг населенню, які ще потребують доопрацювання та удосконалення.

Кім того, в Центрі надання адміністративних послуг м. Івано-Франківська проводить щомісячний моніторинг якості надання адміністративних послуг. Відвідувачі ЦНАП після обслуговування мають можливість висловити свою думку та відмітити задоволені вони якістю наданої їм чи ні за допомогою талону електронної черги який вкидають у відповідну скриньку: «Задоволені якістю обслуговування» чи «Не задоволені якістю обслуговування».

За оцінками ГО «Опора», в рамках проведення дослідження з питань доступності та прозорості діяльності органів місцевого самоврядування, **Центр надання адміністративних послуг м. Івано-Франківська визнано одним з найкращих в Україні.**

З метою підвищення якості надання адміністративних послуг та залучення додаткових коштів для реалізацій відповідних заходів на даний час виконавчий комітет Івано-Франківської міської ради бере участь в 5 міжнародних проектах.

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

06.03.2012р. рішенням 21 сесії міської ради затверджено Програму комп'ютеризації та програмного забезпечення структурних підрозділів виконавчого комітету Івано-Франківської міської ради на 2012-2014 роки.

Згідно з даною програмою та відповідно до Інструкції з управління інфраструктурою у 2014 році придбано 1 сервер з ліцензійним програмним забезпеченням HP DL350e/Wser2012 для електронного документообігу, 1 відео реєстратор IP 16 кан. та 2 відеокамери Hik Vision DS для відео нагляду в управлінні адміністративних послуг (Центр надання адміністративних послуг м. Івано-Франківська). Встановлено новий кондиціонер в серверній кімнаті.

Посадовим особам місцевого самоврядування надано доступ до Всесвітньої мережі Internet та можливість електронного спілкування.

Забезпечено розвиток та вдосконалення офіційного веб-сайту міста Івано-Франківська ([www.mvk.if.ua](http://www.mvk.if.ua)) та веб-сайтів: «Івано-Франківська міська рада» ([www.mrada.if.ua](http://www.mrada.if.ua)), «Нормативні акти Івано-Франківської міської ради» ([www.namvk.if.ua](http://www.namvk.if.ua)), «Електронний уряд міста Івано-Франківська» ([www.emvk.if.ua](http://www.emvk.if.ua)), Центр надання адміністративних послуг ([www.cnap.if.ua](http://www.cnap.if.ua)).

А саме:

#### **1.Офіційний веб-сайт міста Івано - Франківська ([www.mvk.if.ua](http://www.mvk.if.ua)).**

Створено нові розділи та підрозділи:

- «Проекти рішень»;
- «Протоколи засідань»;
- «Установи міста» (інформація про підприємства та установи, що належать до сфери управління виконавчих органів);
- «Бюджет міста»;
- «Очищення влади»;
- «Підтримка учасників АТО» («Нормативно-правові акти», «Підтримка учасників АТО та їх сімей», «Допомога переселенцям»).

Розміщено інформацію розташування захисних споруд цивільного захисту та підвальних приміщень.

Внесено зміни в розділ «Доступ до публічної інформації», підрозділ «Форми запитів».

Розпочата робота з розміщення на веб-сайті короткої інформації про керівників структурних підрозділів та їх фото.

Розроблено банери:

- «Важлива інформація для громадян з східних областей України»;
- «Кубок Європи зі спортивної ходьби».

Розміщена реклама: 565 - Єдиний телефон всіх мобільних операторів.

## **2.Офіційний веб-сайт «Івано-Франківська міська рада» ([www.mrada.if.ua](http://www.mrada.if.ua)).**

Створено нові розділи та категорії:

- розділ «Протоколи» (розміщуються усі протоколи сесій засідань міської ради та депутатських комісій);
- розділ «Запити» (розміщуються запити депутатів);
- категорія «Депутатські фракції» (добавлена в розділ «Про міську раду» та містить опис кожної із депутатських фракцій);
- підкатегорія «Функції комісій»;
- категорія «Виборчі округи» » (добавлена в розділ «Про міську раду»;
- категорія «Стенограми сесій засідань ради».

## **3.Веб-сайт «Нормативні акти Івано-Франківської міської ради» [www.namvki.if.ua](http://www.namvki.if.ua).**

Веб-сайт функціонує та постійно оновлюється інформація і висвітлюються Акти з Реєстру. Станом на 31.12.2014 року на веб-сайті розміщено 11220 документів (за 2014 рік розміщено 3238 документів).

## **4.Веб-сайт «Електронний уряд міста Івано-Франківська».**

Внесено відповідні зміни згідно Положення про функціонування Інтернет-приймальні Івано-Франківської міської ради затвердженого рішенням виконавчого комітету від 13.02.2014р. № 28» Про функціонування Інтернет-приймальні Івано-Франківської міської ради» та по результатах експлуатації.

## **5. Веб-сайт Центр надання адміністративних послуг ([www.cnap.if.ua](http://www.cnap.if.ua)).**

Розроблено та 05.09.2014р впроваджено новий веб-сайт ЦНАП.

Реалізовано функції групування послуг за категоріями та структурними підрозділами, сортування та підрахунок наданих послуг, формування статистичної звітності в реальному часі. Вдосконалено розділ «Запис в електронну чергу».

Оновлено дизайн, інформаційне наповнення та розширено спектр послуг веб-сайту. Надано можливість мешканцям міста перевірити на веб-сайті стан виконання адміністративної послуги, записатися на прийом (на два тижні вперед), роздрукувати бланки заяв для отримання адміністративних послуг та ознайомитися з інформаційними картками.

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.

Працівниками відділу програмного та комп'ютерного забезпечення виконавчого комітету проводиться розробка, впровадження та супровід нових програмних продуктів.

1.В рамках впровадження системи «Електронний документообіг» ведеться електронний Реєстр актів органів місцевого самоврядування. Створений Реєстр є базою даних розпоряджень міського голови, рішень виконавчого комітету та рішень сесій міської ради, що були прийняті після 30.11.2010 року (з часу проведення I-ї сесії Івано-Франківської міської ради 6-го демократичного скликання).

Станом на 31.12.2014 року в Реєстр введено 12428 документів (в 2014 році введено 3790 документів: 1593 за поточний рік та 2197 за минулі роки).

З 01.01.2014 року крім текстових форматів (doc, xls) в Реєстр вводяться всі акти в сканованому вигляді (формат pdf), скановані документи направляються виконавцям по електронній пошті.

Функціонує задача «Контроль виконання актів» (відділ контролю управління організаційно-інформаційної роботи та контролю контролює виконання рішень виконавчого комітету та розпоряджень міського голови, відділ сприяння діяльності депутатів контролює виконання рішень міської ради).

2. Здійснюється розробка, впровадження та вдосконалення по результатах експлуатації підсистем «Вхідна кореспонденція» та «Вихідна кореспонденція».

2.1. Розроблено програмне забезпечення, створені довідники: «Структура виконавчого комітету», «Типи документів», «Адреси», «Номенклатура справ», «Кореспонденти» та інші. Проводиться дослідна експлуатація програмного забезпечення, виправлення помилок за результатами експлуатації, навчання працівників.

3. Здійснюється розробка, впровадження та вдосконалення по результатах експлуатації підсистеми «Облік внутрішніх документів».

3.1. Розроблено програмне забезпечення. Проводиться удосконалення програмного забезпечення.

4.Здійснюється розробка та впровадження функції сканування документів в системі електронного документообігу в роботі загального відділу.

4.1. Функція сканування документів реалізована в підсистемах «Вхідна кореспонденція» та «Вихідна кореспонденція».

5. Удосконалення по результатах експлуатації підсистем «Електронні звернення громадян» та «Запити для отримання публічної інформації».

5.1. У виконавчому комітеті функціонують підсистеми, що автоматично реєструють «Електронні звернення громадян» та «Запити для отримання



публічної інформації», що надходять з веб-сайту <http://www.emvk.if.ua/> «Електронний уряд міста Івано-Франківська».

Розроблено та затверджено нове Положення про Інтернет приймальню міста. Положенням передбачено розширення переліку категорій питань, що порушуються суб'єктом звернення та кількості відповідальних за роботу з електронними зверненнями. Внесено відповідні зміни в програмне забезпечення.

6. Здійснюється встановлення та налаштування програмного продукту «Діловод» на робочі місця.

6.1. Встановлено програмний продукт «Діловод» на додаткове робоче місце в загальному відділі (протокольна частина) та відділі програмного та комп'ютерного забезпечення. Проводилися навчання користувачів роботи з програмою.

7. Проведено модернізацію існуючого і впровадження нового серверного обладнання та локальної мережі виконавчого комітету Івано-Франківської міської ради.

7.1. Придбано додаткову пам'ять для сервера. Перенесено на новий сервер базу даних Центру надання адміністративних послуг.

7.2. Модернізовано та розширено локальну та електромережу в каб.409, 410 та 411.

8. Здійснюється модернізація зовнішніх мереж (об'єднання віддалених локальних мереж структурних підрозділів за допомогою оптоволоконних ліній).

8.1. Виділена додаткова оптоволоконна лінія між управлінням адміністративних послуг (Центр адміністративних послуг м. Івано-Франківська) та виконавчим комітетом міської ради. Збільшено швидкість мережі Інтернет.

9. Проводиться розширення мережі безкоштовного доступу до Інтернету за допомогою технології WI-FI.

9.1. Під час виборів Президента України та до Верховної ради України надавався доступ до мережі WI-FI окружній виборчій дільниці в каб.104 та 109.

10. Забезпечується виконання програми розвитку електронного врядування та інформатизації міста Івано-Франківська на 2013-2015 роки.

Внесені відповідні зміни в програмне забезпечення «Універсам послуг» (ЦНАП) за результатами експлуатації: обмін інформацією у зв'язку із збільшенням кількості відвідувачів; реалізовані функції обліку причин про термінування документів.

Реалізовано задачу сканування документів через програму (з другого кварталу 2014 року ведеться електронний архів вхідних та вихідних документів в сканованому вигляді - формат pdf).

Встановлено програмне забезпечення «Універсам послуг» на 3 робочі місця в Департаменті містобудування та архітектури. Вдосконалено розділом «Запис в електронну чергу».

Завершено роботу над проектом «Створення мобільних додатків для смартфонів та планшетів» з інформацією про місто Івано-Франківськ, виконавчу владу та адміністративні послуги.

Реалізовується проект “Розвиток е-врядування в Україні” за підтримки Академії електронного врядування Естонії, що передбачає реалізацію в місті Івано-Франківську двох задач: “Туристичний мобільний додаток” та “ГІС міста”. Проводилося наповнення додатків, розроблено флаєр для рекламування туристичного мобільного додатку.

Випущено буклет «Електронне врядування у виконавчому комітеті Івано-Франківської міської ради».

Відповідно до розпорядження міського голови № 69р 28.02.2014 року «Про використання електронної пошти в роботі з документами»:

- створено реєстр електронних адрес Департаментів, управлінь, відділів виконавчого комітету міської ради, помічників першого заступника, заступників міського голови та комунальних підприємств міста;

- ведеться розсилка електронною поштою прийнятих рішень міської ради, виконавчого комітету та розпоряджень міського голови відповідно до реєстру розсилки; оперативних нарад виконавцям; контрольно-інформаційні картки щодо виконання документів.

**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 2014 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 97 осіб та 51 особа взяла участь в одноденному виїзному тематичному семінарі «Організація роботи щодо запобігання і протидії корупції у державних органах та органах місцевого самоврядування».

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, 1 особа навчається у Львівському регіональному інституті державного управління Національної академії державного управління при Президентові України та 20 осіб навчаються в магістратурі державної служби Івано-Франківського національного технічного університету нафти і газу.

Впродовж року організовано проведення внутрішніх навчань, участь у яких взяли працівники усіх відділів, управлінь та департаментів виконавчого комітету міської ради.

37 посадових осіб підвищили свою кваліфікацію шляхом обміну досвідом.

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

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

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

Станом на 31.12.2014 року через Інтернет приймальню всього надійшло 845 електронних звернень та 314 запитів на отримання публічної інформації. У 2014 році надійшло 362 електронних звернення та 134 запити на отримання публічної інформації.

Сформовано та забезпечено ведення Реєстру актів органів місцевого самоврядування.

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

Реєстр актів постійно наповнюється поточними документами та за минулі роки.

Станом на 31.12.2014 року в Реєстр введено 12428 документів (в 2014 році введено 3790 документів: 1593 за поточний рік та 2197 за минулі роки).

З 01.01.2014 року крім текстових форматів (doc, xls) в Реєстр вводяться всі акти в сканованому вигляді (формат pdf), скановані документи направляються виконавцям по електронній пошті.

Протягом 2014 року проведено 36 відкритих громадських обговорень, на яких обговорювалися проекти регуляторних актів.

Проекти регуляторних актів, аналізи регуляторного впливу регуляторних актів, звіти про відстеження результативності регуляторних актів, інформація про здійснення регуляторної діяльності розміщувались на офіційній сторінці виконавчого комітету міської ради в мережі Інтернет.

Повідомлення про оприлюднення проектів регуляторних актів та аналізів їх регуляторного впливу публікувались в газеті «Західний кур'єр».

Відповідно до плану-графіка проведено повторні відстеження результативності регуляторних актів.

За результатами проведених заходів було забезпечено дотримання вимог Закону України «Про засади державної регуляторної політики у сфері господарської діяльності» структурними підрозділами виконавчого комітету.

Формувався Реєстр актів органів місцевого самоврядування м. Івано-Франківська у сфері регуляторних актів (викладення регуляторних актів у чинній редакції).

З метою удосконалення виконання принципів державної регуляторної політики в м. Івано-Франківську затверджено рішення міської ради від 13.03.2014р. №1344-43 «Про внесення змін та доповнень до Положення про Порядок прийняття регуляторних актів Івано-Франківської міської ради, її

виконавчого комітету, міського голови», яким розширено методи громадського контролю за процесом підготовки та прийняття регуляторних актів.

Комітетами конкурсних торгів виконавчого комітету Івано-Франківської міської ради в 2014 році проведено 155 процедур. З них: відкриті торги – 88 процедур, закупівля в одного учасника – 48 закупівель, запит цінкових котирувань – 19 торгів.

Оприлюднення відповідної інформації щодо проведення конкурсних торгів забезпечується комітетами конкурсних торгів в інформаційному бюлетені «Вісник державних закупівель» та на офіційному веб-сайті міста.

Крім того, в березні, квітні, червні звітного року проведено навчання місцевих виробників та суб'єктів господарювання щодо участі в торгах на закупівлю товарів, робіт і послуг, а також проведені процедури закупівель.

Впродовж року управлінням земельних відносин було підготовлено і проведено 2 земельні аукціони (30.04.14р. з продажу права власності 2 земельних ділянок та 31.07.14р. з продажу права оренди земельної ділянки).

Інформація про роботу міської ради щочетверга висвітлюється газетою міської ради «Західний кур'єр», на ТРК «Вежа» та на офіційному сайті Івано-Франківська. Так, за 2014 рік на веб-сайті виконавчого комітету розміщено біля 6 тисяч повідомлень, з них 4 тис. – в розділі «Новини», 588 – в розділі «Анонси».

Крім того, на офіційному сайті міста розміщені звіти про роботу кожного структурного підрозділу виконавчого комітету за півріччя та в кінці року за рік, що минув.

Високий рівень відвідувань – від 1500 до 2500 відвідувачів в день свідчить про високу популярність веб-сайту виконавчого комітету.

Від початку року проведено 12 «прямих телефонних ліній» керівництва виконавчого комітету міської ради із мешканцями міста (кожен другий вівторок місяця), де право поспілкуватися скористалися 32 громадянина міста. Про час їх проведення заздалегідь повідомлялося в газеті Західний кур'єр та на офіційному веб-сайті міста.

04.03.2014 року видано розпорядження міського голови «Про проведення «прямої» телефонної лінії з керівниками Департаментів, управлінь та відділів виконавчого комітету міської ради в 2014 році». Відбулося 9 «прямих ліній», де під час розмови відповіді на порушені питання отримали 42 івано-франківці, які звернулися.

Громадські приймальні працювали у виконкомах Угорницької, Хриплинської, Вовчинецької, Микитинецької та Крихівецької сільських рад.

Впродовж року постійно проводилися виступи на радіо та телебаченні. Крім того, 90 виступів на телебаченні та радіо проведено начальником управління економічного та інтеграційного розвитку, 1 виступ на радіо та 26 виступів по телебаченню проведено директором Департаменту соціальної політики, 37 виступів проведено начальником управління торгівлі.

Впродовж року було проведено 14 виїзних прийомів громадян міста керівництвом виконавчого комітету міської ради за місцем проживання та праці.

Згідно з дослідженнями Громадянської мережі ОПОРА **Івано-Франківська міська рада вже другий рік поспіль займає перше місце у рейтингу публічності органів місцевого самоврядування.**

**За рівнем публічності Івано-Франківський міський голова, виконавчі органи Івано-Франківської міської ради посіли перше місце у всеукраїнському рейтингу публічності.**

Зросли показники публічності депутатів міської ради, депутатського корпусу, Івано-Франківська міська рада розділила перше місце в рейтингу з депутатами Вінницької міськради.

Експерти Громадянської мережі ОПОРА відзначили серед позитивних практик забезпечення вільного і зручного доступу до нормативних актів органу місцевого самоврядування через електронну базу нормативних актів, оприлюднення на сайті розпоряджень міського голови про кадрові призначення, діяльність інтернет-приймальні, що дозволяє у он-лайн режимі надіслати звернення або запит на отримання публічної інформації та відстежити, на якому етапі виконання воно перебуває. У вільному доступі на сайті є не лише декларації міського голови і його заступників, секретаря ради та керівників виконавчих органів.

**Експерти Асоціації міст України визнали Івано-Франківськ одним з міст-лідерів у питаннях прозорості, відкритості, високої якості надання послуг, впровадження передових інформаційних технологій.**

#### **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. Відповідно до Угоди проводилися тристоронні консультації з питань вироблення і реалізації соціально-економічної політики в місті, а також з питань розроблення проектів програм, які стосуються соціально-економічних і трудових відносин, соціального захисту громадян, сприяння укладенню колективних договорів на підприємствах, в установах та організаціях усіх форм власності, що перебувають у сфері дій Сторін, а також приведення їх положень у відповідність до затвердженої угоди. Станом на 19.12.2014 року зареєстровано 111 колективних договорів, змін та доповнень до них.

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 7 засідань Ради підприємців при виконавчому комітеті Івано-Франківської міської ради, на

яких було розглянуто та опрацьовано шляхи вирішення актуальних проблем місцевого підприємництва.

На виконання Протоколу намірів між виконавчим комітетом Івано-Франківської міської ради та ІФНТУНГ про здійснення спільних дій для забезпечення ефективної діяльності Центру розвитку підприємництва «Бізнес-Інкубатор» підписано договір про надання послуг з інформаційно-консультаційного та ресурсного обслуговування суб'єктів підприємницької діяльності міста. Згідно з договором потенційні та діючі суб'єкти підприємництва мають можливість отримувати в Центрі розвитку підприємництва «Бізнес-інкубатор» комплекс бізнес-послуг на безкоштовній основі, зокрема: інформаційно-довідкову, консультаційну підтримку щодо ведення підприємництва, забезпечення можливості роботи у Бізнес-інкубаторі на базі 10-ти облаштованих робочих місць, у конференц-залі з мультимедійним обладнанням тощо. За жовтень-грудень 2014р. послугами бізнес-інкубатора скористалися близько 30 осіб.

Станом на 01.10.2014 року на території Івано-Франківської міської ради зареєстровано **24,0 тис. суб'єктів підприємницької діяльності**. З них 10,3 тис. є юридичними особами, серед яких 3,1 тис. діючих малих підприємств, та 13,7 тис. — фізичних осіб-підприємців. Понад 60% від зареєстрованих суб'єктів підприємництва є платниками єдиного податку, якими, незважаючи на вплив кризових явищ в економіці України, за 11 міс. 2014р. сплачено 55,4 млн. грн. єдиного податку, що уже перевищує річний показник аналогічних надходжень за 2013р. на 7,6 млн. грн.

Постійно проводився аналіз роботи промислових підприємств основного кола міста. Результати аналізу, а також проблемні питання, які виникали в роботі промисловості, обговорювалися з керівниками підприємств на Дорадчій раді при міському голові. Зокрема, протягом 2014 року було проведено 6 засідань Дорадчої ради.

З метою популяризації місцевого виробника протягом 2014 року забезпечено проведення в місті ярмарки-виставки різноманітних хлібобулочних та кондитерських виробів в рамках акції «Купуємо івано-франківське - даємо роботу івано-франківцям». Також акції «Купуємо івано-франківське - даємо роботу івано-франківцям» проводилися в супермаркетах міста. В цьогорічних заходах взяли участь понад 100 суб'єктів господарювання.

В грудні 2014р. в м. Київ в Клубі Кабінету Міністрів України відбулася підсумкова конференція конкурсу «Кращі практики місцевого самоврядування» у 2014 році. Серед тематики «Влада та бізнес: сприяння, партнерство» **Івано-Франківська міська рада отримала дипломом за зайняте 3-тє місце за практику «Купуємо івано-франківське – даємо роботу івано-франківцям».**

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;

- відзначення визначних подій в історії нашої держави та краю;

- вшанування пам'яті жертв трагедій українського народу;

- духовні заходи.

Проведення усіх заходів анонсувалось та висвітлювалось через офіційний веб-сайт міста Івано-Франківська (станом на 19.12.2014 р. подано 55 повідомлення в рубриці «Анонси» та 47 повідомлення в рубриці «Новини»).

Організовано методичний супровід 164 заходів, які проводили політичні партії та громадські організації згідно з поданими заявками.

### **Сертифікація системи управління якістю**

#### **на відповідність вимогам міжнародного стандарту ISO 9001**

В квітні 2014 року виконавчий комітет Івано-Франківської міської ради вже вкотре успішно пройшов черговий наглядний аудит системи управління якістю на відповідність вимогам міжнародного стандарту ISO 9001:2008 та ДСТУ 9001:2009.

Проведене інспектування дало можливість об'єктивно оцінити ефективність управлінської діяльності в органах виконавчої влади та перевірити дотримання використання міжнародних стандартів якості у їхній роботі.

Результати аудиту, проведеного у 2014 році представниками міжнародного органу з сертифікації «DEKRA» (м.Штутгарт, Німеччина), черговий раз засвідчили високий професіоналізм посадових осіб місцевого самоврядування, європейський підхід до управління містом та надання виконавчим комітетом міської ради якісних адміністративних послуг мешканцям міста.

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

Приведено у відповідність до Закону України «Про адміністративні послуги» рішення міської ради від 24.12.2013 року «Про внесення змін до рішення міської ради від 11.07.2002р. «Про структуру та чисельність виконавчих органів міської ради», рішення виконавчого комітету міської ради від 30.12.2013 року №675 «Про затвердження нової редакції Регламенту роботи управління адміністративних послуг (Центр надання адміністративних послуг м. Івано-Франківська), Інструкцію з надання послуг (І-СУЯ/10). Внесено зміни в назву даного документу, підготовлено та 12.03.2014 року введено в дію оновлену версію Інструкції з надання адміністративних послуг (І-СУЯ/10).

В ході напрацювання нової версії І-СУЯ/10 на виконання Закону України «Про адміністративні послуги», постанови Кабінету Міністрів України від 30.01.2013 року «Про затвердження вимог до підготовки технологічної картки адміністративної послуги» розроблено нові форми інформаційної та технологічної карток адміністративних послуг.

Підготовлено розпорядження міського голови від 18.03.2014 року №94-р «Про адміністративні послуги» відповідно до якого було розроблено інформаційні і технологічні картки нового взірця до усіх адміністративних послуг, які надаються виконавчими органами міської ради.

Проведено аналіз та внесено зміни до переліку адміністративних послуг відповідно до змін в чинному законодавстві.

Відповідно до затвердженого графіку, у листопаді 2014 року (10-14.11.2014р.) у вищого керівництва та усіх структурних підрозділах виконавчого комітету міської ради проведено внутрішній аудит.

Проведено перегляд всієї документації системи управління якістю, що затверджені та функціонують у виконавчому комітеті міської ради, підготовлено узагальнену інформацію за результатами перегляду, намічено основні напрямки певних системних змін на 2015 рік.

### **Результати застосування вимог міжнародного стандарту ISO 9001**

За час функціонування системи управління якістю у виконавчому комітеті Івано-Франківської міської ради, сьогодні можна говорити про наступні позитивні результати застосування вимог міжнародного стандарту ISO 9001:

- більш ефективний контроль та управління;
- зменшення кількості помилок;
- підвищення задоволеності замовників рівнем наданих послуг;
- зменшення неефективних витрат (в т. ч. витрат часу);
- забезпечення прозорості, відкритості та зрозумілості дій у сфері надання адміністративних послуг;
- підвищення іміджу виконавчого комітету Івано-Франківської міської ради.

Загалом, зважаючи на досягнуті результати та їх високу оцінку міжнародними експертами, стан функціонування системи управління якістю у виконавчому комітеті Івано-Франківської міської ради вищим керівництвом міської ради оцінено позитивно та прийнято рішення продовжити роботу по підтриманню її функціонування та розвитку у 2015 році.