

**Долинська міська рада**

Калуського району Івано-Франківської області

ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ

**РІШЕННЯ**

Від 09.08.2024 **№ 1053**

м. Долина

**Про функціонування ІСМ**

**в міській раді за 2023 рік**

Заслухавши та обговоривши звіт про функціонування інтегрованої системи менеджменту в міській раді за 2023 рік (додається), керуючись вимогами стандарту ISO 9001:2015, Законом України «Про місцеве самоврядування в Україні», виконавчий комітет міської ради

**В И Р І Ш И В:**

Роботу міської ради щодо функціонування інтегрованої системи менеджменту за 2023 рік визнати задовільною.

Міський голова Іван ДИРІВ

Додаток до рішення виконавчого комітету

від 09.08.2024 № 1053

**Звіт**

**про функціонування інтегрованої системи менеджменту**

**в міській раді за 2023 рік**

*Для аналізування функціонування інтегрованої системи менеджменту та виконання вимог стандартів ДСТУ ISO 9001:2015 використано звіти керівництва міської ради за 2023 рік.*

***Відповідно до розділу 4 стандарту****:*

*Управління процесами і документацією*

Прийнято ряд нормативно-правових актів, Положень та Порядків, що регламентують діяльність у різних сферах роботи та націлені на задоволення потреб споживачів в рамках чинного законодавства.

Видано: 1096 розпоряджень з кадрової діяльності, 348 розпоряджень міського голови, опрацьовано 1384 заяв/звернень громадян, 126 запитів на публічну інформацію, опрацьовано вхідної кореспонденції 5635, зафіксовано 42 звернення на особистих прийомах;

Прийнято низку ефективних, своєчасних рішень, організовано та проведено 10 сесій, які складались із 21 пленарного засідання, прийнято 540 рішень та виконачого комітету- 8 засідань, 223 рішення.

Серед важливих рішень:

* питання розподілу коштів бюджету та внесення змін до бюджету, враховуючи існуючі реалії;
* хід виконання програм, прийнятих радою VIII скликання, аналіз їх виконання;
* внесення змін до бюджету 2023 року – 11;
* затвердження нової структури виконавчих органів ДМР та внесення змін до структури міської ради – 1;
* внесення змін до Регламенту – 1;
* внесення змін до складу виконавчого комітету – 2;
* прийняття довгострокових програм на 2023 рік – 6 та внесення змін до програм – 54;
* прийняття Статутів – 2 (нова редакція «Долинська багатопрофільна лікарня», «Долинська центральна аптека №18»);
* прийняття Положень – 5 та Порядків – 1;
* ліквідація КЗ «Спорт для всіх» Долинської міської ради;
* про порядок складання, затвердження та контроль за виконанням фінансових планів комунальних підприємств міської ради;
* про Прийняття фінансових планів комунальних підприємств – 10, внесення змін до фінансових планів – 2; та їх виконання – 9;
* про виконання міського бюджету за 2022 рік – 1 та Про виконання міського бюджету за 2023 рік – 2;
* про структуру комунального підприємства «Комунгосп» Долинської міської ради – 1;
* про початок розроблення проєкту Стратегії розвитку Долинської територіальної громади на період до 2027 року.

*Управління ресурсами:*

Для виконання поставлених завдань протягом року переглядалася структура та штатний розпис міської ради.

У громаді належно представлено істереси всіх жителів сіл, роботу здійснюють 16 старост.

*Надання адміністративних послуг (головний процес)*

Впродовж 2023 року особлива увага приділялася якості надання адміністративних послуг. Долинський ЦНАП – один з найбільш успішних та результативних в області (визначено керівництвом та моніторинговою групою обласної державної адміністрації).

Діяльність Центру здійснюється за принципами:

* прозорості, відкритості та послідовності дій при наданні адміністративних послуг;
* орієнтації на суб'єкта звернення - забезпечення ефективної взаємодії із суб'єктом звернення;
* інформованості - забезпечення суб'єктів звернення вичерпною інформацією щодо адміністративних послуг;
* зворотного зв'язку - встановлення зворотного зв'язку із суб'єктом звернення;
* організаційної єдності - взаємодія адміністраторів ЦНАП з суб'єктами надання адміністративних послуг.

Станом на 31.10.2023 року:

* загальна кількість прийнятих документів на адмінпослуги становила- 31 128;
* надано послуг, суб’єктом надання яких є міська рада- 24 465;
* надходження коштів за реєстрацію нерухомого майна, юридичних та фізичних осіб підприємці- 695 773 грн.

З метою реалізації прав, свобод, комфортності і законних інтересів фізичних та юридичних осіб у сфері надання адміністративних послуг, для забезпечення вільного доступу до мережі Інтернет в зоні очікування ЦНАПу працює безкоштовний WI-FI, облаштовано кілька дитячих куточків для наймолодших наших відвідувачів, підйомник для осіб з обмеженими фізичними можливостями.

Для зручності оплати адміністративного збору в Центрі встановлено платіжний термінал поряд з яким постійно знаходиться працівник ЦНАПУ для надання практичної допомоги відвідувачам на здійснення оплати готівкою не виходячи за межі Центру.

Для простоти, зручності й доступності до отримання послуг створено веб-сайт Центру, на якому розміщено вичерпну інформацію про роботу Центру, актуальні новини, перелік послуг та процедуру їх надання, можливість перевірити результат послуги, зареєструвати попередній запис на прийом та подати заявку на реєстрацію Е-послуг он-лайн.

У громаді працює онлайн Центр Підтримки Підприємництва на офіційному веб сайті міської ради для надання актуальної і структурованої інформації про:

* відкриття та супроводження бізнесу
* діючі програми, гранти, заплановані заходи
* вільні приміщення і земельні ділянки в громаді
* релокацію бізнесу та інвестиційні проєкти, тощо.

Здійснено:

* 10 надпорогових процедур закупівель (відкриті торги) загальною очікуваною вартістю 2013,0 тис. грн. За результатами аукціонів економія склала 259,0 тис. грн.
* 7 процедур запит ціни пропозиції загальною очікуваною вартістю 1383,9 тис. грн. За результатами аукціонів економія склала 100,4 тис. грн.
* 1 допорогова процедура закупівель (спрощена закупівля) загальною очікувано вартістю 1116,6 тис. грн. За результатом закупівлі економія склала 113,1 тис. грн.
* 123 допорогових процедур закупівель (процедури звітування про укладені договори) загальною вартістю 2825,5 тис. грн.

У напрямку енерго- ефективності:

Участь у проєкті «Співпраця задля впровадження систем енергоменеджменту в територіальних громадах Івано-франківської, Чернівецької, Закарпатської областей», що реалізується МАОМС «Агенція розвитку ОТГ Прикарпаття» в рамках співпраці між українськими громадами та данським муніципалітетом Гульборгсунном за підтримки програми ULEAD з європою / ULEAD with europe. Отримано сертифікати про успішність, офісне обладнання, комп'ютерну техніку та кейс з приладами для проведення енергетичного аудиту будівель.

Надаються якісні освітні та медичні послуги.

*Вимірювання, аналізування, поліпшення*

Проводиться моніторинг якості надання адміністративних послуг та дозвільно-погоджувальних процедур в ЦНАП.

# Організовувалися опитування громадян шляхом запитань, які цікавлять жителів громади у рубриці "Діалог з громадою"на сайті міської ради, проводився моніторинг споживання енергоресурсів. Як результат було прийнято відповідні рішення або дано доручення працівникам міської ради для врахування всіх істотних пропозицій щодо покращення роботи ради. Здійснено заходи з інформаційної політики:

* відкриті засідання сесій, онлайн-трансляції;
* інформаційний проєкт «Діалог з громадою» 32 - 49 випуски;
* офіційний веб-сайт - близько 100 тисяч сесій, 130 тисяч переглядів щомісяця;
* Долинська міська рада у [Facebook](https://uk-ua.facebook.com/" \t "_blank) - 7,6 тис. підписників (+1,5 тис за рік);
* офіційна сторінка міського голови - [читачі: 6,5 тис. (+ 1,3 тис за рік)](https://www.facebook.com/profile.php?id=100064104550410&sk=followers);
* YouTube-канал ДМР - підписалося 2,32 тис. користувачів;
* оперативне інформування через Viber-канал - 7,7 тис. учасників;
* етери на радіо та телебаченні.

Працівники міської ради протягом року брали участь у різних проектах, в тому числі з обміну досвіду, що дало можливість аналізувати роботу Долинської міської ради в порівнянні з іншими громадами.

*Відповідальність керівництва*

З метою забезпечення відповідальності керівництва за процеси, що відбуваються в міській раді існує поділ обов’язків і повноважень між заступниками міського голови та відповідно підконтрольними їм відділами. Систематично відбувається звітування про виконання прийнятих міською радою програм на сесіях міської ради, щоденне інформування населення про діяльність ради на сайті міської ради та в ЗМІ. Ведеться пряма відео-трансляція пленарних засідань міської ради.

З метою покращення роботи та приведення документації до потреб суспільства у березні 2023 року затверджено нову редакцію Політики якості, затвержено Цілі щодо виконання Політики якості у Долинській міській раді на 2023 рік.

***Відповідно до розділу 5 стандарту:***

Керуючись основними документами міської ради, її довгостроковими та річними програмами 13.03.2023 року рішенням виконкому прийнято та затверджено Політику якості Долинської міської ради.

Цілі на виконання політики якості затверджуються щорічно на засіданні виконкому (рішення від 13.03.2023 року), копії рішень знаходяться системі ЕДО.

Визначено три пріоритетні напрямки бізнесу в громаді:

* Економічно розвинена територія з потужним сучасним промисловим комплексом та екологічно чистим сільським господарством
* Територія з розвиненим туристично-оздоровчим комплексом та високим рівнем туристично-оздоровчих послуг
* Територія розвиненої інфраструктури та високого стандарту соціальних послуг.

***Відповідно до розділу 6 стандарту***

Затверджено Структуру Долинської міської ради в кількості 9 управлінь, 10 відділів та Служби у справах дітей, загальною чисельністю 242 штатні одиниці. Відповідно до Розпорядження № 47 від 27.02.2023 затверджено новий Порядок розподілу обов’язків між заступниками міського голови.

Впродовж року ряд працівників пройшли навчання, брали участь у семінарах, тренінгах, конференціях.

З метою якісної роботи всі робочі місця забезпечені необхідною оргтехнікою, комп’ютеризовані, придбане необхідне програмне забезпечення, створені бази даних.

***Відповідно до розділу 7 стандарту***

План роботи міської ради на рік затверджується рішенням міської ради, завдання для працівників міської ради та комунальних служб відображені в річних програмах.

Вся документація в міській рада зберігається відповідно до номенклатури справ як правило у відділах. Питання, які розглядалися на сесії чи засіданні виконкому і по них прийняті відповідні рішення зберігаються у матеріалах сесії чи матеріалах виконкому. Вся документація зберігається належним чином у папках та шафах. Вхідна кореспонденція зберігається відповідно до номенклатури справ..

***Відповідно до розділу 8 стандарту***

## Задоволеність замовників наданими послугами в звітному періоді визначається із кількості повторних звернень громадян, скарг, дописів в соціальних мережах, а також на усних прийомах громадян міським головою. Оцінку рівня задоволеності відвідувачів якістю адмінпослуг в ЦНАП(всеукраїнська оцінка якості адмінпослуг, проведена за допомогою сканування QR-коду відвідувачами) відображено у результатах на Дашборді Платформи Дія Центрів.

Система управління якістю функціонує відповідно до затвердженої документації, відповідає вимогам ISO 9001-2015, результативна та постійно поліпшується.

Докази постійного поліпшування:

Розроблено та запроваджено на офіційному сайті міської ради рубрику «Діалог з громадою» , який допомагає визначити пріоритетні заходи та роботи при річному плануванні;

Велика увага приділяється ресурсам та оснащенню, які б відповідали сучасним вимогам щодо надання послуг населенню, наприклад, забезпечення комп’ютерною та розмножувальною технікою, програмним забезпеченням, розробляються і реалізовуються однорічні і багаторічні програми.

У звіті про аудит за 2023 рік зауважень до функціонування СУЯ не було.

При проведенні аудитів не виявлено невідповідностей, не зазначено зауважень та коригувальних дій

Надійшла одна рекомендація-провести навчання для новоприйнятих працівників щодо системи управління якістю відповідно до міжнародного стандарту ISO 9001:2015 та національного стандарту ДСТУ ISO 9001:2015.

Начальник управління-

адміністратор управління

надання адміністративних послуг-

уповноважена СУЯ Віра ЛУЦЬКА