

ІВАНО-ФРАНКІВСЬК

ВИКОРИСТАННЯ СУЧАСНИХ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ ДЛЯ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ДОСТУПНОСТІ ПОСЛУГ ТА ЗВ'ЯЗКІВ З ГРОМАДОЮ

Навчальний візит до Івано-Франківська з вивчення досвіду міської ради щодо використання сучасних інформаційних технологій у наданні послуг та для взаємодії з жителями міста відбувся 17-18 травня 2017 року. Учасники: міські голови, заступники міських голів, керівники департаментів з питань зв'язків з громадськістю та начальники центрів надання адміністративних послуг з 30 міст та ОТГ.

Передумови

Електронні сервіси, відкритий бюджет, мобільні додатки та інші інструменти електронної демократії – це важливі чинники подолання бар'єрів між владою та громадою, розвитку громадянського суспільства, зменшення корупційних ризиків.

Практика

У 2012 році було прийнято Розпорядження Івано-Франківського міського голови «Про створення робочої групи з впровадження електронного документообігу». Саме це рішення започаткувало процес переходу до електронного врядування, а фахівці міської ради тоді розпочали розробку програмного забезпечення, різноманітних сервісів та електронних додатків. Фінансувалися ці проекти як за кошти місцевого бюджету, так і міжнародних організацій.

Введення в дію нових версій офіційних сайтів - Івано-Франківської міської ради www.mrada.if.ua та міста Івано-Франківськ www.mvk.if.ua – стало важливим етапом на шляху до більшої відкритості роботи влади. Обидва ресурси побудовані таким чином, щоб надати користувачам можливість зручно і просто ознайомитися з інформацією про діяльність міської влади, рішеннями ради, проектами документів, дізнатися про важливі новини, отримати консультації тощо. Сайт міста, окрім великого обсягу інформації, пропонує гіперпосилання на он-лайн сервіси.

Сьогодні у діяльності органів місцевого самоврядування Івано-Франківська використовується низка електронних інструментів, які допомагають владі бути більш відкритою і прозорою, а також залучати жителів до вирішення питань розвитку міста.

Система електронного документообігу (СЕД) «Діловод». Електронне врядування у Івано-Франківській міській раді

Система електронного документообігу (СЕД) «Діловод», яка діє в міській раді з 2012 року, є зручним інструментом роботи з документами – реєстрації, контролю, зберігання та публікації. Завдяки використанню СЕД «Діловод», яка постійно удосконалюється, міській раді вдалося повністю перейти до електронного документообігу.

Центр надання адміністративних послуг м. Івано-Франківська та використання електронних сервісів у його роботі

Центр надання адміністративних послуг м. Івано-Франківська працює з жовтня 2010 року. Мотивацією для його відкриття стало прагнення створити максимально комфортні умови для жителів міста при зверненні до органів місцевого самоврядування та унеможливити будь-які корупційні дії з боку посадових осіб. Протягом років роботи кількість доступних послуг збільшено, а інструменти надання послуг – суттєво удосконалено.

Сьогодні ЦНАП м.Івано-Франківська працює як інтегрований офіс за принципом «Єдиного вікна». Він обладнаний електронною чергою, місцями для очікування відвідувачів, ігровим куточком для дітей, а для маломобільних громадян передбачено пандус. У приміщенні Центру розміщені інформаційні картки, бланки, зразки заяв та інформаційні термінали.

На сьогодні ЦНАП м.Івано-Франківська надає 240 соціальних та адміністративних послуг, 49 з яких можна отримати через Інтернет.

Доступ до електронних сервісів Центру можна отримати через офіційний веб-сайт (www.cnap.if.ua): «код зворотного зв'язку» - можливість отримати інформацію щодо виконання адміністративної послуги чи дозвільної процедури шляхом введення коду, який видається при поданні звернення; «попередній запис на прийом» - дозволяє записатися на прийом он-лайн, обравши потрібну послугу та зручну дату і час прийому; «СМС-інформування» - безкоштовне оповіщення заявника про готовність послуги; «он-лайн консультація» - можливість отримати необхідну інформацію від працівника Центру з питань надання адміністративних послуг та дозвільних процедур у режимі чат-зв'язку; «мобільний адміністратор» - замовлення виїзду адміністратора Центру до одержувача послуг додому (для категорій громадян, яким складно пересуватись). В розділі «Оплата послуг» можна оплатити будь-яку послугу он-лайн.

Сервіс «Персональний кабінет мешканця» дозволяє замовляти послуги, перевіряти стан їх виконання, переглядати отриманий результат та історію замовлень.

У ЦНАП м. Івано-Франківська діє «Універсам послуг» - програмне забезпечення для реєстрації адміністративних і дозвільних послуг, архівування документів до кожної адміністративної та дозвільної послуги. Програма дозволяє автоматично формувати заяви, здійснювати контроль за дотриманням термінів виконання, друкувати супровідні картки, готувати звіти тощо.

Інтернет-приймальня (www.emvk.if.ua) та сайт нормативних актів Івано-Франківської міської ради (www.namvk.if.ua)

Інтернет-приймальня - це дієвий спосіб звернутись до органів місцевого самоврядування. Вона дає можливість направити звернення чи запит, перевірити підтвердження про його отримання і дату надання відповіді та контролювати процес виконання он-лайн.

Сайт нормативних актів Івано-Франківської міської ради - це платформа, де публікуються всі розпорядчі акти міської ради, з якими жителі Івано-Франківська та всієї України можуть з ознайомитись через Інтернет.

Обидва ресурси діють з 2012 року. Тоді ж у міській раді запроваджено відеотрансляцію сесій та електронну систему голосування «Віче».

Проект «Відкритий бюджет» (budget.mvk.if.ua)

Проект, реалізований у 2014 році, покликаний інформувати громаду про використання бюджетних коштів міста. На платформі можна ознайомитись з фактичними даними міського бюджету, самостійно сформувавши звіт по надходженням та звіт по видаткам, а також висловити свої пропозиції. Консультації з громадою допомагають визначити її нагальні потреби і вирішити найбільш актуальні проблеми міста.

Он-лайн платформа «Бюджет участі» (bu.mvk.if.ua)

Для удосконалення діалогу між владою і громадою та активізації участі жителів Івано-Франківська у бюджетному процесі у 2016 році була запроваджена програма «Партиципаторне бюджетування (Бюджет участі) у м. Івано-Франківськ». Ця Програма встановлює та регулює систему взаємодії виконавчих органів Івано-Франківської міської ради та жителів міста щодо реалізації проектів за рахунок коштів з місцевого бюджету. На онлайн-платформі «Бюджет участі» івано-франківці можуть голосувати за міські про-



екти, найкращі з яких щороку реалізуються. Також через платформу можна подати свій проект.

GPS - моніторинг громадського та комунального транспорту (mvk.if.ua/gps)

В розділі «Електронні сервіси» на офіційному сайті Івано-Франківська розміщено сервіс «GPS - моніторинг громадського транспорту» та «GPS - моніторинг комунального транспорту», де можна побачити інформацію про рух громадського та комунального транспорту. GPS системи дають можливість відстежити, у якому напрямку і з яким інтервалом рухається громадський транспорт або комунальна техніка. Система, створена у 2011 році, дозволяє контролювати якість надання транспортних та житлово-комунальних послуг, а також допомагає жителям слідкувати за рухом транспорту.

Додаток для смартфонів та планшетів «Мобільний Івано-Франківськ»

«Мобільний Івано-Франківськ» – це мобільний додаток для смартфонів і планшетів, за допомогою якого можна переглядати останні новини міста та всієї країни, надсилати фото-звернення, робити запити публічної інформації, переглядати інформацію про адміністративні послуги та дозволи, що надаються міською радою, завантажувати бланки заяв, отримувати відповідь на звернення та інформацію про стан надання замовлених послуг. Додаток був створений у 2013 році.

Також у мобільному додатку є інформація про історію Івано-Франківська, телефонний довідник, розміщені корисні посилання, фотогалерея міста. Завантажити додаток можна на офіційному сайті Івано-Франківська mvk.if.ua.

Сервіс «Доступний Івано-Франківськ» (dostup.mvk.if.ua)

Веб-платформа «Доступний Івано-Франківськ» призначена для поширення інформації про об'єкти доступності в місті для людей, які пересуваються на візку або мають особливі потреби. Ресурс був запущений у 2016 році. За допомогою електронною карти міста, на яку нанесено інформацію про об'єкти доступності, люди з обмеженими можливостями можуть прокласти шлях до відповідного місця, переглянути наскільки там зручний пандус, чи є спеціальна парковка, чи двері більше 70 см та чи є персонал для виклику допомоги. Сервіс також визначає наявність спеціального звукового та візуального інформування, пристосованого для потреб людей з порушеннями функцій зору або слуху.

Сервіс «Голос громади» (golos.mvk.if.ua)

Портал створений у 2016 році з метою отримання думки громади з актуальних питань щодо розвитку міста. Через інтерактивне голосування городяни можуть впливати на рішення, які приймає влада. Дуже важливо, що цей ресурс дає змогу брати участь в управлінні містом та плануванні розвитку територій людям з обмеженими можливостями. Опитування проводяться за категоріями: загальноміські, галузеві, територіальні. Таким чином громадяни можуть висловлювати свою думку та впливати на рішення, які приймає міська влада.

Сервіс «Безпечне місто» (www.mvk.if.ua/webcam)

Сторінка «Безпечне місто» на офіційному сайті Івано-Франківська створена з метою швидкого реагування на проблемні ситуації. Інформація з міських камер спостереження в режимі он-лайн виводиться на сайт міста, до ситуаційного центру «Служба 1580» та правоохоронних органів. Спеціалізоване програмне забезпечення опрацьовує інформацію з камер та повідомляє операторів про небезпечні випадки.

3D-тур міською ратушою (ratusha.mvk.if.ua)

Завдяки сервісу «3D-тур міською ратушою» можна ознайомитися з однією із найбільш відомих пам'яток Івана-Франківська. Сервіс дає можливість відвідати ратушу в режимі віртуальної екскурсії. На відміну від звичайної фотографії, сферична панорама створює ефект присутності всередині об'єкта, дозволяючи відвідувачу «озирнутися», самому вибираючи кут зору. Віртуальний тур, створений з декількох панорам, дає можливість «прогулятися» об'єктом, переходячи з одного приміщення до іншого, і, навіть, «вийти на вулицю», щоб оцінити місцевість, де розташований об'єкт. Мета проекту – популяризація історії міста, розвиток туризму та забезпечення візуального доступу до пам'ятки маломобільним групам населення.

Сайт «Купуємо івано-франківське – даємо роботу івано-франківцям» (localproducts.if.ua)

Сайт «Купуємо івано-франківське – даємо роботу івано-франківцям» створено для інформування жителів та гостей міста про напрямки діяльності промислового комплексу міста. На платформі можна ознайомитися із картою виробників, місцевими товарами, актуальними вакансіями у виробничій та торгівельній сфері, обсягом сплачених податків у місцевий бюджет тощо. Керування сайтом здійснює управління економічного та інтеграційного розвитку Івано-Франківської міської ради.

Результати

В результаті впровадження електронних сервісів та інструментів у діяльність органів місцевого самоврядування Івано-Франківськ став містом, у якому влада і громада ведуть відкритий діалог. Завдяки інноваціям, які щороку запроваджує міська рада, місто є сучасним, безпечним, доступним, чистим та привабливим як для його жителів, так і для туристів.



Контакти

Чайківський Андрій Михайлович,
 начальник відділу програмного та комп'ютерного забезпечення
 Івано-Франківської міської ради
 вул. Грушевського, 21
 м. Івано-Франківськ, 76000
 тел. (0342) 55 19 62
 mvk@mvk.if.ua
 www.mvk.if.ua