



УКРАЇНА
Бурштинська міська рада
Івано-Франківської області

РОЗПОРЯДЖЕННЯ

Від 30.04.2020

м. Бурштин

№ 208

**Про затвердження Плану заходів
з інформування мешканців про діяльність
Центру надання адміністративних послуг
та залучення населення до процесу
вироблення місцевих політик
і послуг на 2020 рік**

З метою підвищення обізнаності мешканців громади про роботу Центру надання адміністративних послуг Бурштинської міської ради, налагодження якісної комунікації місцевої влади і громади, в тому числі через реагування на потреби і запити населення в сфері надання адміністративних послуг, залучення населення до діалогу з місцевою владою й прийняття рішень на локальному рівні, впровадження гендерного підходу при наданні адміністративних послуг:

1. Затвердити План заходів з інформування мешканців про діяльність Центру надання адміністративних послуг та залучення населення до процесу вироблення місцевих політик і послуг на 2020 рік.
2. Контроль за виконанням розпорядження покласти на керуючого справами виконкому Світлану Видай.

Міський голова

Роксолана Джура

**План заходів з інформування мешканців про діяльність
Центру надання адміністративних послуг та залучення населення
до процесу вироблення місцевих політик і послуг на 2020 рік**

Тематичні блоки	Опис заходів	Строки виконання	Виконавець
ОРГАНІЗАЦІЙНІ ЗАХОДИ			
Бази даних потенційних каналів комунікації	Формування / підтримання в актуальному стані переліку регіональних та локальних ЗМІ за категоріями (друковані ЗМІ, теле-, радіокомпанії), а також інтернет-видань	Травень-липень / у разі змін	Відділ «ЦНАП»*
	Дослідження використання мешканцями соціальних мереж, формування відповідних переліків	Травень-червень	
	Формування переліку спеціалізованих видань, в т.ч. онлайн, які висвітлюють інформацію про діяльність центрів надання адміністративних послуг. Визначення можливих тематик і умов публікацій в спеціалізованих виданнях	Травень-червень	
	Формування переліку організацій, установ, підприємств, які найбільше відвідують мешканці	Травень-червень	
Онлайн-комунікація	Створення та підтримка в актуальному стані розділу про ЦНАП на офіційному веб-сайті громади (окремого сайту про ЦНАП)	Червень-серпень / постійно	Відділ «ЦНАП»
	Розширення функціоналу розділу про ЦНАП (окремого сайту про ЦНАП) – оформлення підписки, форма зворотного зв'язку, миттєві онлайн-комунікації через сайт, можливість запису на прийом тощо	Вересень-грудень	
	Використання соціальних мереж для надання миттєвих онлайн-консультацій	Постійно	
	Опрацювання питання створення тематичних ресурсів в мережі інтернет (соціальні мережі, youtube тощо)	Серпень	
	Оформлення цільових розсилок для відвідувачів ЦНАП (за їхнім бажанням)	Липень-серпень	
Єдиний стиль та уніфікація повідомлень для впізнаваності ЦНАП	Створення шаблонів новин, подій, інших повідомлень про роботу ЦНАП та надання адміністративних послуг	Червень	Відділ «ЦНАП»
	Заготовка шаблонів пресанонсу та пресрелізу	Червень	
	Розробка єдиного стилю та дизайну всіх інформаційно-презентаційних матеріалів про ЦНАП	Червень-липень	
	Формування інформаційно-презентаційних матеріалів про ЦНАП та надання	Серпень-жовтень	

	адміністративних послуг (презентація, друкована продукція, відеопродукція та ін.)		
	Розробка інформаційних плакатів про ЦНАП для розміщення на дошках оголошень, у публічних місцях громади, в громадському транспорті тощо	Червень-липень	
	Розробка уніфікованого шаблону тіла листа електронної пошти та підпису для персоналу ЦНАП	Липень	
Співпраця з проектами міжнародної технічної допомоги	Отримання інформації, роз'яснень про адміністративні послуги та особливості діяльності центрів надання адміністративних послуг з подальшим висвітленням через власні канали комунікації	Постійно	Відділ «ЦНАП»
	Надання інформації про діяльність ЦНАП для подальшого висвітлення через канали комунікації проектів	Постійно	
Аналітична діяльність	Проведення ситуаційного аналізу, в т.ч. для опрацювання питань, якими каналами комунікації користуються мешканці громади	Грудень	Відділ «ЦНАП»
	Коригування інформаційних заходів відповідно до результатів отриманого аналізу, прийняття відповідних управлінських рішень	2021 рік	
	Формування наборів відкритих даних про надані адміністративні послуги та їх оприлюднення на Єдиному державному веб-порталі відкритих даних	Листопад-грудень / щоквартально	
	Розробка інфографік, візуалізацій, дашбордів про роботу ЦНАП для поширення через різні канали комунікації	Липень-вересень / постійно	
ІНФОРМУВАННЯ НАСЕЛЕННЯ ПРО РОБОТУ ЦНАП			
Поширення інформації	Продуктування та поширення інформації (новини, події, новели законодавства тощо) через різні канали комунікації та на інформаційних стендах у ЦНАП	Щоквартально	Відділ «ЦНАП»
	Підготовка тематичних цільових розсилок та їх поширення серед мешканців	Щоквартально	
	Підготовка друкованої продукції про ЦНАП та розміщення на інформаційних стендах для відвідувачів	Липень-серпень	
	Розміщення інформації про ЦНАП у місцях масового перебування населення, в установах, організаціях, закладах, які найчастіше відвідають мешканці	За потреби	
	Поширення інформації про ЦНАП через старостати	Постійно	
	Розміщення інформації про ЦНАП у приміщеннях суб'єктів надання адміністративних послуг	Липень	
	Включення окремого блоку інформації про ЦНАП та адміністративні послуги під час звітування голови громади та інших посадових осіб	Грудень	

	Підготовка та оприлюднення періодичних звітів про діяльність ЦНАП, проблеми, що виникають в ході роботи, та плани щодо покращення діяльності у сфері надання адміністративних послуг	Щоквартально	
	Співпраця із журналістами в напрямку підготовки тематичних випусків теле-, радіоефірів, інтерв'ю в ЗМІ щодо особливостей функціонування ЦНАП та надання адміністративних послуг	Постійно	
	Гарантування обізнаності персоналу ЦНАП та розуміння стандартів належного обслуговування, інформування населення про стандарти та якість роботи	Постійно	
	Інформування мешканців про право на якісний сервіс у сфері надання адміністративних послуг	Постійно	
Співпраця з цільовими аудиторіями	Залучення соціальних працівників для надання інформації про адміністративні послуги та отримання зворотного зв'язку від людей похилого віку, людей з інвалідністю, інших вразливих категорій населення	Постійно	Відділ «ЦНАП»
	Залучення громадських організацій, які працюють в дотичних сферах, до поширення серед населення інформації про ЦНАП, його послуги та ін.	Постійно	
	Залучення лідерів думок громади до розповсюдження інформації про ЦНАП (цитати у ЗМІ, онлайн-виданнях, соціальних мережах, виступи на телебаченні тощо)	Постійно	
Комунікаційний план та інформаційні кампанії	Розробка комунікаційного плану	Липень-серпень	Відділ «ЦНАП»
	Організація офіційного відкриття ЦНАП. Розробка інформаційної кампанії з врахуванням пандемії	Вересень	
	Презентація ЦНАП у комунальних підприємствах, установах, закладах	Жовтень-листопад	
	Інформування та поширення інформації про ЦНАП під час проведення святкових заходів у громаді	Постійно	
	Організація та проведення акцій (тисячний відвідувач ЦНАП, 500-ий підписник сторінки у фейсбук і т. д.)	За потреби	
Робота з репутацією	Створення та висвітлення історій успіху, позитивних практик у сфері надання адміністративних послуг та діяльності ЦНАП	Постійно	Відділ «ЦНАП»
	Формування позитивних відгуків про ЦНАП, цитати лідерів думок («бази даних» позитивних відомостей про ЦНАП)	Постійно	
	Регулярне висвітлення позитивних практик і успішних історій через різні канали комунікації	Постійно	
ЗАЛУЧЕННЯ МЕШКАНЦІВ ДО ДІАЛОГУ З МІСЦЕВОЮ ВЛАДОЮ ТА УЧАСТІ У ВИРОБЛЕННІ ЛОКАЛЬНОЇ ПОЛІТИКИ			
Аналіз рівнів	Проведення в складі ситуаційного аналізу	Грудень	Відділ

взаємодії влади та громадськості	дослідження процесів взаємодії з громадськістю з урахуванням чотирьох рівнів взаємодії: інформування, консультації з громадськістю, залучення до процесу вироблення та оцінки політики (діалог), партнерство		«ЦНАП»
Залучення мешканців до процесів прийняття рішень на місцевому рівні	Інформування мешканців через ЦНАП про можливість їхнього залучення до вироблення локальної політики та процесу прийняття рішень у громаді (розміщення інформації у ЦНАП про громадські слухання, обговорення, про створення робочих груп, консультативно-дорадчих органів тощо)	Постійно	Відділ «ЦНАП»
	Надання допомоги при оформленні звернень громадян та запитів на публічну інформацію (розмістити зразки оформлення звернень та запитів, порядок їхнього подання тощо)	Постійно	
МОНІТОРИНГ ТА ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЗВОРОТНОГО ЗВ'ЯЗКУ			
Моніторинг	Забезпечення мешканцям можливості повідомляти про їхні потреби та запити, в т.ч. в онлайн-режимі. Регулярний збір відгуків для підтримки стандартів обслуговування	Постійно	Відділ «ЦНАП»
	Відстеження реагування мешканців за допомогою скриньок для надання пропозицій, висвітлення зведеної інформації, розробка заходів для врахування наданих пропозицій	Постійно	
Зворотній зв'язок	Забезпечення зворотного зв'язку з мешканцями в ході надання адміністративних послуг (розробка анкет, опитувальників, в т. ч. онлайн). Проведення опитувань та опрацювання і висвітлення результатів. Прийняття відповідних управлінських рішень для вдосконалення роботи ЦНАП	Постійно	Відділ «ЦНАП»
ВПРОВАДЖЕННЯ ГЕНДЕРНО ОРІЄНТОВАНОГО ПІДХОДУ ПРИ НАДАННІ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ			
Врахування гендерних аспектів	Забезпечення рівних прав та можливостей для різних груп населення (жінок і чоловіків, внутрішньо переміщених осіб, пенсіонерів за віком, людей з інвалідністю тощо) при наданні адміністративних послуг	Постійно	Відділ «ЦНАП»
	Врахування особливостей і потреб та запитів різних категорій осіб в залежності від демографічних та соціальних показників у роботі ЦНАП	Постійно	
	Висвітлення успішних аспектів місцевої політики щодо забезпечення рівних прав і можливостей жінок і чоловіків, а також з врахуванням іншого суспільного розмаїття населення за різними ознаками (вік, рівень освіти, соціально-економічне становище, національна приналежність тощо)	Постійно	
	При проведенні публічних заходів, формуванні робочих груп, консультативно-дорадчих органів	Постійно	

	та ін. у сфері надання адміністративних послуг залучення учасників з врахуванням гендерних аспектів		
Аналітика та прийняття управлінських рішень	Проведення гендерного аудиту доступності послуг	Листопад-грудень	Відділ «ЦНАП»
	Розробка гендерного паспорта (на основі гендерного аналізу, що дає оцінку впливу політики у сфері надання адміністративних послуг на різні категорії населення, зокрема жінок і чоловіків)	Грудень	
	Використання інформаційних систем для автоматизації роботи ЦНАП з можливістю здійснення аналітики звернень мешканців з розподілом за статтю. Підготовка відповідних пропозицій та управлінських рішень	Жовтень-листопад	
	Формування дорожньої карти покращення надання адміністративних послуг на 2021 рік	Грудень	

* Відділ «ЦНАП» – відділ «Центр надання адміністративних послуг» Бурштинської міської ради