

ВІЛЬНЮС, ЛИТВА

Всі послуги для громадян під одним дахом

Передумови

Цілеспрямовану діяльність щодо покращення надання послуг громадянам та оптимізації роботи муніципалітету міська влада розпочала у 2003 році.

Тоді було започатковано Програму «Один контакт». Перш за все були зібрані в одному приміщенні підрозділи муніципалітету, що надавали різноманітні адміністративні послуги та були розташовані у різних районах міста.

Так було створено департамент обслуговування громадян, структура якого складалася з рецепції, дозвільного та інформаційного офісів.

Практика

Департамент обслуговування громадян працює за системою «єдиного вікна». Відвідувачі обирають потрібні адмінпослуги на спеціальному терміналі, отримують номер черги прийому та спрямовуються до відповідного працівника.

Така організація роботи зробила процес не лише більш ефективним, але й дозволила міській владі отримувати інформацію про кількість звернень та типи запитів. За десять років реалізації Програма «Один контакт» постійно вдосконалюється, щоб підвищити якість послуг та досягти абсо-

лютної прозорості процесів, опрацювання запитів і прийняття рішень.

Щоб зекономити час відвідувачів у зоні рецепції з часом були загальнодоступні встановлені комп'ютери, з яких можна зробити запит на послугу, записатися на прийом до керівників підрозділів чи мера.

У муніципалітеті впроваджено систему електронного документообігу, куди потрапляють всі запити та підготовлені документи. Міська влада використовує цю систему, щоб контролювати кількість всіх опрацьованих документів та моніторити процес в індивідуальних випадках.

Для забезпечення простоти передачі інформації всі структурні підрозділи муніципалітету були оснащені сканерами, а їх персональні комп'ютери - відпо-





відним програмним забезпеченням. Тим не менш, перехід на нову систему роботи з документами не був простим. Від усіх працівників вимагалось працювати з електронною системою, але деякі службовці, зокрема старшого віку, мали недостатню комп'ютерну грамотність та недовіру до системи он-лайн. Спеціальні курси та тренінги було організовано для користувачів. А саму систему спеціалісти доопрацювали та спростили для зручності працівників і вона з часом успішно запрацювала.

Система сприяє прозорості роботи всього муніципалітету і, зокрема, департаменту обслуговування громадян. Оскільки немає потреби у безпосередньому контакті виконавця послуги з її замовником, попереджено ситуації можливих корупційних дій або суб'єктивного підходу до процесу. Окрім того, електронна система примушує чиновників слідувати всім законним процедурам.



Для моніторингу якості роботи департаменту обслуговування громадян міська влада використовує книги відгуків та скриньки для скарг. Регулярно проводяться опитування громадян щодо якості та доступності послуг, необхідних заходів з їх покращення.

Приміщення департаменту повністю пристосоване для потреб відвідувачів з обмеженими можливостями – передбачено широкі двері, адаптовані вивіски тощо. Оголошення робляться одночасно на екрані та за допомогою гучномовця для зручності людей зі слабким слухом або слабким зором.

Нині департамент обслуговування громадян проходить процедуру сертифікації відповідності якості послуг міжнародному стандарту ISO 9001:2000.

Щотижня у департаменті обслуговування громадян проводяться спеціальні просвітницькі заходи для дітей та молоді, на яких формується краще розуміння процесів співпраці громадян з органами місцевого самоврядування.

Результати

Система «Один контакт» спрощує процедури та доступ до адміністративних послуг для жителів Вільнюса. Завдяки централізації відповідних департаментів та електронному документообігу місто змогло акцентувати зусилля на культурі обслуговування.

Громадяни тепер можуть отримати всі послуги під одним дахом, а інноваційні інструменти роблять

процеси опрацювання запитів та документів більш ефективними.

Система електронного документообігу є успішним інструментом, який дозволяє зробити роботу муніципалітету «зеленішою» (дружньою до довкілля). Тепер немає потреби витрачати папір та енергію на роздрукування документів.

Завдяки Програмі «Один контакт» послуги не дублюються у різних підрозділах і немає зайвої бюрократії, а муніципалітет може працювати з меншою кількістю персоналу. Міська влада має можливість точно контролювати кількість від-

відувачів та запитів, тобто і навантаження на кожного працівника.

З опитаних у 2013 році клієнтів департаменту 98 відсотків дали позитивну оцінку його роботі та якості послуг, що тут надаються.

Цей досвід Вільнюса використовується як краща практика для інших муніципалітетів Литви.

*Підготовлено за матеріалами сайту
www.eurocities.eu*





ВІДЕНЬ, АВСТРІЯ

Соціальний проект «Контакт-візити»

57

Передумови

У 2000 році у Відні було розроблено та затверджено загальну концепцію щодо залучення старших людей до політичного та соціального розвитку громади.

Тоді політики та дослідники соціальних питань почали цікавитися систематичним оцінюванням рівня обізнаності жителів Відня похилого віку щодо соціальних послуг, які вони можуть отримати від міської влади.

Саме тоді виникла ініціатива проведення так званих контактних візитів до споживачів соціальних послуг.

Практика

Проект «Контакт-візити» покликаний забезпечити обмін інформацією між міською владою та пенсіонерами. Його мета полягає в наданні цільовій аудиторії вичерпної інформації про соціальні послуги для людей похилого віку та одночасному збиранні даних про потреби літніх людей.

Контакт-візити стали по суті додатковою послугою, яку реалізує місто. Повноваження поділені між міською радою, Соціальним Фондом (структурний підрозділ, відповідальний за надання соціаль-

них послуг в місті) та недержавною організацією «Соціальні послуги Відня», яка проводить тренінги для волонтерів для виконання таких візитів.

Як це реалізується на практиці?

Кожного жителя Відня похилого віку відвідує група у складі волонтера Соціального Фонду, представників НДО та муніципалітету відповідного району міста. Добровільні працівники – це часто самі старші люди, які виступають посередниками між пенсіонерами та представниками влади. Під час візиту до пенсіонерів проводиться співбесіда за такими напрямками:

- оцінка потреб у послугах відповідно до потреб та рівень задоволеності життєвим середовищем;
- збирання відомостей про життя та діяльність літніх людей, допомогу і підтримку, що вони отримують;
- налагодження зв'язку з соціальною організацією, якщо існує потреба;
- інформування про можливості брати участь у житті



місцевої громади.

Проект фінансується з міського бюджету через Соціальний Фонд. Його штат складають три працівники на повний день (соціальні працівники) та 130 волонтерів. Працівники районних мерій надають адміністративну підтримку.

Волонтери щомісяця подають свої звіти та висновки до органів місцевої влади.

З людьми, які є мігрантами, інтерв'ю проводяться, по можливості, на їх рідній мові.

Результати

Міська влада Відня використовує інформацію проекту для оцінки вимог і потреб старших людей. Ці дані стають підґрунтям для підготовки міських планів щодо розвитку сфер соціального обслуговування та охорони здоров'я. Відгуки старших людей

про соціальні послуги враховуються також у планах районів.

Проект щороку оцінюється, а підсумки заслуховуються на засіданнях міської ради.

Тенденції стану соціальної роботи у Відні визначаються за оцінкою попередніх трьох років. У 2010 році було проведено чергове опитування пенсіонерів. Отримані результати були проаналізовані та доведені до районних наглядових комітетів.

Інформація проекту «Контакт-візити» була використана в міжнародній програмі «Віталіс», яка включала дослідження стану соціальної роботи та розробку стратегії її подальшого удосконалення у сучасній Європі. Це був спільний франко-австрійський проект.

*Підготовлено ра матеріалами сайту
www.euocities.eu*



ОУЛУ, ФІНЛЯНДІЯ

Використання сучасних технологій у роботі з молоддю

59

Передумови

Для налагодження кращого зв'язку з молодими жителями міста, а також з метою попередження негативних та злочинних проявів у молодіжному середовищі, міська влада спільно з місцевою поліцією вирішили запровадити інноваційний он-лайн інструмент.

Практика

У 2009 році було введено в дію програму **е-Сорпер**, яка створює умови для спілкування в режимі реального часу між молодими людьми, службовцем поліції та працівником міської служби для молоді.

Спілкування організовано на платформі анонімного текстового чату, яку розміщено на одному з найпопулярніших у Фінляндії сайтів соціальних мереж.

Чатові сесії проводяться один раз на тиждень по понеділках ввечері з 16 до 18 годин. Як правило, у них беруть участь близько 200 користувачів. Сесію модерує працівник міської соціальної служби для молоді.

Програма е-Сорпер дозволяє молодим людям безкоштовно та анонімно вести переписку

з працівниками поліції з питань, які впливають на їх щоденне життя. Тематика запитань - правила дорожнього руху, наркотики та алкоголь, персональна безпека тощо. Часом складні відносини між молодими людьми та поліцейськими формуються на ґрунті недовіри або незрозуміння між сторонами. А участь у такій чатовій сесії допомагає прояснити невизначеність та зміцнити довіру.





Оскільки Інтернет є однією з найпопулярніших форм комунікації у молодіжному середовищі, програма e-Corper дозволяє поліції отримати увагу молодих людей на самому неформальному рівні. Переважна більшість не наважуються просто так спілкуватися з працівниками поліції. Набагато легше поставити запитання у режимі, який пропонує програма e-Corper, ніж розмовляти особисто або телефоном. Учасники чатів - молоді люди у віці від 12 до 18 років. Поліцейські та соціальні працівники будують і підтверджують свої профілі таким чином, щоб підліток або молода людина були впевнені, що вони спілкуються з потрібним фахівцем. Хоча такий сервіс першочергово був націлений на молоду аудиторію Оулу, природа самого Інтернету означає можливість долучення більшого кола учасників. Відвідувачі сайту можуть приєднатися до дискусії або просто спостерігати за її ходом.

Щоб визначити позицію та думки молодих городян щодо організації такого спілкування у 2008 році міська влада провела громадські консультації. Тоді виявилось, що 70% респондентів відкриті до ідеї мати інтерактивний чат з поліцією.

Сам сервіс та співпрацю між міським департаментом у справах молоді та поліцією було дуже просто організувати. Працівники молодіжної служби та поліцейські включили участь у чатах до свого робочого часу, тому додаткової зарплатні їм не потрібно. Вони спілкуються з учасниками чату прямо зі своїх робочих місць, використовуючи мікрофон, тому можуть між собою обговорювати теми, що виникають.

Приватна компанія, що веде технічне управління платформою сервісу e-Corper як неприбуткову діяльність, не вимагає у міста оплачувати послуги. А експлуатаційні витрати допомагає покривати Європейський соціальний фонд.

Спираючись на отриманий досвід, міська молодіжна служба розробила посібник щодо використання в роботі соціальних медіа. Інструменти та технічні підходи можуть бути застосовані й у інших сферах та поширені на інші сектори міської громади.

Результати

Проект e-Corper досяг мети побудувати довірчі відносини між молоддю та поліцією. Показник 2 000 відвідувачів у місяць демонструє,



що молодь сьогодні сприймає та підтримує такий сервіс. Ентузіазм учасників надихає міську владу проводити зустрічі в реальному житті, наприклад, в молодіжних центрах та літніх таборах. Це також підтверджує успіх проекту.

Проект дістав визнання як на національному рівні, так і на європейському, отримавши у

2009 році нагороду у номінації «Попередження злочинності» на конкурсі інноваційних місцевих програм та у 2012 році нагороду категорії інновацій у конкурсі організації Eurocities.

*Підготовлено за матеріалами сайту
www.eurocities.eu*

ЗМІСТ

Освіта

Львів		
Єдиний освітньо-культурний простір міста		3
Дніпропетровськ		
«У долі природи - наше майбутнє» (соціальний екологічний проект міської школи № 39)		6
Бровари		
Досвід організації професійної орієнтації дітей та учнівської молоді		9

Соціальні програми

Запоріжжя		
Університет третього віку		13
Хмельницький		
Досвід впровадження інноваційних послуг у міських соціальних центрах		15
Кривий Ріг		
Створення безперешкодного середовища для людей з обмеженими фізичними можливостями		20
Дніпродзержинськ		
Центр комплексного обслуговування бездомних осіб		22

Адміністративні послуги

Кіровоград		
Центр надання адміністративних послуг: інноваційна модель взаємодії влади і громади		26
Тростянець		
ЦНАП – нова якість послуг для громадян		29

Енергозбереження

Кривий Ріг		
Вдосконалення системи тепlopостачання міста		32



Миргород	
Міські енергозберігаючі проекти	35
Козятин	
Впровадження тепlopостачання об'єктів бюджетної сфери з альтернативних джерел енергії	40
Житлово-комунальне господарство	
Кілія	
Досвід вирішення проблеми електроопалення багатоквартирних будинків	43
Рожище	
Послуги з вивезення ТПВ надає новостворене комунальне підприємство	45
Фізкультура і спорт	
Дніпропетровськ	
Скейт-майданчик для занять екстремальними видами спорту	48
Чугуїв	
Зона спортивного відпочинку «КРЕНЧ»	50
Міжнародний досвід	
Будапешт, Угорщина	
Енергоефективні проекти у житлових будинках реалізує компанія-постачальник газу	52
Вільнюс, Литва	
Всі послуги для громадян під одним дахом	54
Відень, Австрія	
Соціальний проект «Контакт-візити»	57
Оулу, Фінляндія	
Використання сучасних технологій у роботі з молоддю	59

Асоціація міст України

вул. Артема, 73, 11 поверх, м. Київ, 04053

тел./факс 44 486 28 12, 486 28 78

www.auc.org.ua

Менеджер видання М.Юрченко (margo@auc.org.ua)

