



КРАЩІ ПРАКТИКИ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ

КРАЩІ ПРАКТИКИ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ

ВИПУСК 15



Видання здійснене Асоціацією міст України

"Кращі практики місцевого самоврядування" Випуск 15, Київ 2009

У виданні представлено кращий досвід органів місцевого самоврядування у реалізації соціальних програм, охороні здоров'я, молодіжній політиці, а також приклади ефективного управління. Разом з вітчизняними практиками читачам пропонуються матеріали зарубіжного інноваційного досвіду.

Збірка є посібником, корисним для практиків місцевого самоврядування, депутатів місцевих рад, фахівців муніципальних служб.

Всі матеріали видання доступні на веб-сторінці Асоціації міст України за адресою: www.auc.org.ua

При використанні матеріалів посилання на збірку обов'язкове.



ІВАНО-ФРАНКІВСЬК

Передумови

У 1999 році виконавчим комітетом міської ради вперше за участі громади було сформовано Стратегічний план економічного розвитку Івано-Франківська до 2010 року.

Починаючи з 2002 року у місті почали динамічно нарощуватися темпи розвитку практично всіх галузей господарства, в тому числі і малий та середній бізнес. Розвиток економіки, як і соціальної сфери міста, вимагав нових пріоритетів і нового стратегічного бачення. Тому у 2005 році лідери міської громади прийняли рішення про необхідність розробки нового Стратегічного плану економічного розвитку. Однак, а ні міська влада, а ні члени Комітету з управління реалізацією плану (КУРП) не мали відповідного досвіду.

Саме в цей час в Україні за фінансової підтримки Агентства США з міжнародного розвитку



Практика стратегічного планування розвитку міста та приміських сіл

3

(USAID) почав працювати проект «Економічний розвиток міст» (ЕРМ). Одним з перших міст-партнерів проекту ЕРМ став Івано-Франківськ, отримавши методологічну та практичну допомогу.

Практика та результати

Комітетом з управління реалізацією плану (КУРП), до якого увійшли працівники виконавчого комітету міської ради, керівники промислових підприємств, банків, комунальних підприємств, бізнесових структур, науковці, радники та консультанти проекту ЕРМ, був розроблений сучасний варіант Стратегічного плану економічного розвитку на 2005-2010 роки, адаптований до ринкової економіки та євроінтеграційних процесів українського суспільства.

Документ спрямований на досягнення таких цілей:

- 1) зміцнення бізнесу в місті, поліпшення ділового й інвестиційного клімату;
- 2) сприяння розвитку людських ресурсів ;
- 3) поліпшення рівня комунальних послуг та стану комунальної інфраструктури.

Ці питання взаємопов'язані, тому їх можна ефективно вирішувати лише в комплексі. Тобто, реалізація цілей з одного критичного питання сприятиме поліпшенню ситуації за іншими напрямками.

Наявність Стратегічного плану стала важливою передумовою одержання фінансової підтримки від проекту ЕРМ. Як продовження співпраці з міжнародними партнерами було розроблено



Концепцію проекту «З а п р о в а д ж е н н я ефективної системи маркетингу інвестиційних можливостей міста Івано-Франківська з метою залучення потенційних інвесторів» для розгляду можливості отримання фінансування з Інноваційного фонду проекту ЕРМ. Внаслідок реалізації проекту в лютому 2008 року міська

рада отримала комп'ютерну та офісну техніку на суму 30 тис. грн.

Моніторинг реалізації Стратегічного плану проводився щопівроку і відповідна інформація подавалась в проект ЕРМ та розміщувалась в мережі Інтернет.

Найбільш вагомим результатом з першого критичного питання було створення Хриплинської промислово-інвестиційної зони, що дало змогу залучити потужних іноземних інвесторів - італійську фірму «Антоніо Мерлоні» та американську фірму «Тайко Електронікс».

Детальніше варто зупинитися на другому критичному питанні - розвиток людських ресурсів, оскільки збереження і розвиток трудового потенціалу - це стратегічне завдання щодо забезпечення сталого розвитку території. Тому розпорядженням міського голови у 2007 році було утворено міський Центр людських ресурсів (МЦЛР) - консультативно-дорадчий орган при виконавчому комітеті міської ради, метою якого є дослідження поточних та прогнозованих потреб ринку праці та

координація попиту й пропозиції робочої сили.

Серед результатів діяльності МЦЛР:

- оцінка поточних та прогнозованих потреб міста в трудових ресурсах;
- координація встановлення партнерських зв'язків між підприємствами та навчальними закладами профтехосвіти;
- професійне тестування учнів у всіх міських школах;
- робота з популяризації серед старшокласників виробничих професій та передових технологій;
- започаткування програми навчання молоді, зокрема, бізнесменів-початківців по лінії міжнародної технічної допомоги тощо.

Однією з форм участі зацікавлених сторін у розв'язанні актуальних питань ринку праці стало проведення «круглих столів» на теми:

- «Створення та запровадження нової моделі взаємовідносин навчального закладу і роботодавця»;
- «Зайнятість громадян з особливими потребами - основне завдання держави»;
- «Збереження трудового потенціалу в умовах фінансово-економічної кризи».

Зусиллями МЦЛР з метою професійної орієнтації учнів загальноосвітніх шкіл міста та пропаганди робітничих професій виготовлено відеоролики з презентаціями професійно-технічних навчальних закладів, яких у місті дев'ять. Ці відеоматеріали





транслявалися у весняно-літній період 2008 року на світодіодних відеоекранах на Вічевому майдані та біля Ратуші, а також були продемонстровані у старших класах шкіл міста.

Для ефективного вирішення проблем соціально-економічного розвитку приміських сіл, поєднання зусиль та ресурсів міської та сільських громад Комітетом з розробки стратегічного плану розвитку сіл, які входять до Івано-Франківської міської ради, після розгляду результатів вивчення середовища було визначено стратегічне бачення та три основні напрямки розвитку сіл:

- розвиток інженерно-транспортної інфраструктури;
- будівництво та реконструкція об'єктів соціальної сфери;
- розвиток бізнесу і туризму.

17 червня 2008 року сесія Івано-Франківської міської ради ухвалила Стратегічний план розвитку

сіл, що входять до Івано-Франківської міської ради до 2012 року, який перед тим був затверджений сесіями сільських рад.

Успішна реалізація завдань, накреслених стратегічними планами, можлива лише за умови співпраці та спільних зусиль місцевої влади, підприємницького середовища, територіальної громади.

Інформація для контактів

Івано-Франківська міська рада
вул. Грушевського, 21
м. Івано-Франківськ, 76004
тел./факс 034-55 65 15
<http://mvk.if.ua>

ЛЬВІВ

Передумови

Протягом 2009 року у Львівській міській раді реалізується проект „Відкрита влада”, який складається з кількох підпроектів, покликаних комплексно реорганізувати роботу міської влади у сфері стосунків з мешканцями. Головна мета цих нововведень - через прозорість, відкритість та доступність забезпечити високий рівень надання адміністративних послуг та інформації львів'янам.

Відкритість для громади серед пріоритетів міської влади

Нововведення та результати

Центр обслуговування мешканців

Центр обслуговування мешканців, який почав працювати на першому поверсі Ратуші у жовтні, створений шляхом реформування підрозділу «єдине вікно». Основна мета його діяльності – якісне обслуговування львів'ян у міській раді. Звернувшись сюди, мешканець може отримати консультації з різних питань та послуг, які відносяться до компетенції міської ради,

зареєструвати заяву, подати документи. Підрозділ складається з інформаційного центру, реєстраційного та консультаційного залів. Консультації тут надають юристи та фахівці з різних управлінь міської ради. Центр дозволяє сконцентрувати всю роботу з усними та письмовими зверненнями громадян на першому поверсі Львівської міської ради. В перспективі планується його модернізувати, облаштувавши системою керування чергою. Досвід роботи подібних підрозділів запозичений у українських та закордонних муніципалітетів.

Call-центр

«Call-центр» - міська багатоканальна телефонна служба, де кожний мешканець Львова може отримати консультацію. Серед завдань служби також і контроль вирішення конкретних проблем. В рамках Проекту проводиться реформування міської диспетчерської служби у «call-центр», зокрема проводиться оновлення баз даних, створення схем оперативного вирішення проблем, зміна філософії роботи, що об'єднує в собі зворотній зв'язок з мешканцями та удосконалення функціональних обов'язків працівників. З кінця квітня запроваджено систему зворотного зв'язку з мешканцями, суть якої проста: волонтери управління внутрішньої політики щовечора проводять обдзвін мешканців, які зверталися на диспетчерську службу чи „гарячу лінію” міського голови, і перевіряють, чи вирішена проблема. Якщо проблема не вирішується, її передають повторно в диспетчерську для відповідного реагування. Також працівники здійснюють тематичні обдзвони за конкретними

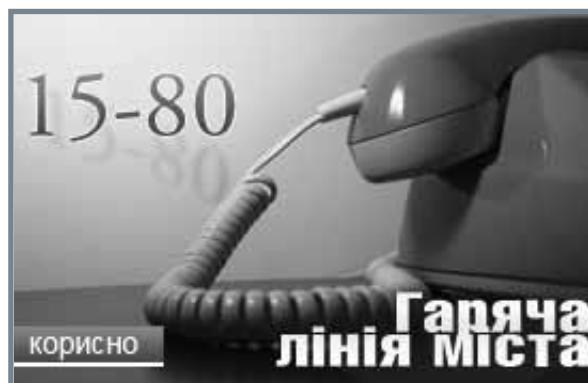
темами, наприклад, спалення сміття в місті. Це дозволяє бачити реальну картину стану справ. Вже запроваджено короткий телефонний номер 15-80 „call-центру”.

«Таємний клієнт»

«Таємний клієнт» - це нова програма моніторингу комунальних підприємств (ЖЕКів) та районних адміністрацій. Цей проект реалізується на постійній основі і нічого не коштує міській раді, оскільки в ньому працюють волонтери. Завдання «таємного клієнта», який нічим не відрізняється від звичайного мешканця, - оцінити кваліфікованість та компетентність персоналу, перевірити умови прийому громадян, наявність дощок оголошень та місць для сидіння, стан приміщень тощо. За результатами таких перевірок у кожному ЛКП подаються короткі звіти, за якими міський голова дає доручення керівникам районних адміністрацій.

Мережа ініціативних мешканців

Мережа створюється для налагодження системи зворотного зв'язку з мешканцями. За





результатами аналізу звернень громадян до Львівської міської ради за останні три роки було створено Єдину базу ініціативних мешканців. Перший етап охопив сорок будинків, в яких спільно з мешканцями визначено найактуальніші проблеми, що можна оперативно вирішити. ЛКП спільно з жителями проводять у цих будинках прибирання та поточні ремонтні роботи. Мешканці в свою чергу ініціюють проведення толок, фарбування дитячих майданчиків тощо. Таким чином створюється мережа ініціативних мешканців, яких міська рада залучатиме до різних проектів, зокрема, до проекту «Таємний клієнт».

Юридична служба при ЖЕКах

Міська рада запроваджує надання юридичної допомоги громадянам за місцем проживання - в ЖЕКах. Львів'яни мають можливість спілкуватися із юристами в час прийому громадян в ЛКП. Окрім того, юристи-волонтери розробляють спеціальний каталог зразків заяв, які будуть розповсюджені у всіх комунальних підприємствах та районних адміністраціях Львова. Проект передбачає залучення молодих юристів, які отримують нагоду здобути добру юридичну практику.

Система управління якістю

У Львівській міській раді триває процес впровадження системи управління якістю за міжнародними стандартами ISO 9001:2008. Мета цієї роботи – спростити процедури міської ради та зробити їх більш прозорими для мешканців. Основними перевагами, які Львівська міська рада отримає від запровадження системи якості ISO 9001:2008, є оптимізація внутрішніх процесів, чітке визначення послуг, які надаються підрозділами міської ради жителям міста, та вимог

щодо їх якості, скорочення термінів проходження документів, підвищення ефективності використання бюджетних коштів. Наступним кроком стане проведення зовнішнього незалежного аудиту та отримання міжнародного сертифікату відповідності системі управління якістю ISO 9001:2008.

Е-урядування

Проект, розрахований на два роки, передбачає створення єдиної комунікаційної системи міської ради. Е-урядування об'єднує у собі дві великі складові - внутрішню інформаційну інфраструктуру та зовнішню, що забезпечує взаємодію з мешканцями і підприємцями міста. Процес створення внутрішнього порталу - єдиної інформаційної платформи міськради - завершено і у вересні 2009 почалося його повномасштабне використання. Наприклад, „єдиний календар” дозволяє уникнути накладок у розкладі нарад, „електронна бібліотека” містить корисну літературу для підвищення кваліфікаційного рівня працівників, „огляд ЗМІ” забезпечує оперативне ознайомлення з матеріалами. Для мешканців е-урядування передбачає в режимі он-лайн подання звернення, відслідковування руху своєї заяви, перегляд стану оплати житлово-комунальних послуг тощо. Основна мета – забезпечити для громадян максимальну доступність через мережу Інтернет до інформації щодо вирішення їх питань.

Внутрішня комунікаційна система

Управління внутрішньої політики вперше створює електронну комунікаційну систему з метою швидкого інформування працівників міської ради про рішення міського голови, доручення, внутрішні наради департаментів та



управління. На першому етапі управління використовує оновлену базу електронних скриньок посадовців. На розсилку подається актуальна інформація про наради, запрошення на важливі події, інформація від міського голови. Такий підхід у роботі підштовхує працівників пристосовуватися до нових технологій. Наступним етапом буде запровадження системи електронного документообігу у Львівській міській раді. Важлива місія проекту - створити систему електронної комунікації між управліннями, департаментами, відділами з метою мінімізувати кількість обдзвонів, пересилання факсів, писання службових записок, тобто - спростити і пришвидшити рух інформації між структурними підрозділами мерії.

Реформування офіційного сайту в Інтернет

Головна мета реформування офіційної веб-сторінки www.city-adm.lviv.ua – перетворити її на основний інформаційний майданчик Львівської міської ради в Інтернеті, тобто зробити сайт більш інтерактивним (опитування, форуми, е-звернення), наповнити його доступною,

актуальною та корисною інформацією. Тепер структура сайту стала зручнішою та зрозумілішою. У спеціальному розділі описано шляхи вирішення комунальних та соціальних питань, запроваджено подання звернення до посадовців через Інтернет, розміщено каталог працівників підрозділів міської ради з фотографіями та контактними даними. Також на сайті представлено інформацію про роботу кожного структурного підрозділу, проекти та програми.

«Відкрита влада»

У Львівській Ратуші запроваджено відкриті екскурсії. Тепер кожний мешканець або гість міста може відвідати будинок міської ради, дізнатися про його історію та побачити повсякденну діяльність місцевих посадовців. У квітні 2009 року була розроблена структура екскурсії, визначені цікаві місця у Ратуші, проведено опитування серед мешканців та студентів про те, що їх цікавить у будівлі та у роботі влади. Проект реалізують волонтери управління внутрішньої політики. Щотижня мерію відвідують дві-три групи.

Інформація для контактів

Управління внутрішньої політики
Департаменту „Адміністрація міського голови”
Львівської міської ради
пл. Ринок, 1
м. Львів, 79006
тел. 032- 2975809



ВОЗНЕСЕНСЬК

Запровадження системи управління якістю муніципальних послуг

9

Передумови

Сьогодні в українському суспільстві існує потреба формування довіри місцевих громад до влади. Органи місцевого самоврядування повинні постійно вдосконалюватися для забезпечення ефективного виконання власних і делегованих їм повноважень та реалізації постійно зростаючих очікувань членів територіальних громад. Для втілення в життя цієї мети Вознесенська міська рада прийняла рішення про запровадження системи управління якістю муніципальних послуг, спираючись на ефективні стандарти Міжнародної організації з сертифікації з питань управління якістю ISO 9001:2000. Два найбільших підприємства міста ЗАТ «Возко» та ЗАТ «Вікторія» вже пройшли сертифікацію відповідно до зазначеного стандарту якості. Запровадження міжнародних стандартів управління якістю надання муніципальних послуг в Миколаївській області тільки починає набирати обертів. Першою в цій роботі стала Вознесенська міська рада.

Нововведення

Проект «Впровадження системи менеджменту якості у виконавчих органах Вознесенської міської ради згідно вимогам міжнародного стандарту ISO 9001:2000» розробили фахівці Вознесенської міської ради. Він став переможцем в конкурсі Програм ООН по впровадженню заходів «Програми муніципального врядування та розширення повноважень громад».

Загальна вартість проекту у 2007 році становила

100 тис. грн., його співфінансування здійснювалося у рівних частинах ПРООН/МПВСР та Вознесенською міською радою. Виконавцем робіт, обраним міською радою на конкурсних засадах, стала Польська фундація «Молода демократія», а також ТОВ «Центр підтримки розвитку» з Луцька та робоча група міської ради у складі 22 осіб.

Протягом 2007 та першого півріччя 2008 років разом із тренерами та консультантами було проведено близько 50 тренінгів з апаратом виконавчого комітету міської ради та розроблено головний документ, що визначає політику Вознесенської міської ради щодо якості послуг - «Політику якості виконавчих органів Вознесенської міської ради». У відповідності до цього документу, «основою функціонування виконавчих органів Вознесенської міської ради є демократичні цінності, визначені Конституцією України, а також волевиявлення мешканців міста».

Також був розроблений «Етичний кодекс посадових осіб та інших органів Вознесенської міської ради», який визначає такі принципи діяльності, як принцип іміджу та авторитету, гуманізму, неупередженості та рівності, законності та професіоналізму. Документ містить також і такі положення, як правила етичної поведінки посадових осіб щодо своїх колег та замовників, відповідальність за недотримання правил, визначених у кодексі.

У відповідності до процесного принципу управління наданням муніципальних послуг, в ході роботи над проектом у Вознесенській міській раді було ідентифіковано головні процеси,

класифіковані у п'ять основних груп:

1. Процеси системи управління якістю.
2. Відповідальність керівництва.
3. Управління ресурсами.
4. Процеси надання послуг (усього 65 видів послуг).
5. Вимірювання, аналізування, поліпшення.

За визначеними процесами було розроблено наступні категорії документів: процедури, інструкції, технологічні карти процесів адміністративних послуг, інформаційні карти процесів, формуляри документів та реєстри, вимоги до телефонного спілкування із замовниками та інші документи.

У червні – вересні 2008 року сертифікаційною фірмою ТЮФ-НОРД (Німеччина) проведено сертифікаційний аудит діючої у Вознесенській міській раді системи надання муніципальних послуг, прийнято рішення про сертифікацію.

З 24 вересня 2008 року Вознесенська міська рада має Міжнародний сертифікат якості ISO 9001:2000.

Цей сертифікат не надається «довічно», щороку його необхідно підтверджувати та вдосконалювати діючу систему.

Враховуючи такі вимоги, у Вознесенській міській раді в поточному році розпочато реалізацію проекту «Поліпшення системи управління. Наскрізне впровадження процесного підходу «Від Закону – до посадовця», а також ідентифікація і опис усіх вторинних процесів». Це наступний крок у напрямі поліпшення якості надання послуг членам територіальної громади.

Результати

Перші результати запровадження системи управління якістю у виконавчих органах Вознесенської міської ради дозволяють виділити ряд переваг, порівняно з традиційною схемою

роботи.

Для органів місцевого самоврядування:

- підвищення рівня задоволеності замовників наданими послугами та формування довіри громадян до влади;
- забезпечення прозорості і демократичності діяльності, запобігання корупційним явищам;
- підвищення загального та інвестиційного іміджу органів місцевого самоврядування.

Для громадян:

- зменшення можливостей особистого впливу посадових осіб міської ради на прийняття рішення щодо надання послуг;
- спрощення взаємодії із органами місцевого самоврядування з приводу отримання певної послуги, скорочення тривалості часу її отримання, підвищення якості послуг.

Проведене під час реалізації проекту, у вересні 2007 року, опитування думки громадян щодо якості послуг, наданих Вознесенською міською радою, показало рівень задоволення 3,6 бала за 5-бальною шкалою. Аналогічне опитування, проведене у вересні-жовтні 2008 року дало результати у 3,75 бала. В ході опитування громадської думки Вознесенський міський голова Юрій Гершов отримав від громади оцінку 4,75 бала за 5-бальною шкалою.

Інформація для контактів

Федоров Василь Михайлович,

Перший заступник

Вознесенського міського голови,

уповноважений з питань

системи управління якістю

Площа Центральна, 1

м. Вознесенськ, Миколаївська область,

56500



КОРОСТЕНЬ

Передумови

З прийняттям Закону України “Про місцеве самоврядування в Україні” органи місцевого самоврядування отримали можливість приймати самостійні рішення щодо перспективних напрямів розвитку громад, проводити найбільш вигідну власну економічну політику. Водночас, більша самостійність вимагає від них максимального покладання на власні сили, можливості і ресурси, застосування новітніх методів у прийнятті управлінських рішень.

Стратегічне планування - відносно нова для України функція управління розвитком міста - на сьогоднішній день впроваджується у багатьох громадах. По суті цей метод є копійкою працею, ланцюгом кроків, які ведуть територіальну громаду до визначених цілей розвитку. Але, якою б продуктивною не була робота під час розробки стратегії, основний сенс існує саме у впровадженні запланованого.

На жаль, досить часто спостерігається тенденція до відкладання реалізації цілей та завдань стратегічного плану або імітація активної діяльності, в той час, коли жодну стратегічну ініціативу не впроваджено. Тому для успішного виконання стратегічного плану, необхідно створити чітку систему спостереження (контролю) за реалізацією запланованого, яка б давала змогу відслідковувати стан справ та вчасно вживати необхідні заходи.

Нововведення

В 2003 році рішенням сесії Коростенської міської ради була прийнята Програма розробки стратегічного плану розвитку міста. Розпорядженням

Адміністрування та моніторинг як запорука ефективності реалізації стратегічного плану

11

міського голови була створена робоча група та затверджене Положення про її роботу.

Члени робочої групи, серед яких представники міськвиконкому, бізнесових кіл, громадських та політичних організацій, в липні-серпні 2003 року за сприяння Західноукраїнського регіонального навчального центру пройшли навчання з питань стратегічного планування розвитку міста. Саме тоді в Коростені розпочався перший етап розробки стратегічного плану. В місцевих ЗМІ була поширена інформація про процес розробки стратегічного плану, його основну мету, приклади інших міст. Окрім того, для надання медіа вичерпної інформації щодо процесу планування неодноразово проводилися прес-конференції.

Паралельно розпочалось соціологічне дослідження, метою якого було вивчення думки громадян щодо перспективних напрямків розвитку міста. У підсумку було виділено п'ять перспективних напрямків розвитку міста, за якими були створені групи експертів. Другий етап передбачав вивчення майбутнього бачення міста. Анкетування показало, що коростенці бачать в майбутньому бачити своє місто привабливим та комфортним для проживання, з високим рівнем добробуту мешканців та активною громадою.

В березні 2004 року робочі групи задекларували основні напрямки стратегічного розвитку міста, за якими розпочалась основна робота - розробка планів дій для досягнення визначених цілей. За обраними напрямками були



сформовані групи фахівців, а напрацьовані матеріали виносились на розгляд основної робочої групи.

Одночасно з проведенням соціологічних досліджень розроблялася описово-аналітична частина стратегічного плану, в якій відображався стан громади, основні тенденції розвитку та чинники, що на нього впливають останні п'ять років.

Всі матеріали були узагальнені в єдиний документ і після обговорення на громадських слуханнях Стратегічний план розвитку міста Коростеня на 2006-2014 роки був затверджений 23 серпня 2005 року рішенням Коростенської міської ради.

Подальша реалізація основних завдань Стратегічного плану здійснюється через розробку програми соціально-економічного розвитку на поточний рік та окремі загальноміські програми.

Для ефективної реалізації плану робоча група розробила положення про його адміністрування та моніторинг. Ця процедура дає можливість відстежувати зміни та корегувати документ у відповідності до потреб часу.

Адміністрування процесу реалізації стратегічного плану проводиться структурними

підрозділами виконавчого комітету за принципами єдності роботи управлінь, персональної відповідальності та прозорості. Для координації дій розпорядженням міського голови створена постійно діюча Координаційна Рада на чолі з першим заступником міського голови. До її складу увійшли працівники виконавчих органів міської ради та відповідальні координатори – заступники міського голови. Розпорядженням міського голови між ними розподілена персональна відповідальність за реалізацію планових завдань. Координаційна Рада організовує взаємодію підприємств та установ міста в процесі реалізації Стратегічного плану, загальноміських програм та проектів, готує відповідні звіти та пропозиції.

Моніторинг реалізації стратегії - це процедура відстеження змін з метою своєчасного втручання й одержання максимальних результатів мінімальними, але достатніми ресурсами. Головне завдання - відслідковування ключових індикаторів життєдіяльності міста, рання діагностика негативних процесів та оцінка їхнього впливу. Наприклад, чим раніше за допомогою впровадженої системи моніторингу будуть визначені основні причини виникнення економічних диспропорцій, тим менше ресурсів буде потрібно для їх подальшого усунення.

З іншого боку, моніторинг дозволяє оцінити ситуацію щодо досягнення намічених цілей і завдань, проаналізувати відхилення і своєчасно вжити коригувальні заходи.

Процедура проведення моніторингу схематично представлена в таблиці (стор. 13).

Результати

**Процедура моніторингу**

Види моніторингу	Громадський	Управлінський
Термін проведення	Двічі на рік	Один раз на рік
Метод проведення	Соціологічне дослідження	Аналіз індикаторів розвитку
Фінансування	Загальноміська програма реалізації Стратегічного плану розвитку міста Коростеня	
Результат	Презентація результатів Координаційній раді з реалізації Стратегічного плану, публікації в ЗМІ та на Інтернет-сайті	Аналітичний звіт
Загальний результат	Аналітично-моніторинговий звіт	
	Презентація аналітично-моніторингового звіту Координаційній раді з реалізації Стратегічного плану розвитку міста	
	Презентація аналітично-моніторингового звіту міському голові та міській раді	

Як показує досвід більшості громад, які провели стратегічне планування розвитку міст, при зміні управлінської команди або з плином часу плани втрачають свою актуальність. Тому приклад Коростеня щодо запровадження саме такої моделі адміністрування та моніторингу є актуальним.

Перший громадський моніторинг реалізації Стратегічного плану розвитку міста був проведений в Коростені в 2006 році. За рішенням Координаційної Ради ця робота була доручена громадській організації «Агенція регіонального розвитку». Головною метою було формування стартових показників, від яких необхідно вести облік досягнення поставлених стратегічних цілей. За поданням Агенції Координаційна Рада затвердила зміст анкети, який залишається майже незмінним весь час, що дає можливість відстежувати відхилення по кожній цілі. Результати досліджень обговорюються на круглих столах представниками міських ГО та експертів без участі влади. Під час обговорення формуються пропозиції з покращення реалізації Стратегічного плану. На думку соціологів

опитування населення міста з цього питання також є важливим джерелом інформації.

Результати моніторингу використовуються при підведенні підсумків соціально-економічного розвитку міста та у розробці програм розвитку на наступні роки, а також є підставою для корегування діючого Стратегічного плану, що і було проведено та затверджено сесією міської ради у 2008 році.

Інформація для контактів

Вигівський Володимир Васильович,
Перший заступник міського голови
тел/факс. 04142- 9 65 42
ел. пошта: vigovsky@kr.com.ua
Лискова Наталія Анатоліївна,
Начальник відділу
місцевого економічного розвитку
тел. 04142- 4 10 20
ел. пошта: liskova@kr.com.ua
вул. Грушевського, 22
м. Коростень
Житомирська область , 11500

ПРИЛУКИ

Передумови

Орієнтація на потреби територіальної громади - один з основних принципів роботи органів місцевого самоврядування. На жаль, існуюча система управління не сприяє підвищенню ефективності їх функціонування, і, як наслідок, викликає незадоволеність мешканців якістю послуг, що їм надаються. Тому серед головних завдань - створення дієвої системи надання жителям послуг та повної інформації, необхідної для забезпечення їх особистих прав та життєвих потреб. Одним з надійних інструментів у цій справі - є запровадження системи менеджменту якості у виконавчих органах міської ради. Саме таким шляхом вирішили піти у Прилуках.

Система менеджменту якості (СМЯ) створюється у відповідності до міжнародних стандартів ISO 9001 і спрямована на забезпечення високої якості продукції, процесів, робіт та послуг. За функціональним призначенням міжнародні стандарти ISO серії 9001 є універсальними. Вони застосовуються на всіх етапах виробництва продукції і надання послуг підприємствами, організаціями, установами незалежно від форм власності та виду їх діяльності. В Україні розроблений та діє ДСТУ 9001:2001, який є ідентичним перекладом міжнародного стандарту ISO 9001:2000.

Практика

Впровадження системи менеджменту якості відповідно до вимог міжнародного стандарту ISO 9001:2000 у виконавчих органах Прилуцької міської ради проводилося протягом 2008 року.

Для реалізації проекту був укладений тристоронній Договір між ТОВ «Бюро ВЕРІТАС Україна», яке забезпечувало організаційно-методичний супровід,

Запровадження системи менеджменту якості у виконавчих органах міської ради

навчання персоналу та проведення аудитів; АТ Тютюнова компанія «В.А.Т. – Прилуки», яка виступала спонсором проекту, та Прилуцькою міською радою.



При напрацюванні документів СМЯ працівники міської ради керувалися Постановою Кабінету Міністрів України № 614 від 11 травня 2006 року «Про затвердження Програми запровадження системи управління якістю в органах виконавчої влади», Методичними рекомендаціями щодо розроблення та впровадження систем управління якістю відповідно до стандарту ДСТУ ISO 9001:2001 в органах виконавчої влади, затвердженими спільним наказом Держспоживстандарту України та Голоverbandжслужби України від 31.07.2006 року №273/221.

Слід зауважити, що підґрунтям для створення системи менеджменту якості слугувала наполеглива робота виконавчих органів ради протягом останніх років у напрямку поліпшення надання адміністративних послуг громадянам. Так було відкрито громадську приймальню та єдиний центр з оформлення дозвільних документів у сфері господарської діяльності у місті Прилуки, запроваджено електронні програми «Приймальня громадян» та «Документообіг», запущено сайт міста, який постійно оновлюється і поповнюється інформацією, активізовано роботу комітетів самоорганізації



населення. Таким чином наближення влади до споживачів послуг зробило прозорішим процес прийняття управлінських рішень, сприяло зменшенню затрат часу на вирішення важливих для них питань, знизило кількість порушень термінів розгляду документів. Однак, основою управлінської діяльності залишався структурний метод роботи. У той же час, система менеджменту якості вимагає процесного підходу до організації роботи виконавчих органів ради. Тому на першому етапі роботи над СМЯ було проаналізовано Положення про виконавчі органи міської ради та проведена робота з визначення споживачів управлінських послуг. Далі було розроблено ряд документів, серед яких:

- Настанова з якості виконавчих органів Прилуцької міської ради;
- 22 Методики процесу якості;
- нова редакція Інструкції з діловодства в міській раді та її виконавчих органах;
- інструкції, порядки, положення, що регламентують діяльність виконавчих органів чи окремих посадовців;
- Політика та цілі у сфері якості.

В цілому робота у відповідності до вимог міжнародного стандарту ISO 9001:2000 у виконавчих органах ради передбачає надзвичайно скрупульозний, але разом з тим простий механізм роботи посадовця:

- працювати на максимальне задоволення потреб споживача та за принципами прозорості і гласності;
- дотримуватись у роботі та при підготовці нормативних документів чинного законодавства, принципу верховенства права;
- відстежувати та постійно поновлювати внутрішні документи з метою забезпечення відповідності їх чинному законодавству та узгодженості між ухваленими чинними внутрішніми документами.

Для забезпечення такого механізму важливим

чинником є провідна роль керівництва міської ради та безпосередня його зацікавленість у створенні, підтримці та розвитку СМЯ. Також запорукою успішного впровадження системи якості є висока кваліфікація кадрів та належне фінансове забезпечення органів місцевого самоврядування, в тому числі і з позиції заохочення успішних посадовців.

Результати

Протягом року виконавчі органи Прилуцької міської ради працювали над створенням документів та запровадженням системи менеджменту якості відповідно до Міжнародного стандарту ISO 9001:2000. Результатом цієї роботи стало отримання Сертифікату якості міжнародного зразка на послуги з управління на рівні міст.

Окрім підвищення якості послуг та більшого задоволення потреб їх споживачів, запровадження системи менеджменту якості у виконавчих органах міської ради сприяє оптимізації управлінських процесів, зокрема, планування та розподілу ресурсів, а також використанню додаткових підходів до об'єктивного оцінювання їх результатів.

Інформація для контактів

*Ходюк Валентина Григорівна,
Керуюча справами виконавчого комітету
Прилуцької міської ради
вул. Незалежності, 82
м. Прилуки, Чернігівська область, 17500,
тел./факс 04637-3 20 15
ел. пошта: pladm@pl.cg.ukrtel.net*

РОМНИ

Передумови

Влітку 2007 року лідери громади міста та району вийшли з ініціативою розробки стратегії економічного розвитку території. На початку вересня був створений Експертний комітет, до якого увійшли представники підприємницьких та ділових кіл, громадських організацій, органів місцевого самоврядування міста та району, районної адміністрації. Очолив цей комітет Роменський міський голова П.І.Помаран. Першим завданням експертів було проведення аналізу економічного стану міста і району. В результаті було визначено ряд проблем, на розв'язання яких має бути спрямована стратегія.

Нововведення

Стратегічний план економічного розвитку Роменщини створювався у співпраці з проектами «Сталий територіальний розвиток в Україні» (TACIS) та «Економічний розвиток міст» (USAID), радники якого виступили у ролі консультантів Експертного комітету.

Спеціалісти міської та районної рад за участю консультантів підготували Профіль громади, який містить інформацію про демографічну ситуацію в районі, трудові ресурси, рівень заробітної плати, зайнятість населення та безробіття, стан економіки, розвиток бізнесу, місцеву комунальну та технічну інфраструктуру, основні параметри бюджету міста, довкілля та умови життя. Першоджерелом для такої інформації слугували дані, надані виконавчими органами міської та районної рад, Центром зайнятості, відділом статистики та іншими установами.

Представники громадськості за допомогою членів Експертного комітету провели опитування

Моніторинг як важливий чинник реалізації Стратегічного плану

роботодавців на 72-х підприємствах великого, малого та середнього бізнесу, які працюють у промисловому секторі, сфері торгівлі та послуг. Дослідження мало на меті дізнатися думку респондентів щодо ситуації у місті, проблем, які вони вважають найбільш серйозними, очікувань та планів на майбутнє. Результатом проведених інтерв'ю став документ – «Вивчення думки підприємців».

Документи „Профіль громади” та „Вивчення думки підприємців” були підґрунтям визначення критичних питань - чинників економічного розвитку, на яких зосередився Стратегічний план, а саме:

- розвиток малого і середнього підприємництва та сільського господарства;
- розвиток комунальної інфраструктури;
- залучення інвестицій.

У період з жовтня по грудень 2007 року силами членів ЕК були підготовлені Плани дій, які складаються зі стратегічних та оперативних цілей і завдань, спрямованих на вирішення проблем кожного критичного питання. Саме Плани дій є стрижнем Стратегічного плану.

Дуже важливо, що Стратегічний план сталого розвитку в Ромнах впроваджується не формально, а з професійним підходом та залученням великої кількості фахівців. Контроль за виконанням запланованих заходів здійснює моніторинговий комітет, який очолює міський голова.

Стратегічний план сталого розвитку міста та району нині знаходиться на стадії впровадження. Розпорядженням міського голови «Про затвердження Положення про моніторинг Стратегічного плану сталого розвитку м. Ромни» передбачено



обов'язковий щоквартальний звіт та персональний розподіл відповідальності щодо реалізації Стратегічного плану.

Результати

Серед перших результатів реалізації стратегії - значне покращення інформування громадян через офіційний веб-сайт міста, на якому відображається діяльність місцевої влади та різноманітна корисна інформація, як для підприємця чи інвестора, так і для звичайного мешканця.

Також важливим результатом є суттєва активізація громадської співпраці. Представники місцевої влади, місцеві громадські лідери та бізнесова спільнота відчули відповідальність за майбутнє міста. Вони готові присвятити свій час та наявні ресурси досягненню такого майбутнього, яке разом визначили й окреслили в Стратегічному плані.

Засідання моніторингового комітету проводиться щоквартально. Готується інформація про виконання Стратегічного плану за відповідний період та обговорюються проблеми, які виникають під час реалізації запланованих заходів. В процесі моніторингу робиться наголос на співпраці між

міською владою та підприємцями, активізації залучення інвестицій, розвитку малого бізнесу, пошуку шляхів покращення якості життя. У процесі впровадження плану розробляється багато документів, створюються інформаційні бази, з'являються спільні проекти та нова діяльність. Все це сприяє поліпшенню бізнес-середовища та збільшенню інвестицій, зростанню підприємництва, формуванню нових правил життя, пошуку шляхів розвитку комунальної інфраструктури.

Інформація для контактів

Помаран Павло Іванович,
Роменський міський голова
Левицький Олександр Вікторович,
заступник міського голови
Виконавчий комітет
Роменської міської ради,
бульвар Шевченка, 2,
м. Ромни, Сумська обл., 42000
тел.: 05448-2 13 74
ел. пошта: romen@sm.ukrtel.net

САН ЖІЛЬ (БРЮССЕЛЬ), БЕЛЬГІЯ

Передумови

В муніципалітеті Сан Жіль, який розташований в столичному регіоні Брюссель, проживають 44 тисячі людей.

Для наближення до споживачів та покращення якості муніципальних послуг органи місцевого самоврядування вирішили децентралізувати їх надання, створивши спеціальні центри.

Контактні центри для громадян

Нововведення

Серед головних обов'язків місцевого самоврядування - забезпечення мешканців якісними муніципальними послугами, які відповідають їх потребам та запитам. Для кращого досягнення цієї мети в муніципалітеті Сан Жіль було запроваджено мережу громадських контактних центрів - по одному в кожному з



чотирьох районів. Ці центри функціонують як децентралізовані офіси міської адміністрації і відкриті для відвідувачів протягом цілого дня до пізнього вечора. До сфери їх повноважень належать питання міського життя, які найближче стосуються кожного мешканця – утримання житла, дорожня інфраструктура, санітарний стан, громадські території, безпека, культура, спорт. Саме через ці центри здійснюється тісна співпраця влади з працівниками різноманітних міських служб - управляючими будинками, доглядачами громадських територій, вуличними робітниками, санітарними інспекторами, асистентами з попередження та безпеки, офіцерами муніципальної поліції та іншими.

Через контактні центри громадяни можуть отримати всю необхідну для них інформацію, послуги, допомогу, а також подати власне звернення. Робота місцевих службовців організована таким чином, щоб гарантувати належну увагу з боку влади до кожного

звернення або скарги. Всі повідомлення, отримані від громадян, у найкоротший термін опрацьовуються, відповідні доручення передаються до міських служб. За роботу контактних центрів відповідає муніципальний департамент координації міського розвитку.

З метою подолання проблеми недоступності для деяких громадян інформації про діяльність місцевої влади у центрах встановлено спеціальні термінали з безкоштовним доступом до Інтернет. Зокрема, через ці термінали відвідувачі центрів можуть ознайомитися з офіційними сайтами органів влади та знайти необхідну інформацію.

Результати

Завдяки створенню мережі контактних центрів міська влада змогла значно покращити координацію між різноманітними службами муніципалітету та спростити комунікацію з громадянами.

В процесі запровадження центрів було оптимізовано певні адміністративні процедури, завдяки чому влада може оперативніше реагувати на звернення та розв'язувати щоденні проблеми, такі як ремонт пошкодженого облаштування, відновлення вуличного освітлення тощо.

Окрім надання інформації мешканцям центри за дорученням муніципалітету проводять опитування та вивчення громадської думки з питань міського життя. Отже, контактні центри в районах є також інструментом залучення громадян до процесу управління містом.

*Підготовлено за інформацією веб-сайту
<http://www.eukn.org>
The European Urban Knowledge Network*



КРЕМЕНЧУК, КРЮКІВСЬКИЙ РАЙОН

Передумови

З метою створення в Україні сучасної системи соціального захисту населення, підвищення ефективності надання державної підтримки шляхом спрощення процедури надання різних видів допомог та компенсацій, згідно Угоди між Україною і Міжнародним банком Реконструкції та Розвитку від 28.11.2005 р. №4807-UA (ратифікована Верховною Радою згідно із Законом України від 08.02.2006 р. №3408-IV), запроваджено проект „Удосконалення системи соціальної допомоги”. Між Міністерством праці та соціального захисту і Полтавською облдержадміністрацією в липні 2006 року укладено Угоду про співробітництво. Цією Угодою передбачено співпрацю з питань забезпечення місцевих управлінь праці та соціального захисту населення відповідними приміщеннями та створення умов для роботи за Єдиною технологією прийому громадян, які звертаються за призначенням різних видів допомог.

У Кременчуці роботу над впровадженням цього проекту в життя розпочав виконавчий комітет Крюківської районної в місті ради.

Нововведення

Для впровадження нової технології прийому громадян Управлінню праці та соціального захисту населення Крюківського району виділено нове приміщення площею 1109 м² на першому поверсі адмінбудинку виконкому райради, яке майже удвічі більше за попереднє. Також вирішено питання

Єдина технологія прийому громадян з призначення соціальних допомог

19



співфінансування проекту за рахунок коштів місцевого бюджету. У 2008 році та на початку поточного року були проведені ремонтні роботи на суму 572,9 тис. грн., в т. ч. 58% - кошти районного бюджету, решта - кошти Міжнародного банку Реконструкції та Розвитку. Роботи проведені з урахуванням всіх вимог щодо безперешкодного доступу осіб з обмеженими фізичними можливостями. У новому приміщенні створено відповідні умови як для зручного прийому громадян, так для ефективної роботи спеціалістів.

Основна мета Єдиної технології прийому громадян:

- призначення всіх видів допомог за однією заявою при наданні одного пакету документів;
- надання якісних послуг з максимальною зручністю та мінімальними затратами часу;
- скорочення терміну оформлення документів;
- забезпечення цільового використання коштів;
- створення сприятливих умов для ефективної

роботи працівників;

— забезпечення атмосфери взаємоповаги між працівниками та отримувачами допомог.

З 1 вересня 2008 року, згідно з розпорядженням голови районної в місті ради А.В.Коваленка, почав працювати відділ грошових виплат і компенсацій, створений на базі відділу допомог, соціальних компенсацій та гарантій та відділу субсидій. До його складу входить два сектори: сектор прийому громадян та сектор прийняття рішень.

Сектор прийому громадян – це власне Єдина приймальня громадян, в яку звертаються мешканці району з питань призначення всіх видів допомог та компенсацій. Єдина приймальня поділена на функціональні сектори. Сектор очікування та заповнення заяв, де знаходяться робочі місця інформатора та координатора, які надають консультації з питань призначення допомог, консультують щодо заповнення заяв та інших документів, а у разі необхідності запрошують спеціалістів з інших питань, що відносяться до компетенції управління. В цьому секторі знаходяться інформаційні та довідкові матеріали, буклети, пам'ятки, з якими відвідувачі можуть ознайомитися самостійно. Також тут створено належні умови для очікування, де можна відпочити, залишити дитячу коляску тощо. Окрім того, громадяни мають можливість по телефону записатися на прийом до спеціаліста у зручний для себе час. В секторі прийому громадян діє телефон „гарячої лінії” (6-13-63), за яким можна впродовж робочого дня отримати консультацію.

Після консультування та заповнення заяви координатор направляє відвідувача безпосередньо у сектор прийому громадян до конкретного

спеціаліста. В цьому секторі розміщено робочі місця шести спеціалістів з прийому та державних соціальних інспекторів. Подавши заяву та документи на призначення допомог заявник має можливість вільно вийти з приміщення не заважаючи іншим заявникам, які лише знайомляться з інформацією чи очікують на прийом.

В секторі прийому громадян передбачена також „конфліктна кімната”. Це робоче місце головного спеціаліста з прийому, який перевіряє своєчасність виконання роботи спеціалістами сектору, проводить особистий прийом відвідувачів у складних питаннях, приймає рішення щодо розв'язання спірних питань, за необхідності запрошує для прийому спеціалістів та керівників інших підрозділів. У разі виникнення непорозуміння чи бажання заявника поспілкуватись з керівництвом управління або виконкому прийом проводиться у „конфліктній кімнаті”.

Прийняті від заявників документи у той же день передаються до сектору прийняття рішень. Спеціалісти сектору їх опрацьовують, розраховують розміри допомог, визначають терміни їх надання, перевіряють правильність нарахування та готують рішення про призначення допомог та субсидій.

Результати

На даний час управлінням праці та соціального захисту населення виконкому Крюківської районної ради обслуговується 6118 одержувачів різного виду допомог, компенсацій та субсидій, в тому числі:

- одержувачів допомог сім'ям з дітьми 4032;
- одержувачів субсидій 2086.

З початку 2009 року за призначенням різних видів допомог та субсидій звернулося 3284 осіб, в



т.ч. за призначенням допомог 861, субсидій 2423.

Після запровадження Єдиної технології прийому громадян з призначення соціальних допомог прийом в Єдиній приймальні ведеться щоденно без обідньої перерви, тоді як раніше лише два рази на тиждень. Робота з прийому громадян організована таким чином, щоб заявник витрачав якомога менше часу на ознайомлення з інформацією, заповнення заяви, очікування, а у секторі повсякчас перебував спеціаліст, готовий до спілкування з заявником. З впровадженням Єдиної технології прийому громадян управління удосконалило роботу з прийому за місцем проживання. Для цього в приміщеннях КГЖЕПУ „Крюківське” створено „віддалені” робочі місця спеціалістів управління, які починаючи з січня поточно року двічі на тиждень ведуть прийом не тільки з питань призначення субсидій, як це було у попередні 12 років, а і з питань призначення усіх видів допомог.

В Крюківському районі велика увага

приділяється забезпеченню умов безперешкодного доступу маломобільних груп населення до об'єктів соціальної інфраструктури. Так в приміщенні адмінбудинку райради облаштовано як зовнішній, так і внутрішній пандуси, санвузол обладнаний відповідно до потреб інвалідів. В Єдиній приймальні створено умови для прийому громадян з фізичними вадами, тобто інваліду не потрібно ходити по поверхах та кабінетах, оскільки керівництво виконкому має змогу приймати таких громадян саме в Єдиній приймальні.

Можна справедливо зазначити - соціальний захист в Крюківському районі міста Кременчука - це не лише матеріальна допомога, а й дбайливе та поважне ставлення до кожної людини.

Інформація для контактів

*Ревага Людмила Іванівна,
Начальник управління*

БОРИСПІЛЬ

Передумови

Пріоритетність сімейних форм виховання перед інтернатними очевидна - жоден такий заклад ніколи не зможе стати для дитини сім'єю, навіть найкращого вихователя дитина ніколи не назве мамою. У випускників інтернатів часто не складається власна доля і їхні діти так само потрапляють до інтернатів. Особливо жахливе становище у дитини, яка опиняється у дитячому будинку із віку немовляти.

Істотні відмінності між дітьми, які виховуються в

Розвиток сімейних форм виховання серед пріоритетів міської служби у справах дітей

інтернатах та тими, які зростають у сім'ї, зумовлені тим, що заклад не може забезпечити найголовніше – індивідуальний підхід до дитини. Адже здоровий та всебічний розвиток дітей напряму залежить від умов, в яких вони зростають, а впевненість у своєму майбутньому та повноцінне самоусвідомлення значною мірою формуються завдяки можливості жити у добробуті, безпечним та гідним життям.

Відповідно до чинного законодавства, одним із найпріоритетніших завдань служби у справах дітей виконавчого комітету міської ради є забезпечення

виключно сімейних форм виховання для дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування. Фахівці цієї служби мають визначити найоптимальніші шляхи вирішення проблем у відповідності до індивідуальних потреб кожної дитини та влаштувати її на виховання у сім'ю опікунів, піклувальників, національного усиновлення, прийомну сім'ю, дитячий будинок сімейного типу. Також до напрямів роботи служби відноситься утворення закладів нового типу із сімейними формами виховання, запобігання поширенню соціального сирітства, максимальне сприяння збереженню біологічної родини, а також забезпечення належного захисту житлових та майнових прав дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування.

Нововведення

Важливим досягненням у справі забезпечення виключно сімейних форм виховання дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування, на території громади Борисполя є створення банку даних потенційних опікунів, піклувальників та усиновителів. Вже сьогодні дев'ять міських сімей готові прийняти до себе дітей та вирішувати питання щодо їх усиновлення.

Службою у справах дітей не допущено жодного випадку направлення дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування, щодо яких здійснюються функції опіки, піклування або всиновлення, до інтернатних закладів. Так з 2005 року по даний час на сімейні форми виховання влаштовано 57 дітей, вісім усиновлено громадянами України.

З метою подальшого розвитку сімейних форм виховання за рішенням виконавчого комітету міської ради у 2007 році утворено перший у Борисполі дитячий будинок сімейного типу батьків-вихователів Соломахи. Виховуючи двох власних малолітніх дітей,

подружжя прийняло у свою сім'ю ще шістьох дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування.

Для забезпечення збереження житла та майна, належного дітям-сиротам та дітям, позбавленим батьківського піклування, міською службою у справах дітей створено та ведеться єдиний Реєстр сирітського житла, що дозволяє дієво контролювати його збереження та утримання. Відповідними захисними листами органу опіки і піклування накладена безтермінова заборона на будь-які дії щодо відчуження житла та майна, належного та закріпленого за дітьми-сиротами та дітьми, позбавленими батьківського піклування.

Для реформування міського дитячого будинку „Берегиня” у заклад соціальної реабілітації служба у справах дітей виконавчого комітету міської ради ініціювала внесення змін до його статуту, якими передбачається розширення переліку категорій дітей, що можуть перебувати тут на вихованні. Тепер у „Берегиню” поміщають дітей, тимчасово вилучених з сім'ї через кризові, неблагополучні обставини. Такі заходи сприяють зменшенню соціального сирітства. Так протягом 2007-2008 років з 10 таких дітей шестеро повернулися до батьків. У сім'ях в результаті проведеної профілактичної роботи усунуто причини,





які спонукали до неблагополучних обставин, а для дітей збережено біологічні родини.

Результати

Бориспіль став одним із лідерів Київської області у зниженні соціального сирітства, розвитку сімейних форм виховання, національному усиновленні дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування. Нині у місті не існує проблеми влаштування цих дітей на виховання.

Також суттєво зменшилася кількість дітей, які виховуються в інтернатних закладах: з 29 у 2006 році до 18 у поточному. Всі діти віком до шести років переведені з інтернатної системи на сімейні форми виховання.

Завдяки високій ефективності роботи служби у справах дітей та відповідальності її працівників забезпечено соціальний супровід та надання соціальних послуг дитячому будинку сімейного типу (діє вже два роки), сім'ям опікунів і піклувальників (таких у

місті 48) та кризовим, неблагополучним сім'ям, яких на обліку 55 (у них виховується 72 дитини). Дітям із числа дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування, які досягли повноліття, повертається належно збережене житло та майно.

До пропаганди сімейних форм виховання та висвітлення кращого досвіду у цій сфері міська влада залучає місцеві ЗМІ, зокрема телерадіостудію «Бориспіль», якій доручено створити тематичний відеофільм.

Інформація для контактів

Виконавчий комітет
Бориспільської міської ради
вул. Київський шлях,
м. Бориспіль, 72
Київська область, 08300
тел. 04495-6 02 35
ел. пошта: inf@borispol-rada.gov.ua
<http://borispol-rada.gov.ua/>

ХМІЛЬНИК

Передумови

Сім'я є первинною соціальною ланкою суспільства, якій належить важлива роль у вихованні майбутнього громадянина та підготовці його до самостійного життя. На сучасному етапі, на жаль, багато чинників негативно впливають на спроможність батьків повноцінно виконувати свою головну функцію. Це стається внаслідок їх складного матеріально-економічного становища, зайнятості в сфері приватного бізнесу, виїздів за межі країни у пошуках роботи та інших причин. У таких випадках дитина-підліток поступово втрачає духовний зв'язок з

Соціальна школа – гімназія «Лебідка» для дівчат як засіб соціалізації підлітків у сучасному суспільстві

батьками і лишається на самоті зі своїми проблемами. І як наслідок – поширення у юнацькому середовищі наркоманії, алкоголізму та інших негативних явищ. Такі висновки підтверджуються і статистичними даними, і результатами соціологічних досліджень.

Для запобігання такому становищу та допомоги батькам створено центри соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді, працівники яких завдяки фаховій підготовці володіють психолого-педагогічними знаннями, вміннями, навичками і можуть виступати дійовою складовою у педагогічному трикутнику дитина – батьки – соціальний працівник. Водночас,

цей аспект соціальної роботи потребує впровадження інноваційних підходів, які б забезпечували належне розв'язання проблем.

Нововведення

Для допомоги сім'ям у подоланні проблем соціального і психологічного виховання підлітків та напрацювання досвіду щодо форм і методів роботи з питань профілактики негативних явищ у дитячому та молодіжному середовищі при Хмельницькому міському центрі соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді з 1999 року діє соціальна школа-гімназія «Лебідка» для дівчат-підлітків.

Гімназія – це одна із форм соціальної освіти. Вона дає додаткові знання, що сприяють формуванню гармонійної особистості, розвитку творчого потенціалу, а також готує дівчат до виконання у майбутньому соціальних ролей жінки, дружини, матері.

Програма гімназії розрахована на два роки. До навчання зараховуються дівчата-підлітки віком від 13 до 15 років за результатами співбесіди. В першу чергу приймаються діти з багатодітних та неповних сімей, діти-сироти та позбавлені батьківського піклування, діти-інваліди.

Слухачки соціальної школи вивчають такі тематичні курси: „Дівчинка – дівчина – жінка”; „Мій світ і я”; „Основи здорового способу життя”; „Християнська етика”; „Мистецтво сімейного спілкування”; „Жінка у правовому суспільстві”. Заняття проводять досвідчені соціальні педагоги, психологи, лікарі, настоятель православного Храму. Ці курси передбачають оволодіння навичками здорового способу життя та збереження репродуктивного здоров'я, формування достатнього рівня самооцінки та отримання знань щодо власних юридичних прав. Здобуті знання сприяють вирішенню питань статевого виховання, допомагають дівчатам усвідомити себе як особистість та подолати кризові стани.

Важливими елементами програми гімназії є

проведення сімейних вечорів та екскурсій історично-пізнавального змісту, участь дівчат-підлітків у благодійних акціях і волонтерській роботі з дітьми-інвалідами та сиротами. На базі гімназії діє «Батьківська школа», покликана допомогти батькам у вирішенні проблем підліткового віку, об'єднати зусилля викладачів і батьків, спрямовані на прищеплення підліткам загальнолюдських норм гуманістичної моралі.

Випускниці гімназії, які успішно закінчили навчання, отримують посвідчення про прослуханий курс.

Навчання в соціальній школі-гімназії «Лебідка» безкоштовне. Формування її матеріальної бази проводиться за рахунок міського бюджету. Соціальні педагоги і психологи (штатні працівники міського центру соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді) є службовцями місцевого самоврядування, всі інші залучені спеціалісти працюють на волонтерських засадах.

Партнерами Хмельницького міського центру соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді щодо організації діяльності гімназії виступають управління освіти і відділ у справах сім'ї та молоді Хмельницької міської ради, Хмельницька центральна районна лікарня, професійний ліцей сфери послуг м. Хмельник, настоятель Різдва-Богородичного Храму отець Олексій, Хмельницька міська громадська організація «Відродження», Хмельницька районна громадська організація «ПРАВО».

Результати

За десять років діяльності гімназії її випускницями стали 120 дівчат-підлітків (п'ять випусків). Вони навчилися пізнавати свій внутрішній світ, знаходити вихід із скрутних життєвих ситуацій, будувати відносини із оточуючими, планувати своє майбутнє, гідно представляти себе та грамотно спілкуватися у ситуаціях, пов'язаних із працевлаштуванням, пошуком житла, продовженням навчання, відчули потребу у



самовдосконаленні. Серед колишніх гімназисток 6 випускниць обрали професію психолога, 5 – юриста, 7 – соціального працівника, 12 вступили до педагогічного університету.

Завдяки творчому підходу та натхненню викладачів, цікавим нестандартним формам проведення занять (тренінги, диспути, обговорення ситуацій, рольові ігри, відеолекторії), гімназія не втрачає свого значення і постійно розширює

можливості, допомагаючи дівчатам орієнтуватися у навколишньому світі та людських стосунках, самовизначатися та знаходити шляхи самореалізації.

Важливим результатом апробації нової виховної моделі є профілактика серед дітей, підлітків та молоді ВІЛ-інфекції/СНІДу, вживання наркотиків, захворювань, що передаються статевим шляхом. Досвід роботи школи та напрацьовані методики ефективно впроваджуються під час формування та реалізації міських соціальних молодіжних програм.

Інформація для контактів

*Бойко Тетяна Володимирівна,
Директор Хмельницького
міського центру соціальних служб
для сім'ї, дітей та молоді
вул. Столярчука, 2
м. Хмельник, Вінницька область, 22000*

ВАРНА, БОЛГАРІЯ

Передумови

У Варні проживає велика кількість дітей та молоді з особливими потребами, які мають таланти, але позбавлені можливості спілкуватися зі своїми однолітками та брати участь у різних заходах, тобто бути незалежними та рівними. Таким чином їх здібності не розвиваються, а вони самі залишаються осторонь суспільного життя.

Нововведення

Ініціатором проекту створення Творчого Центру Соціальної Терапії виступила Асоціація Євроінтеграції, яка є членом Громадської Ради з

Соціальний центр для молодих інвалідів

питань реабілітації та соціальної інтеграції інвалідів, Національної соціальної мережі та Національної мережі рівних можливостей. Відповідна пропозиція дістала всебічну підтримку міської влади і головним партнером було визначено муніципальний департамент з питань молодіжної політики і спорту.

Концепція Центру полягала в створенні місця для тимчасового перебування молодих людей з обмеженими можливостями, де б вони могли розвивати свої творчі здібності та отримувати відповідну допомогу. Приміщення для його розташування було виділено у міському Будинку



Молоді.

До першої цільової групи увійшли молоді інваліди віком від 16 до 29 років, які висловили бажання займатися музикою та малюванням. Для організації роботи Центру були запрошені спеціалісти проекту „Мистецтво в нас”, які проводили роботу за різними напрямками. З учасниками цільової групи індивідуально та колективно вони вивчали психологію творчого процесу, створення мотивації, персональної перебудови, формування креативного мислення. Головна мета цієї діяльності - впровадження моделі альтернативного теоретичного та практичного навчання з усіх аспектів сучасного мистецтва, побудова методики мотивування молодих людей з особливими потребами до творчого процесу. Також учасникам надавалися соціальні консультації з ресоціалізації, проводилися заняття з музики та образотворчого мистецтва.

Підсумком роботи з першою цільовою групою стала виставка творчих робіт та організація святкування Різдва.

Слід відмітити, що молоді інваліди відвідували Центр у супроводженні своїх батьків, друзів або соціальних працівників. Різноманітні методики застосовувалися для створення дружнього

допомогового середовища не лише для цільової групи, а й для батьків. Психологи та вчителі, допомагаючи молодим людям, працювали над зміцненням батьківської громади. На спеціальних фокус-групах батьки, персонал та соціальні працівники обговорювали проблеми та поширювали свій досвід. Завдяки такому підходу у Центрі було створено клімат чуйного відношення та готовності до взаємодопомоги. Тобто батьки діяли як помічники і для своїх дітей, і для інших учасників цільової групи.

Така організація роботи Центру змогла розірвати „замкнене коло” та допомогла молодим інвалідам побачити світ по-новому. Особливо вони це відчули під час колективного відвідування різноманітних заходів, музичних постанов, виставок, яке було організоване за допомогою волонтерів.

Результати

Молоді люди з особливими потребами, залучені до проекту, отримали мотивацію та знання для розвитку своїх творчих здібностей. Вони переконалися у власних талантах та можливостях у атмосфері рівності зі своїми однолітками і тепер своїм прикладом спонукатимуть й інших молодих інвалідів до самовизнання та розвитку соціальної активності.

Методика, що застосовується у Центрі, дозволяє молодим людям з особливими потребами прийняти свої проблеми здоров'я та спрямувати позитивну енергію на особисте вдосконалення та інтеграцію у суспільство.

*Підготовлено за матеріалами сайту
Фонду Реформ місцевого
Самоврядування Болгарії*



БОРИСПІЛЬ

Передумови

Забезпечення охорони і збереження пам'яток історії та культури є головним чинником морально-естетичного оздоровлення нації, відродження національної свідомості, духовності народу та підґрунтям розвитку і пропагування духовно-культурної спадщини рідного краю.

Історично склалося так, що у Борисполі, який у 2015 році відзначатиме тисячолітній ювілей з дня першої писемної згадки, у різні часи були знищені пам'ятки історії та культури, а єдине найстаріше Книшове кладовище, хоча і було визнано у 1989 році пам'яткою історії місцевого значення, перебувало у занедбаному стані. Унікальність цього кладовища доводять історичні факти щодо поховання тут відомих людей, серед яких декабрист В.Л.Лукашевич, автор слів Державного Гімну України, етнограф-фольклорист П.П.Чубинський, Герой Радянського Союзу М.М.Бабкін. Навічно в народній пам'яті залишились і страшний літопис кладовища ХХ століття: братські могили померлих у голодні 1932-1933 роки, руйнування Книшової церкви та могили П.П. Чубинського у 1934 році, знищення третини території німецько-фашистськими окупантами у 1943 році.

У 1963 році Книшове кладовище було закрито для поховань. У 1988 році тут було дозволено побудувати гаражі, а у 1989 році було задумано прокласти каналізаційний колектор. Проте, справжні нащадки великого земляка добились збереження цієї заповідної території та визнання її пам'яткою історії місцевого значення. У 1990 році за ініціативи міської партійної організації НРУ було відновлено могилу П.П.

Досвід створення меморіального паркового комплексу на місті старого кладовища

27



Чубинського, встановлено дубові хрести на честь пам'яті жертв Голодомору 1932-1933 років та розстріляних бориспільців - учасників антибільшовицького повстання в день Святої Трійці 1920 року.

Відтоді цвинтар не руйнувався, але перетворився у звалище сміття та хащі хворих, нежиттєздатних дерев.

Нововведення

За ініціативи міського голови А.С.Федорчука вперше за останнє десятиріччя навесні 2007 року відбувся загальноміський суботник з впорядкування Книшового кладовища. До Міжнародного дня пам'яток історії та культури був проведений «круглий стіл» на тему: «Пам'ятаймо минуле заради майбутнього», метою якого було вивчення громадської думки щодо подальшої долі Книшового кладовища. Цей захід став переломним етапом в історії святого пам'ятного місця, оскільки усі присутні висловились за реконструкцію кладовища та створення тут меморіального паркового комплексу.

Рішенням сесії Бориспільської міської ради від 8



листопада 2007 року № 2571-24-V недіюче Книшове кладовище по вулиці Київський Шлях було визнано Книшовим меморіальним парковим комплексом.

5 лютого 2008 року в Борисполі були проведені Громадські слухання з питань погодження концепції проекту реконструкції Книшового кладовища. Участь у цьому важливому заході взяли керівники міста, депутати міської ради, представники духовенства, Українського Товариства охорони пам'яток історії та культури, районної санітарно-епідеміологічної станції, громадських організацій, комунальної та освітньої сфер, міліції, податкової інспекції, громадськості міста та ЗМІ. Ландшафтний проект реконструкції Книшового кладовища та створення меморіального паркового комплексу «Книшове кладовище – пантеон пам'яті», розроблений ТОВ «Уютный дом», був представлений на слуханнях заступником директора Н.Чернявською та дендрологом Д.Ляшенко. Міська громада одногосно підтримала цей проект.

Об'єднаний єдиним рішенням комплекс складатиметься з трьох основних зон: меморіальної, церковної і паркової.

Першочергова задача в реалізації проекту - розміщення місць пам'яті:

- автору слів Державного Гімну України П.П.Чубинському;
- жертвам Голодомору 1932-1933 рр.;
- жертвам політичних репресій;

- цивільному населенню міста Борисполя, яке загинуло в роки Великої Вітчизняної війни;
- жертвам Чорнобильської трагедії;
- п'яти льотчикам, які загинули 08.12.1959 року при виконанні завдання.

Друга задача - створення меморіального парку, де в тінистих алеях можна буде відпочити, подихати свіжим повітрям, насолодитися пахощами квітучих рослин. Окрім пам'ятних місць, для переходу від скорботи до сучасного життя, будуть влаштовані місця відпочинку. Символічні невеликі скульптури дивуватимуть своєю безпосередністю і високою духовністю. Для жителів міста, а особливо для мешканців прилеглих житлових масивів, прогулянка парковими стежками стане приємною повсякденністю.

Рішенням третьої задачі займається церква. На даний час іде будівництво дзвіниці, а надалі буде зведена церква Святителя Миколая Чудотворця.

Для визначення кращих пропозицій щодо історичних пам'ятних знаків та шести об'єктів, що символізують радість в різні періоди людського життя, починаючи з народження, міська влада оголосила конкурс «Простір пам'яті і життя». Також Бориспільська міська рада направила ряд звернень до Президента України щодо оголошення Всеукраїнського конкурсу на створення монументу на могилі П.П. Чубинського та його фінансування з державного бюджету в рамках підготовки до святкування у 2009 році 170-річчя від дня народження П.П.Чубинського. На підтримку ініціативи органу місцевого самоврядування був виданий Указ Президента України від 11 квітня 2008 року № 343 «Про відзначення 170-річчя від дня народження Павла Чубинського» та розпорядження Кабінету Міністрів України від 12.11.2008р. №1420-р «Про затвердження плану заходів з підготовки та відзначення 170-річчя від дня народження Павла



Чубинського». На жаль, на державному рівні обмежилися пунктом щодо впорядкування Книшового кладовища за кошти місцевого бюджету. Громада міста не полишає надії, що до створення меморіального паркового комплексу долучаться всі українські патріоти та органи державної влади, продемонструвавши істинне прагнення зберегти духовно-культурну спадщину української нації.

Результати

11 лютого 2008 року з благословення Патріарха Київського і всієї Руси-України Філарета під патронатом настоятеля Храму святителя Миколая Чудотворця отця Миколи Кравчука на Книшовому кладовищі розпочалися роботи з перенесення всіх могил у дві братські могили, а також індивідуальні перепоховання померлих на діючі міські кладовища. Багато уваги було приділено санітарним заходам щодо очищення території від хворих та пошкоджених рослин, які виконало КП «Виробниче управління комунального господарства». Роботи з завезення та планування ґрунтів, особливо в місцях перенесених могил, та мощення доріжок і майданчиків виконуються будівельними організаціями ПП «Будленд» та ТОВ «ПМК-10».

У рамках відзначення Дня міста 19 вересня 2009 року відбулося освячення братських могил, куди було перепоховано останки пращурів з більше, ніж 1500 могил, яке провів ректор Київської Православної Богословської Академії, намісник Свято-Михайлівського Золотоверхого монастиря Митрополит Димитрій.

9 жовтня 2009 року з нагоди урочистого відкриття Європейського Тижня Місцевої Демократії в Борисполі, єдиному в Україні „пілотному місті” ЄТМД, відбулося засідання Секції середніх міст Асоціації міст України. Учасники заходу, серед яких міські голови з

майже всіх регіонів України, працівники виконавчої дирекції АМУ, представники Агентства США з міжнародного розвитку та Представництва Єврокомісії в Україні, делегація з міста Краснік (Польща), керівники міста та депутати міської ради заклали першу туєву алею на честь видатного етнографа, фольклориста, краєзнавця-дослідника, юриста, поета, громадського діяча і перекладача, автора слів Державного Гімну України Павла Чубинського. На честь цієї події буде встановлено гранітний знак, на якому викарбуються всі міста та установи, які взяли участь у висаджуванні дерев.

Бельгійський член Керівного Комітету Ради Європи з питань місцевої та регіональної демократії пан Поль-Анрі Філіпс, який відвідав місто у жовтні 2009 року, відмітив унікальність реалізації проекту не лише на теренах України, а й усього Європейського простору.

Громада та міська влада Борисполя, спільно будуючи Книшовий меморіальний парковий комплекс, створюють унікальний пам'ятник історії міста та історії держави, який в майбутньому зможуть відвідувати українці та іноземці, що мандруватимуть всеукраїнським туристичним маршрутом Київ-Бориспіль-Переяслав-Хмельницький.

Інформація для контактів

*Пасенко Людмила Василівна,
Начальник відділу внутрішньої політики
Бориспільської міської ради
вул. Київський шлях, 72
м. Бориспіль, Київська область, 08300
тел. 04595-6 07 44*

КОНОТОП

Передумови

Охорона навколишнього середовища, утримання території міста в належному санітарному стані, озеленення міста – це дуже важливі завдання, які реалізуються в Конотопі у тісній співпраці органів місцевого самоврядування, громадськості, підприємницьких структур.

Так інноваційна діяльність Конотопської станції юних натуралістів в напрямку ландшафтного дизайну стала передумовою підготовки та реалізації проекту «Ландшафтний дизайн», метою та завданням якого було визначено:

- сучасне озеленення та впорядкування клумб міста,
- пропагування та поширення знань з питань ландшафтного дизайну,
- залучення громадськості міста до проблем озеленення міста,
- створення квіткових зон відпочинку.

Впровадження проекту як пріоритетного напрямку роботи управління освіти міської ради та станції юних натуралістів відбувалося відповідно до Програми розвитку позашкільних навчальних закладів міста на 2002-2008 роки, затвердженої розпорядженням міського голови у 2002 році.

До реалізації проекту були залучені:

- Конотопська станція юних натуралістів;
- Сумський національний аграрний університет;
- Управління освіти міської ради;
- управління та відділи міської ради;
- УЖКГ міської ради;
- КП «Флора»;

Міський проект «Ландшафтний дизайн»



- квартальні комітети;
- підприємства, установи, об'єкти торгівлі міста;
- громадськість.

Об'єктами проекту були визначені клумби та квітники біля навчальних закладів, установ, підприємств торгівлі, на вулицях, площах та проспектах міста.

Практика

Робочим планом проекту «Ландшафтний дизайн» було передбачене завдання для кожного учасника.



Конотопська станція юних натуралістів (СЮН) - головний виконавець проекту	розбивання парників для насадження розсади; продаж розсади квіткових рослин; догляд за квітниками; висадка наданої Сумським аграрним університетом розсади; дизайнерське оформлення квітників та підбір видового складу квітково-декоративних рослин; проведення міського конкурсу "Парад квітів"; організація роботи гуртка "Ландшафтний дизайн"; співпраця з Сумським аграрним університетом; збір насіння та розведення нових видів та сортів квітів.
Сумський національний аграрний університет	підготовка проекту квітників міста; консультування керівників гуртка СЮН з предмета "Ландшафтний дизайн" для підготовки кадрів; консультування СЮН щодо догляду за рослинами та квітниками; залучення студентів для допомоги по висадці та догляду за квітами влітку 2008 року; надання розсади багатолітніх та однолітніх квітів для висадки в 2008 році.
Управління освіти міської ради - координатор проекту	залучення згідно з договором з міським районним Центром зайнятості робітників на громадські роботи для роботи на території СЮН; співпраця з Сумським національним аграрним університетом; організація виконання заходів проекту
УЖКГ	організація висадки розсади на закріплених територіях; організація робіт з впорядкування квітників (обробка ґрунту, сапування, полив тощо); облаштуванні парників для СЮН.
КП "Флора"	догляд за квітниками (обробка ґрунту, сапування, полив тощо); висадка розсади на закріплених територіях.
Квартальні комітети	висадка квітів та догляд за ними на закріпленій території; участь у міському конкурсі "Парад квітів"; організація розбивки нових клумб на території кварталу та догляд за ними.
Підприємства, установи, об'єкти торгівлі міста	висадка квітів та догляд за ними на закріпленій території; участь у міському конкурсі "Парад квітів"; організація розбивки нових клумб на території кварталу та догляд за ними.

Механізм практичного втілення проекту полягав у виконанні учасниками проекту відповідних робіт згідно вищевказаних завдань.

СЮН надавала послуги з дизайнерського

оформлення квітників, забезпечувала вирощену у власних парниках розсаду для оформлення клумб на проспекті Миру. УЖКГ та КП "Флора" проводили роботи з обробки ґрунту, поливу квітів. Всі організації



та установи, залучені до програми, провели висадження розсади квітів.

В травні та червні було висаджено близько 32 тис. штук розсади квіткових рослин петунії, тагетісу, майорів, седуму, цинерарії, агератуму, астриальпійської, сальвії, ромашки звичайної. Цвітіння квітів прийшлося на кінець червня. Найкращими за витривалістю та періодом цвітіння, виявились тагетіс низькорослий виду “Кармен” та “Лимонний”, петунія звичайна, агератум, седум.

Результати

Результатом реалізації проекту „Ландшафтний дизайн” стало створення на території міста великої кількості сучасно оформлених клумб, квітників, квіткових доріжок, квіткових зон відпочинку. Але не



менш важливе значення для розвитку міської громади має спільна діяльність в рамках реалізації проекту органів місцевого самоврядування та самоорганізації населення, комунальних підприємств, установ і закладів міста, студентів та школярів.

Реалізація проекту супроводжувалася інформаційною кампанією, в рамках якої: в міській пресі розміщено серію публікацій, ТРО “Кон-такт” відзняло відеосюжети та фільм, фотовиставка “Парад квітів” представлена в холах міської ради, видано і поширено буклети.

За підсумками конкурсу „Парад квітів” було відзначено колективи установ та підприємств, об’єкти благоустрою яких були визнані найкращими за такими номінаціями:

- За кращу кольорову гаму.
- За найкраще естетичне оформлення.
- За квіткове розмаїття, використане під час влаштування клумби.
- За створення нової квітникової зони.
- За створення квітникової композиції.
- За оригінальний дизайнерський підхід.
- За найкращу квітникову доріжку.
- За активність та ініціативність в облаштуванні клумби та догляду за нею.

Інформація для контактів

Відділ освіти Конотопської міської ради
Конотопська станція юних натуралістів,
вул. Жарикова, 12,
м. Конотоп, Сумська область, 41600
тел. 05447- 6 60 17
ел. пошта: muo@konotop.net



ХМІЛЬНИК

Передумови

Серед мальовничої природи Подільського краю, де розкішні сосни та ялини шепочуть свої предковічні легенди, на невеликому острові, що утворюється двома рукавами Південного Бугу, у чашовидній улоговині розташувалось місто Хмільник - одне з найбільш стародавніх міст України. Перша письмова згадка про нього датується 1362 роком.

Сьогодні це добре відомий в Україні та за її межами курорт, адміністративний та культурний осередок Вінниччини. В місті проживають близько 28 тис. жителів. Управління праці та соціального захисту населення Хмільницької міської ради опікується практично кожним третім мешканцем міста та вирішує широкий спектр питань. Соціальна сфера – особлива галузь, своєрідний барометр соціального спокою і суспільної злагоди в міському середовищі.

Управління розташоване неподалік від центру міста в будівлі, зведеній ще у 1948 році. Зважаючи на те, що тривалий час це приміщення взагалі не використовувалось, будинок втрачав свою естетичну привабливість, не на краще змінювалась і прилегла територія площею майже 0,4 га.

Щодня до управління звертається близько сотні людей, і чи не кожний із них потребує допомоги, консультації, підтримки. Серед них найбільш вразливі групи людей: самотні й хворі, багатодітні родини, матері з малолітніми дітьми, малозабезпечені громадяни, пенсіонери,

Благоустрій території управління праці та соціального захисту населення

ветерани, “чорнобильці”. Частими є звернення людей з обмеженими фізичними можливостями, яких у Хмільнику більше двох тисяч, та дітей з особливими потребами. Особливою категорією відвідувачів також є інваліди-візочники.

Безсумнівно, саме таким категоріям населення при наданні соціальних послуг особливо необхідний максимальний комфорт та затишок, що спонукатиме до оздоровлення їх душі. Адже природа, обділяючи людину у чомусь, наділяє її надзвичайно чутливим сприйняттям навколишнього середовища.

Нововведення

Сповна усвідомлюючи народну істину, що людська душа, мов квітка, розцвітає від тепла, доброти та краси, колектив працівників управління праці та соціального захисту населення Хмільницької міської ради розпочав у непростих умовах сьогодення роботи з благоустрою та озеленення території, зокрема, розбивки ландшафтно-садового скверу.

Завдяки натхненій діяльності посадовців управління та за сприяння міської ради - з міського бюджету було виділено 40 тис. грн. – ліквідовано стихійні смітники, впорядковано територію, облаштовано пандус для безперешкодного доступу осіб з обмеженими фізичними можливостями, влаштовано огорожу майже по всьому периметру території, проведено вирубку старих дерев, що несли загрозу для городян, встановлено сміттєзбірний контейнер та



укладено довгостроковий договір на вивіз сміття. Окрім того, розпочато роботи щодо створення ландшафтно-садового скверу, в якому закладено фруктовий сад та березовий гай.

Прагнення посадовців управління бачити територію міста сучасною та належно впорядкованою не залишилось поза увагою як городян, так і влади. За підсумками Вінницького обласного конкурсу на кращу організацію робіт із благоустрою бюджетних установ та прилеглих до них територій у 2008 році колектив управління посів перше місце.

Однак завершення облаштування своєрідної візитки міста-курорту – зразкового скверу з елементами сучасного дизайну - потребує наукового підходу та спеціальних знань, але, на жаль, на заваді стає відсутність достатньої фінансової підтримки.

Задля повноцінної реалізації колективного задуму, раціонального та продуктивного використання земельної ділянки в контексті реформування системи соціального забезпечення фахівцями управління було підготовлено проект „Створення зразкового ландшафтно-садового скверу”.

Очікувані результати

У ході реалізації проекту спільно з організаціями-партнерами передбачається здійснити низку заходів щодо завершення благоустрою території, прилеглої до будинку управління праці та соціального захисту населення, а саме: створення зразкового ландшафтно-садового скверу з елементами сучасного дизайну та системою зовнішнього освітлення, в який гармонійно впишеться комфортна зона очікування прийому для відвідувачів, ігровий майданчик для дітей, штучні водоймища, декоративні фонтани, історично-культурний куточок.

Результатом здійснення проекту має стати створення екологічно чистого куточка природи практично в центрі міста, який стане прикладом для підростаючого покоління ефективного та раціонального використання окремих ділянок землі, поліпшить мікроклімат міста-курорту, збільшить обсяг зелених насаджень, загалом слугуватиме своєрідною візитівкою міста.

І чи не найголовнішим є те, що створення за участю організацій-партнерів зразкового ландшафтно-садового скверу з елементами сучасного дизайну буде прикладом забезпечення ефективного надання соціальних послуг, розширення їх кола (зокрема надання





натуральної допомоги фруктами із закладеного саду), поліпшення обслуговування та створення сприятливих умов для відпочинку осіб похилого віку, самотніх й хворих, багатодітних родин, матерів з малолітніми дітьми, малозабезпечених громадян, пенсіонерів, ветеранів, “чорнобильців”, мешканців міста-курорту.

Інформація для контактів:

*Редчик Сергій Борисович,
Начальник управління праці
та соціального захисту населення
Хмельницької міської ради
II пров. Пушкіна, 8
м. Хмельник, Вінницька область, 22000
тел./факс: 04338-2 33 72, 2 26 56
ел.пошта: socprotect_hm@ukr.net*

ЛЕЙПЦИГ, НІМЕЧЧИНА

Передумови

Коли відбулося об'єднання Німеччини в єдину державу східні території зазнали серйозних негараздів. Через злам економічної системи на стан міст впливали й такі чинники, як спад інвестиційної діяльності, високий рівень забруднення середовища, велика кількість безробітних громадян. Зниження народжуваності, переселення величезної кількості людей до сільських територій або до більш розвинених західних федеральних земель, підвищення потреб у якісному житті - все це ще більше загострювало структурні проблеми.

Типовим прикладом може слугувати західна частина міста Лейпциг, в якій було зосереджено багато промислових підприємств. Міська влада протягом кількох років докладала цілеспрямованих зусиль до визначення та впровадження головних заходів та дій, які б допомогли подолати існуючі економічні та соціальні проблеми міста, сприяли розвитку міської інфраструктури. Для забезпечення

Створення міського парку відпочинку у колишній промисловій зоні

реалізації програм з відродження міста національний уряд виділив цільовий грант. Також місто отримало фінансову допомогу від Європейської спільноти.

З початку 1990-х років старі товарні склади та недіючі залізничні колії у західній частині Лейпцигу привертати увагу міських планувальників. Рекультивация та використання цих територій мали стати сприятливим чинником розвитку прилеглих житлових районів.

Практика

Міська влада Лейпцига ініціювала перетворення проблематичної території колишніх промислових складів на зелену зону, яка стане рекреаційним центром західної частини міста. Від самого початку цієї діяльності важливим аспектом було врахування думки громадян щодо цільового призначення відновлених земель. Саме за результатами опитування населення міста влада прийняла рішення про створення соціально-культурного об'єкту – Парку Генрієтти.

Реалізація цього великого проекту відбувалася покрокового, через впровадження невеликих програм, які фінансувалися за окремими планами з різних джерел. Вони обов'язково проходили через громадське обговорення. Наприклад, проект „Простір для подолання психологічної кризи” був затверджений лише після кількох представлень та слухань. Завдяки започаткуванню громадського форуму „Захід Лейпцига” кожний зацікавлений мешканець району мав можливість отримати інформацію та висловити власну думку. Також до цього процесу були залучені установи, розташовані поруч, громадські організації, дитячі заклади тощо.

Важлива роль належала місцевим школам. Учні, озброєні анкетами та планами, проводили опитування городян для визначення їх потреб та вимог до майбутнього парку. Так, зокрема, місцева молодіжна асоціація запропонувала створити під вантажною рампою благоустроєний майданчик. Тепер цей „грот” є місцем зустрічі молоді для відпочинку, спілкування, проведення пікніків тощо. Взагалі під час розробки генерального плану Парку було використано



безліч ідей, запропонованих дітьми та молоддю.

Також в процесі розробки проекту парку за пропозицією місцевої Асоціації інвалідів були враховані вимоги людей с особливими потребами.

Під час планування висадження дерев у парку мешканці навколишніх районів запропонували озеленити й вулиці, які з'єднують його з житловими кварталами.

Результати

Головним результатом проекту стало створення на колишній депресивній території громадського парку, який прикрашає місто і пропонує мешканцям всіх вікових груп нову якість відпочинку та проведення вільного часу. Тут відбуваються багато громадських заходів – фестивалі, виставки, святкування. Зелена зона є сприятливим чинником поліпшення екологічного стану прилеглих районів, що у свою чергу стимулює інвестування у розвиток житла та інфраструктури.

Успіх проекту „Парк Генрієтти” показав, що відродження депресивних районів можливе лише за тісної співпраці та координації дій у будівництві, плануванні, культурі. Окрім того, „Зелене серце заходу Лейпцигу”, як називають тепер новий парк городяни, сприяло розвитку громадської активності та налагодженню діалогу між владою, громадою та бізнесом.

Підготовлено за інформацією бази даних кращих практик проекту ООН ХАБІТАТ <http://www.unhabitat.org/bestpractices>



ІВАНО-ФРАНКІВСЬК

Передумови

Щороку станція швидкої і невідкладної допомоги Івано-Франківська виконує 390 тисяч виїздів на виклики, що на 43 відсотки більше, ніж в середньому по Україні. Питома вага виїздів до хронічних хворих -18,1 відсотка - у 2,5 рази більша від загальноукраїнського показника.

На жаль, більше двох тисяч виїздів у рік бувають безрезультатними, оскільки виклики „швидкої” зроблені на неіснуючі квартири з вуличних телефонів-автоматів. Через це СШНМД щороку неефективно витрачає 340-306 тис. грн., а прибуття на виклик у термін до 15 хвилин забезпечується лише у 76 відсотках випадків.

Для розв'язання проблеми неефективного використання такого вартісного виду медичної допомоги, як швидка і невідкладна допомога, було вирішено запровадити програму автоматизованої системи управління станцією швидкої і невідкладної допомоги.

Нововведення

У лютому 2009 року сесія Івано-Франківської міської ради затвердила Програму "Створення єдиної інформаційної оптиковолоконної мережі лікувально-профілактичних закладів міста", складовою частиною якої стала АСУ СШНМД. На сьогоднішній день Програма повністю реалізована, що дає змогу забезпечити функціонування усіх комп'ютерних програм ЛПЗ міста в плані налагодження наступності в роботі - єдина мережа забезпечує обмін інформацією в

Впровадження автоматизованої системи управління станцією швидкої та невідкладної медичної допомоги

37

режимі реального часу. Всі роботи та заходи в рамках Програми здійснювалися за фінансування міського бюджету.

Отже, головна мета створення АСУ СШНМД - організація надання екстреної медичної допомоги на догоспітальному етапі в максимально короткі терміни з моменту отримання виклику. Необхідні умови для впровадження програми:

- локальна комп'ютерна мережа закладу;
- загальноміська оптико - волоконна комп'ютерна мережа ЛПЗ;
- автономне джерело безперебійного електропостачання;
- SQL сервер, дзеркальний сервер, файловий сервер;
- 10 автоматизованих (комп'ютеризованих) робочих місць.

Програма автоматичного управління передбачає збереження даних про пацієнтів і виклики та он-лайн зв'язок з єдиною міською мережею ЛПЗ, що забезпечує виконання комплексу завдань:

- нівелюється вплив людського фактору на часові параметри прийому виклику (час прийому виклику, час передачі виклику, час виїзду на завдання, час прибуття на виклик, час звільнення від виклику);
- об'єктивізується сам процес прийому виклику (є можливість відтворення розмови між пацієнтом та диспетчером);
- налагоджується зворотний зв'язок між

диспетчером та пацієнтом;

— автоматизуються такі процеси:

а) передача викликів на підстанції;

б) щоденна передача оперативної інформації про пацієнтів, які здійснили виклики, в територіальні поліклініки міста;

в) формування звітності згідно МКХ -10;

г) триступеневий контроль за роботою бригад СШНМД в режимі On-Line.

Окрім вищенаведеного, нововведення забезпечило й допоміжні ефекти:

— відпала потреба спеціальної підготовки диспетчера – евакуатора;

— відпала потреба набуття персоналом навичок роботи з оргтехнікою;

— піднято на вищий рівень дисципліну диспетчерів в процесі прийому викликів;

— отримано можливість оперативного контролю за роботою станції керівниками структурних підрозділів режимі On-Line;

— отримано можливість формувати статистичні зрізи роботи кожного лікаря, фельдшера, бригади, підстанції, в розрізі нозологічних одиниць (більше 20 форм).

— створено оперативну довідкову базу даних за усіма параметрами виклику.

Результати

За кілька місяців роботи нової програми на міській станції швидкої та невідкладної медичної допомоги вже можна констатувати позитивні результати.

Впровадження АСУ та архівації телефонних розмов позитивно вплинуло на досягнення основної цілі служби - надання кваліфікованої екстреної медичної допомоги на догоспітальному

етапі в найкоротші терміни. Час прийому та опрацювання виклику скорочено з п'яти до трьох хвилин, причому він практично не залежить від досвіду роботи диспетчера-евакуатора, його знань топографії міста або складу бригад.

Керівники структурних підрозділів отримали практично необмежені можливості щодо складання статистичних зрізів та аналітичних висновків про роботу як СШНМД в цілому, так і кожного працівника зокрема.

Наявність оперативної інформації про виклики до хворих відповідної території обслуговування поліклініки дає змогу дільничному лікарю протягом однієї доби розпочати активне спостереження та корекцію лікування пацієнтам з хронічною патологією. Як результат – зменшення на 3 відсотки кількості необґрунтованих викликів „швидкої” від таких хворих вже у перші два місяці роботи АСУ.

Також важливо, що завдяки АСУ створено можливість постійно контролювати завантаженість бригад швидкої допомоги, місце їх перебування і час обслуговування кожного виклику.

Інформація для контактів

*Ковалюк Ігор Михайлович,
Головний лікар станції швидкої
і невідкладної допомоги
вул. Вовчинецька, 221
м. Івано-Франківськ, 76007
тел. 03422- 6 54 79*



КРАМАТОРСЬК

Передумови

До 1993 року Краматорська міська поліклініка № 4 була відділенням Центральної міської лікарні. Зважаючи на пріоритетність розвитку амбулаторно – поліклінічної допомоги, міська влада та керівництво Центральної міської лікарні (ЦМЛ) за ініціативи колективу установи у 1993 році прийняли рішення про організацію самостійної поліклініки, яка отримала статус комунального підприємства. У 2004 році у відповідності до вимог Бюджетного кодексу України підприємству було надано статус Комунальна медична установа «Міська поліклініка № 4». Тоді ж було визначено основні напрями реформування системи охорони здоров'я:

- автономізація закладів охорони здоров'я,
- пріоритетність розвитку амбулаторно – поліклінічної служби,
- глобальний бюджет закладу без постатейної розбивки,
- договірні відносини між органами місцевого самоврядування та лікувальними закладами,



Досвід управління міською поліклінікою

39

- відокремлення замовника медичних послуг від надавача,
- розвиток стаціонарнозамінюючих форм медичної допомоги в поліклініках,
- встановлення єдиного для лікувальних закладів принципу фінансування на одного мешканця з поправкою на пріоритети, визначені МОЗ,
- впровадження економічних методів управління.

Практика та результати

На сьогоднішній день КМУ «Міська поліклініка № 4» має Першу акредитаційну категорію і надає медичну допомогу жителям міста Краматорська (20 тис. чол.) та всім особам, що звертаються самостійно, незалежно від місця їх реєстрації. На фоні загальної економічної нестабільності, низького рівня бюджетного фінансування, високих темпів інфляції в поліклініці вдалося не лише зберегти кадровий та матеріальний потенціал, але й значно його покращити.

На початку самостійної діяльності поліклініки широкого впровадження набули виїзні форми надання медичної допомоги на договірних умовах жителям селищ сусідніх районів та працівникам підприємств міста незалежно від території обслуговування, що дозволило завоювати авторитет і створити позитивний імідж закладу. Більше 10 років поліклініка співпрацює зі страховими компаніями. Станом на 2009 рік укладено близько 50 договорів з різними суб'єктами господарювання щодо надання медичної допомоги. За останні роки кількість



бажаючих працювати з поліклінікою на договірних умовах зросла настільки, що керівництво вимушено деяким юридичним особам відмовляти.

Завдяки активній господарській діяльності на розвиток установи щорічно залучаються позабюджетні кошти в обсязі 8–10 відсотків від виділеного бюджету. За рахунок цих коштів проводиться поточний ремонт приміщень, закуповуються меблі, реконструюються системи водопроводу, каналізації, теплопостачання, встановлюються прилади обліку ресурсів та енергозберігаючі світильники.

Окрім зміцнення матеріальної бази керівництво установи вживає заходи для підвищення якості медичних послуг, які надаються пацієнтам.

Так за власні кошти поліклініки:

— придбано 3 нових легкових автомобілі для дільничних лікарів, на яких встановлено газобалонні системи, що зняло питання забезпечення паливом;

— закуплено 10 сучасних фізіотерапевтичних апаратів, включаючи лазерні та магнітні випромінювачі;

— повністю комп'ютеризовано кабінет функціональної діагностики (впроваджено

Холтеровську систему моніторингування, придбано апарати для обстеження хворих вдома тощо);

— впроваджено автоматизоване лабораторне обстеження хворих на виявлення цукрового діабету.

Для забезпечення дезінфікуючими засобами в повному обсязі придбана та використовується установка СТЕЛ, що дозволяє вивільнені кошти (необхідні для придбання деззасобів) використовувати на медикаменти.

З 1993 року в поліклініці активно впроваджуються інформаційні технології управління та обліку. Всі бухгалтери поліклініки забезпечені комп'ютерами та мережевою програмою 1С «Бухгалтерія – бюджет», впроваджено електронну систему звітності в пенсійний фонд та податкову інспекцію. Більше 16 років тут діє автоматизована система статистичної звітності, а також програми: „Диспансеризація”, „Профогляд”, „Облік медичних кадрів України”, „Медичний нагляд за постраждалими від Чорнобильської катастрофи” та інші. На кожного жителя міста сформовано електронну базу даних про стан здоров'я.

З 2001 року в поліклініці функціонує центр жіночого здоров'я, створений та оснащений необхідною імпортною апаратурою за допомогою Американського міжнародного Альянсу охорони здоров'я (АМАОЗ) в рамках партнерства Донецьк – Піттсбург – Краматорськ. Спеціалісти центру неодноразово проходили стажування та тренінги в США та інших країнах.

В 2008 році придбано сучасний аудіометртімпнометр АА 222 (Данія). Цей прилад покликаний сприяти кращому слухопротезуванню. З того ж часу в поліклініці використовується цифровий флюорограф, що забезпечує виявлення легневих захворювань на ранніх стадіях. Для обстеження осіб



з обмеженими фізичними можливостями та зменшення витрат часу на обстеження працівників віддалених підприємств та сільськогосподарських робітників, використовується пересувний флюорограф.

Вся ця апаратура та нові технології спрямовані як на покращення медичної допомоги пацієнтам, так і на полегшення праці медичних працівників.

Результати п'ятнадцятирічної самостійної діяльності КМУ «Міська поліклініка № 4» підтверджують правильність обраних напрямів реорганізації, що забезпечують розвиток та вдосконалення лікувально-профілактичної допомоги населенню. А набутий досвід впровадження

управлінських, фінансових та інформаційних технологій придатний для поширення в процесі реформування системи охорони здоров'я України.

Інформація для контактів

Новосолов Микола Миколайович,

Головний лікар

Комунальної медичної установи

„Міська поліклініка № 4”

вул. Орджонікідзе, 17

м. Краматорськ,

Донецька область, 84307

тел/факс . 0626-41 81 76, 41 82 21

ел. пошта: cgb@kramatorsk.dc.ukrtel.net

ВІДЕНЬ, АВСТРІЯ

Передумови

Серцево-судинні захворювання – найбільш поширена причина смерті у Австрії (47,6 %). У Відні показник смертності від цієї недуги набагато вищий, ніж по всій країні (54 %). Такий стан зумовив необхідність підготовки та прийняття Міською Радою програми попередження серцево-судинних захворювань „Серце для Відня” як частини міської Програми охорони здоров'я. Цей проект базувався на досвіді фінського проекту „Північна Карелія” та „Канадської Ініціативи здоров'я”, які свого часу дали реальні позитивні результати. Заходи були спрямовані на все населення міста, але особлива увага приділялася потенційним групам ризику - людям старшого віку, мігрантам, працюючим жінкам.

Міська програма „Серце для Відня”

Нововведення

Адміністрація Відня почала реалізацію проекту у 2001 році. Головною метою було зниження загального рівня поширення серцево-судинних захворювань, які можна попередити. Наступного року повноваження з його виконання були передані Соціальному Фонду Відня. З 2005 року учасником програми стала Регіональна Компанія Страхування Здоров'я. Нині кілька підпроектів підтримуються бізнесовими та промисловими підприємствами.

Для прийняття стратегічних рішень було створено спеціальну наглядову групу, яка складається з представників міської адміністрації, страхової компанії та Соціального Фонду. Команда експертів здійснює фахову допомогу.

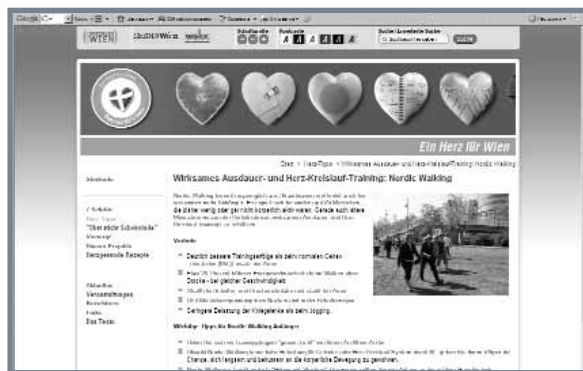
Оскільки проект „Серце для Відня”

спрямований безпосередньо на людей, його успіх залежить від їх сприйняття та прийняття концепції, підходів та заходів. Тому головна увага приділялася навчанню громадян та переконанню змінити стиль життя. Інформування зосереджувалося на двох напрямках – здорове харчування та фізична активність. Практичні буклети-порадники та програми були спрямовані на допомогу людям зробити ці зміни частиною свого життя. Загальновідомо, що фізична активність допомагає зберегти здоров'я, але люди загалом схильні переоцінювати межі та ефект фізичної активності. Тому їм необхідні відповідні рекомендації. В рамках проекту були підготовлені та розповсюджені інформаційні буклети „Як зробити фізичну активність частиною щоденного життя”, які давали поради, наприклад, використовувати сходи замість ліфтів, пішки пересуватися на невеликі відстані, замість їзди на машині тощо. Такі інформаційні матеріали визнані досить ефективним шляхом запровадження превентивних заходів.

До початку заходів програми були проведені консультації з лікарями, медичними працівниками, фармацевтами.

До заходів проекту залучені медичні та соціальні працівники. Більше 1300 з них пройшли відповідне навчання і сьогодні сприяють подальшому поширенню навичок та інформації серед цільових груп своєї щоденної роботи. Працівники аптек поширили серед мешканців більше 50 тисяч інформаційних буклетів щодо чинників ризику серцево-судинних захворювань та шляхів їх попередження у повсякденному житті.

В той же час значна увага приділялася роботі з немедичним сектором. Так, наприклад, ресторани міста у 2002 році започаткували акцію



„Здорове харчування у Відні”, а з 2004 року до них приєдналися хлібопекарні. Мета цього проекту - забезпечити городян можливість обирати здорову їжу, не шкідливу для серця. Партнерами акції стали міські будинки для пристарілих громадян.

Також серед заходів проекту – організація роботи клубу пішохідного туризму, створеного спільно з навчальними центрами для дорослих.

В рамках проекту щороку організуються програми, в яких кардіологічні пацієнти мають можливість під наглядом лікарів брати участь у двотижневих курсах з оздоровчого бігу. На завершення проводиться загальноміський марафон.

Пілотний проект „Серце для Фаворітен”

Фаворітен (10-й район Відня), який населений переважно робочим класом, став цільовим районом проекту на три роки. Таке рішення прийняла наглядова група у квітні 2006 року. Заходи та інформація в рамках програми охоплювали різноманітні цільові групи – мігрантів, клієнтів соціальних інституцій, старших людей, жінок та інших.





Результати

Моніторинг та оцінка ефективності заходів проекту „Серце для Відня” проводиться на основі показників Звіту міста Відень щодо стану здоров’я населення та загальнодоступних даних (смертність від серцево-судинних захворювань, результати вимірювання кров’яного тиску тощо), в той час як відповідність поставленим цілям визначається дослідженнями експертів. До речі, діяльність та результати програми постійно документуються та публікуються у піврічних звітах.

Також проводиться відслідковування рівня довіри до програми з боку громадян. Так у 2004 році цей показник складав 20 відсотків. Приблизно 89 відсотків опитаних вірили у дієвість заходів з попередження серцево-судинних захворювань, біля 90 відсотків - були обізнані про чинники ризику щодо цих захворювань.

Виконавці проекту постійно зосереджують свою діяльність на PR-заходах, що допомагають збільшити обізнаність людей про шляхи попередження серцево-судинних захворювань. За час реалізації проекту у

місті відбулося близько 100 заходів, які відвідали 60 тисяч городян, на вулицях встановлені інформаційні намети. В процесі реалізації проекту було створено спеціальний веб-сайт, на якому викладено всі рекомендації щодо запобігання серцево-судинним захворюванням, подаються інформаційні звіти, ведеться он-лайн діалог з відвідувачами.

На теперішній час 36 ресторанів та 126 пекарень беруть участь в акції „Здорове харчування у Відні”. Ця ініціатива вигідна для всіх - мешканці можуть без проблем обирати спеціально марковану їжу, а власники ресторанів та пекарень отримують додаткову рекламу своєї продукції та безоплатне навчання для персоналу.

Суттєвим чинником успіху проекту є поєднання зусиль та співпраця з Програмою жіночого здоров’я, яку реалізує Соціальний Фонд Відня, та іншими заходами для жінок, покликаними використати підвищений їх інтерес до питань охорони здоров’я.

Підготовлено за матеріалами видання „Кращі практики. Міське управління”, здійсненого у рамках спільної програми Міста Відень та ООН HABITAT

КОНОТОП

Передумови

Ідея створення власного дитячого телебачення в Конотопі визрівала вже давно. Ще десять років тому на базі Центру дитячо-юнацької творчості був створений гурток «Тележурналістика», передачі якого транслювалися по місцевому телебаченню.

Втілити в життя дитячі мрії про власне телебачення, де немає місця насильству і жорстокості, політичним «розборам» і сексу, допоміг міський голова І.М.Огрознін.

Дитячо-юнацька телерадіокомпанія як форма співпраці влади з молоддю

Він активно займався пошуком спонсорів, вивчав можливості інших джерел фінансування. В цьому починанні його підтримали й депутати міської ради, адже власне телебачення –



це не тільки престиж, але й можливість впливати на життя міста, мати своєрідний індикатор настроїв населення, інформувати про діяльність місцевої влади.

Нововведення

Від самого початку роботи Конотопської дитячої телерадіоорганізації «Кон-такт» міський голова постійно спілкується з юними тележурналістами та працівниками, вивчає проблеми, що виникають, сприяє їх розв'язанню. Особливо цікавими виявилися його зустрічі з «контактівцями» напередодні Дня захисту дітей та Дня працівників радіо, телебачення і зв'язку. На одній із таких зустрічей народилася ідея створення програми «Місто і ми», за участю учнівського самоврядування та представників місцевої влади. Головна мета нової передачі – обговорення шляхів та можливостей залучення учнівської молоді до розв'язання проблем місцевого самоврядування. У двох перших випусках взяв участь і міський голова.

Завдяки постійним зустрічам юних тележурналістів з міською владою на щомісячних прес-конференціях для місцевих ЗМІ й інші програми, що стосуються проблем міста – «Новини мого міста», «Мене це турбує», «Обличчям до людей» - стають дедалі цікавішими і багатогранними.

Молодь, беручи участь у роботі телерадіоорганізації, не тільки приєднується до життя міста, а й навчається. Можливо, хтось із них обере професію журналіста чи оператора і в майбутньому буде представляти місто на всеукраїнських каналах.

Минулого року завдяки турботі міської влади юні журналісти отримали сучасно обладнану телевізійну студію, на якій можна не тільки виробляти свої програми, але і транслювати їх на власному кабельному каналі. Так народилася перша в країні дитяча телерадіоорганізація «Кон-такт», яка

презентувала себе представницьким відеокліпом під час святкування 370-річчя заснування міста Конотопа. Така назва каналу обрана з двох причин: по-перше, тут є частинка назви міста, по-друге, вона яскраво відображає мету каналу – контакт і взаєморозуміння з телебаченням.

Телевізійна продукція дитячого каналу включає передачі як для самих маленьких, так і для юнацької аудиторії. Програми охоплюють напрями від соціально-публіцистичного до культурно-просвітницького. Героями «Катрусиної скарбнички» є дошкільнята зі своїми мамами та бабусями, а її ведучою є велика лялька Катруся; цикл передач «Розповідь про професію» допомагає школярам зорієнтуватися щодо майбутньої спеціальності; на телевізійних майстер-класах «Це ти можеш» викладаються основи образотворчого та декоративно-ужиткового мистецтва. Цікава для дітей гумористична передача «Єралаш». На більш дорослу категорію юних глядачів розрахована телевізійна програма «Секрети успіху», героями якої стають відомі жінки міста; серія телевізійних програм «Шляхами міфів та легенд»; соціально-публіцистична передача «Мене це турбує». Програма «Пильне око» висвітлює нагальні проблеми міста, які потребують рішучих дій з боку влади.

Дитяча телерадіоорганізація «Кон-такт» тісно співпрацює з Конотопським центром дитячо-юнацької творчості, методисти і керівники якого беруть активну участь в створенні телепрограм.

Одна з проблем студії – підготовка юних тележурналістів, авторів майбутніх телепрограм. Сприяє її розв'язанню новий гурток «Тележурналістика», створений на базі ЦДЮТ. На заняттях діти знайомляться з основними телевізійними жанрами та видами програм, отримують практичну допомогу в розробці сценаріїв передач.

Результати





Телевізійний канал «Кон-такт» розпочав свою роботу 10 грудня 2007 року. Двадцять відсотків його щоденного десятигодинного ефіру – це власна телевізійна продукція. За цей час канал знайшов своє місце в інформаційному просторі міста і став серйозним конкурентом місцевої «дорослої» телерадіоорганізації. Деякі програми дитячої телерадіоорганізації «Кон-такт» вже були показані по обласному державному телебаченню. Так у День ушанування пам'яті жертв Голодомору 1932-1933 років в Україні телеглядачі Сумщини мали можливість подивитися програми «Дійти до суті» і «Голгофа голодної смерті».

Звичайно передачі телеканалу «Кон-такт» зорієнтовані перш за все на юного телеглядача, але більшість із них зацікавила і дорослих. Особливо це

стосується інформаційних програм «Новини мого міста» й «Обличчям до людей». І все ж головне для каналу – протистояти продукції «масової культури», розширити коло захоплень юних глядачів, відкрити для них новий безмежний простір творчої діяльності.

Інформація для контактів

Виконавчий комітет
Конотопської міської ради.
Сектор Конотопської міської ради
з питань внутрішньої політики,
пр. Миру, 8,
м. Конотоп, Сумська область, 41600
тел. 05447-6 64 30,
ел. пошта: vnpol@mail.ru

ЗНАМ'ЯНКА

Передумови

Згідно статистичних даних на сьогоднішній день в молодіжному середовищі набувають поширення такі згубні для здоров'я явища, як алкоголізм, тютюнопаління, вживання наркотичних засобів та захворюваність на ВІЛ/СНІД.

Фахівці вважають, що підґрунтям цих проблем є недостатня інформованість. У багатьох випадках молодь просто не володіє важливою і правдивою інформацією про шкідливість наркотичних речовини, механізми появи залежності та наслідки вживання, не знає як собі допомогти і зберегти власне здоров'я.

Отже, важливого значення дедалі набуває розширення масштабів первинної профілактичної

Досвід профілактичної роботи з молоддю щодо здорового способу життя



роботи. Зрозуміло, що формування навичок здорового способу життя – складний багатогранний процес, який потребує спільних зусиль та чіткого механізму взаємодії владних структур і громадських організацій в реалізації державної

молодіжної політики щодо попередження поширення негативних явищ в дитячому та молодіжному середовищі. Саме цей напрям став одним з пріоритетних у роботі відділу у справах сім'ї, молоді та спорту виконавчого комітету Знам'янської міської ради.

Практика та результати

Протягом кількох років в рамках реалізації міської програми «Молодь Знам'янщини» у відділі була відпрацьована система організації просвітницьких заходів з профілактики поширення негативних явищ. З метою формування команди однодумців щороку проводиться низка семінарів-тренінгів для працівників освітньої сфери, представників структурних підрозділів органу місцевого самоврядування, закладів охорони здоров'я, неурядових організацій тощо. На цих заходах вони отримують знання, необхідні для організації просвітницької роботи в рамках первинної профілактики, і опрацьовують можливі форми її проведення. Отриману інформацію та набутий досвід кожний з учасників не лише використовує у практичній діяльності, а й поширює серед своїх колег. Таким чином постійно розширюється коло людей, залучених до діяльності з формування здорового способу життя у молодіжному середовищі.

Ця робота вимагає особливого підходу. Адже діти та юнацтво, які є основною аудиторією, повинні не тільки отримувати знання, а й глибоко їх усвідомлювати. Лише тоді вони будуть використовувати їх у власному житті. Саме тому

працівники відділу практикують інтерактивні форми просвітницької роботи: тематичні форум-театри, години дискусій «Я пройшов через це», «Зроби свій вибір», «Ти маєш право ЖИТИ», відеолекторії «СНІД – хвороба цивілізації», «Шкідливі звички в молодіжному середовищі», інтерактивні ігри з елементами тренінгу «Твоє здоров'я в твоїх руках», «Збереження репродуктивного здоров'я» та інформаційні акції «Ти маєш право знати», «SOS», «Дисотека без бруду» тощо.

Оскільки сім'я відіграє найважливішу роль у вихованні дитини відділ спрямовує свою діяльність і на родинне середовище - спільно з закладами освіти регулярно проводяться засідання просвітницького центру для батьків, надаються кваліфіковані консультації лікарів-педіатрів щодо фізичного розвитку дітей і вікових особливостей.

В інформаційно-просвітницькій роботі вагома функція лежить на засобах масової інформації. За сприяння відділу громадська організація «Дія» випускає міську молодіжну газету «P.S. ПОСТСКРИПТУМ», на сторінках якої постійно обговорюються питання протидії шкідливим звичкам.

Також за сприяння та підтримки відділу був створений документальний фільм «Ні!». Його основою були фотоматеріали про молодих людей і дітей, які загинули від вживання наркотиків. Фільм набув широкого резонансу у молодіжному середовищі. Його головною метою є переконання молоді у важливості вчасно сказаного «Ні!» пропозиціям спробувати наркотичні засоби.

Результативними формами роботи щодо



первинної профілактики є кваліфіковані індивідуальні, а головне, анонімні консультації. При відділі постійно діє електронна „Скринька довіри”, щомісяця організується робота „Телефону довіри”.

Загалом комплекс заходів, які здійснює відділ, спрямований на розширення можливостей дітей та молоді у самостійному виборі життєвого шляху при одночасному зростанні особистої відповідальності та створенні атмосфери, що спонукає не до пошуку шляхів забуття у ілюзорному світі шприців і пляшок, а до здоров'я морального та фізичного.

Інформація для контактів

Бабаєва Світлана Миколаївна,
начальник відділу у справах
сім'ї, молоді та спорту
Знам'янського міськвиконкому
вул. Жовтнева, 19
м. Знам'янка, Кіровоградська область, 27400
тел. 05233 2-20-17

ГЕЛЬСІНКИ, ФІНЛЯНДІЯ

Передумови

Акт Місцевого Самоврядування (закон) Фінляндії зобов'язує муніципалітети враховувати думки громадян та розвивати систему муніципальних послуг максимально орієнтуючись на їх потреби. Іншими словами, влада повинна забезпечити кожному мешканцю можливість взяти участь у прийнятті рішень і бути почутим.



Міський проект „Голос молоді”

Для забезпечення участі молоді у Гельсінкі у 1998 році було створено Молодіжну Раду. Але у 2005 році у муніципалітеті було вирішено запровадити разом з Молодіжним та Освітнім Департаментами нову систему співпраці, яка б давала можливість більшій кількості молодих людей брати участь у процесі підготовки та прийняття рішень міської влади.

Практика та результати

Від самого початку впровадження проекту „Голос молоді” у Гельсінкі найважливіша роль відводилася шкільним закладам, оскільки вони охоплюють найбільшу кількість дітей та юнацтва. У 2005 році до проекту були залучені близько ста шкіл, в яких навчалися 40 тисяч учнів. В подальшому до ініціативи приєдналися й заклади середньої професійної освіти, які знаходяться в управлінні міської влади.

Для виконання завдань проекту у всіх залучених освітніх закладах були започатковані учнівські ради. Кожний клас делегував до них двох учнів, які представляли та захищали його інтереси. В процесі створення та організації діяльності органів учнівського самоврядування діти навчалися основам демократії. Наочним прикладом може слугувати кампанія з розробки правил шкільної поведінки. Пропозиції спочатку були складені та проголосовані у кожному класі, потім передані на розгляд до учнівської ради, де були затверджені після обговорення. І лише остаточний варіант правил поведінки у школі був презентований вчителям та керівникам школи. Маючи можливість долучитися до прийняття рішення, діти в той же час і взяли на себе відповідальність щодо його виконання, адже саме їм належить дотримуватися відповідної поведінки в школі.

В рамках проекту „Голос молоді” щороку проводяться зустрічі мера з представниками шкіл, на яких обговорюються питання щодо проведення у школах ремонтних та реноваційних робіт, розвитку їх матеріальної бази тощо. Тобто, керівник міста разом з представниками учнівських рад та працівниками відповідних департаментів муніципалітету готують пропозиції щодо фінансування з міського бюджету потреб шкіл. Але всі ці питання попередньо готуються в школах на спеціальних робочих групах - учні кожного класу самостійно обговорюють потреби щодо покращання шкільного середовища. Потім відбираються найкращі базові пропозиції і представники класів вносять їх на розгляд учнівської ради, яка визначає найцікавіші та найкорисніші проекти і делегує на зустріч з мером двох представників.

Ще однією формою молодіжної демократії в

Гельсінкі є молодіжні клуби, в яких готується та організується виконання міських програм, спрямованих на покращення міського середовища та місць проведення вільного часу, удосконалення спортивних майданчиків, культурних заходів тощо.

Серед майбутніх цілей Проекту „Голос молоді” – перетворення цих клубів на районні молодіжні комітети, які б створювали більше можливостей участі для молодих людей. У цих комітетах будуть проводитися зустрічі та дискусії з представниками місцевого самоврядування, обговорюватися подальші напрями розвитку молодіжної політики в місті.

В рамках проекту щорічно у різних частинах міста організуються чотири відкритих молодіжних форуми. На цих зібраннях представники міської влади звітують про реалізацію соціальних молодіжних програм та обговорюють майбутні напрями співпраці з молоддю громадою. Головна мета такої діяльності - підтримати участь молодих людей та забезпечити врахування їх потреб міською адміністрацією і місцевими політиками. Адже, коли молодь відчуває власну причетність, її інтерес до соціальних питань та розвитку міста значно зростає. Відкриті форуми залучають учнів шкіл та студентів закладів професійної освіти. З боку влади у цих форумах беруть участь депутати міської ради, мер та інші керівники. Такі форуми по суті є частиною системи громадянської освіти молодих людей та сприяють формуванню у них активної зацікавленної позиції щодо життя власного міста.

*Підготовлено за інформацією веб-сайту <http://www.eukn.org>
The European Urban Knowledge Network*



Зміст

Ефективне управління

Івано-Франківськ

Практика стратегічного планування розвитку міста та приміських сіл 3

Львів

Відкритість для громади серед пріоритетів міської влади 5

Вознесеньск

Запровадження системи управління якістю муніципальних послуг 9

Коростень

Адміністрування та моніторинг як запорука ефективності реалізації стратегічного плану 11

Прилуки

Запровадження системи менеджменту якості у виконавчих органах міської ради 14

Ромни

Моніторинг як важливий чинник реалізації Стратегічного плану 16

Сан Жіль (Брюссель), Бельгія

Контактні центри для громадян 17

Соціальні програми

Кременчук, Крюківський район

Єдина технологія прийому громадян з призначення соціальних допомог 19

Бориспіль

Розвиток сімейних форм виховання серед пріоритетів міської служби у справах дітей 21

Хмільник

Соціальна школа – гімназія «Лебідка» для дівчат як засіб соціалізації підлітків у сучасному суспільстві 23

Варна, Болгарія

Соціальний центр для молодих інвалідів 25

Благоустрій

Бориспіль

Досвід створення меморіального паркового комплексу на місці старого кладовища 27

Конотоп

Міський проект «Ландшафтний дизайн» 30

Хмільник

Благоустрій території управління праці та соціального захисту населення 33

Лейпциг, Німеччина

Створення міського парку відпочинку у колишній промисловій зоні 35



Охорона здоров'я

Івано-Франківськ

Впровадження автоматизованої системи управління станцією швидкої та невідкладної медичної допомоги 37

Краматорськ

Досвід управління міською поліклінікою 39

Відень, Австрія

Міська програма „Серце для Відня” 41

Молодіжна політика

Конотоп

Дитячо-юнацька телерадіокомпанія як форма співпраці влади з молоддю 43

Знам'янка

Досвід профілактичної роботи з молоддю щодо здорового способу життя 45

Гельсінкі, Фінляндія

Міський проект „Голос молоді” 47

Асоціація міст України

вул. Еспланадна, 4, к. 709, м. Київ, Україна, 01001

тел./факс (044) 287 0111, 287 7050, 287 5527

e mail: auc@rql.net.ua, <http://www.auc.org.ua>

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

