



КРАЩІ ПРАКТИКИ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ

# КРАЩІ ПРАКТИКИ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ

ВИПУСК 14

Погляди авторів, викладені у цьому посібнику, необов'язково відображують думку Агентства США з міжнародного розвитку або уряду Сполучених Штатів Америки

Видання здійснене Асоціацією міст України та громад в рамках Проекту "Розширення навчальних послуг та дорадчої допомоги" за фінансової підтримки USAID

**"Кращі практики місцевого самоврядування" Випуск 14, Київ 2009**

У виданні представлено кращий досвід органів місцевого самоврядування у міському господарстві, реалізації соціальних програм, 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 та громад за адресою: [www.auc.org.ua](http://www.auc.org.ua).

При використанні матеріалів посилання на збірку обов'язкове.



## МИКОЛАЇВ

### *Передумови*

Проблеми житлового господарства Миколаєва не відрізняються від інших міст України. До житлового фонду комунальної власності міста належить більше 3100 житлових будинків (123 тисячі квартир загальною площею близько 6 млн. м<sup>2</sup>). На сьогоднішній день більше половини будинків потребують капітального ремонту. І, якщо для капітального ремонту одного будинку необхідно мінімум 200,0 тис. грн., то для ремонту всього житлового фонду міста відповідно 300,0 млн. грн. Тобто, якщо на ці цілі з міського бюджету виділяється 5-6 млн. грн. у рік, то відремонтувати всі будинки можна буде за 50-60 років. Отже, зрозуміло, наскільки нереальна перспектива дочекатись капітального ремонту житла за такої динаміки фінансування.

На жаль, такий стан справ зумовлює велику



### **Досвід реформування управління житлово-комунальним господарством міста**

3

кількість скарг та спричиняє загострення соціальної напруги в місті. Для розв'язання цієї складної ситуації міська влада Миколаєва визначила першочергові завдання:

1. Пошук інвестиційних коштів для прискорення термінів виконання капітальних ремонтів будинків;
2. Впровадження механізму ефективного використання фінансового та трудового ресурсу при виконанні вищевказаних робіт.

### *Нововведення*

Аналіз проблем та світовий досвід свідчать, що першим і головним кроком до реалізації поставлених задач має стати створення інституту ефективного власника житла. В умовах ринкової економіки всі витрати на утримання і обслуговування житлових будинків лягають на плечі мешканців. Квартирної плати, яку вони вносять, не вистачає для створення комфортних умов проживання. Тому й назріла необхідність реформи житлово-комунального господарства, яка має цілковито змінити ставлення мешканців до житла, відродити у них почуття господаря свого помешкання, а відтак - забезпечити належне утримання будинків та якісне надання послуг.

Вивчивши кращі світові та вітчизняні практики створення кондомініумів (об'єднань співвласників багатоквартирних будинків), керуючись Законами України «Про органи самоорганізації населення» та «Про об'єднання співвласників багатоквартирного будинку», міська

влада активізувала роботу зі створення ОСББ. Рішенням виконкому міської ради від 26.06.05 № 1139 була затверджена концепція політики органів місцевого самоврядування м. Миколаєва щодо ОСББ та їх асоціацій.

Для вирішення питань, пов'язаних з функціонуванням об'єднань, була створена та зареєстрована в установленому порядку міська асоціація ОСББ, обрано її правління та виконавчу дирекцію. Протягом 2005-2007 років на допомогу місцевим активістам було видано методичну літературу - брошури, робочі матеріали для членів ініціативних груп (типовий статут ОСББ, зразки документів, необхідних для державної реєстрації), Порядок державної реєстрації ОСББ та інші.

В управлінні з експлуатації та реформування житлового господарства департаменту ЖКГ по чотирьох районах міста закріплені відповідальні спеціалісти, які займаються реєстрацією об'єднань, проводять роз'яснювальну роботу з населенням про переваги ОСББ. Також на всіх підприємствах, які обслуговують житловий фонд міської комунальної власності, наказами по підприємству визначені відповідальні особи за роз'яснювальну роботу з населенням у напрямку реформування. Міськвиконком запровадив спрощену процедуру реєстрації об'єднань.

Департамент житлово-комунального господарства розпочав активну діяльність з проведення зборів мешканців для створення ОСББ у житлових будинках міської комунальної власності, ЗМІ почали широке висвітлення даної теми в пресі, на радіо і телебаченні. В результаті такої співпраці міськвиконкому та асоціації ОСББ активізувалась фінансова підтримка об'єднань за рахунок міського та державного бюджетів, інвестованих коштів на виконання капітального

ремонту житлових будинків.

Департамент ЖКГ міськвиконкому спільно з асоціацією ОСББ розробили десятки інвестиційних проектів, які залучають мешканців через органи самоорганізації населення та об'єднання співвласників. Деякі успішно впроваджуються в життя. До прикладу слід навести співпрацю міської влади з Муніципальною програмою сталого розвитку ПРООН. Фінансування капітального ремонту будинків, в яких діють ОСББ, здійснюється на консолідованих засадах – 45 відсотків з міського бюджету, 45 відсотків - кошти ПРООН, 10 відсотків фінансують мешканці. При цьому замовником і головним розпорядником коштів виступає ОСББ, яке оголошує в ЗМІ і проводить тендер на визначення підрядника для виконання робіт. Така співпраця дає можливість готувати щорічні проекти планів капітального ремонту житлових будинків ОСББ.

За цією програмою за два роки реалізовано шість проектів на загальну суму більше 1,0 млн. грн. При цьому ефективність використання коштів та якість виконаних робіт на 50 відсотків вище, ніж на планових будинках, які фінансуються тільки з міського бюджету. Загалом за рік сума коштів, освоєних на капітальних ремонтах будинків ОСББ, складає близько 20 відсотків від загальних коштів, які виділяються департаменту ЖКГ для капітального ремонту міського житлового фонду, при тому, що питома вага будинків ОСББ складає лише 7 відсотків. Загальна сума фінансування капітального ремонту міського житлового фонду за рахунок усіх джерел збільшилася у чотири рази і сягає 20 млн. грн. на рік.

За тісної співпраці міської влади та громади в напрямку реформування житлово-комунального



господарства активізувалася робота зі створення органів самоорганізації населення, будинкових комітетів, ОСББ. В місті сьогодні більше, ніж у половині будинків діють будинкові комітети, 20 ОСН, 239 ОСББ. Департамент ЖКГ має у своїй структурі відділ по роботі з засобами масової інформації, який забезпечує висвітлення процесу реформування ЖКГ в ЗМІ. Мешканці мають можливість брати активну участь у створенні громадських організацій та залученні коштів на капітальний ремонт будинків через розробку проектів, грантів тощо. У міському конкурсі „Громадські ініціативи для благоустрою та процвітання м. Миколаєва” отримали фінансування на реалізацію своїх проектів 17 громадських організацій, в тому числі 1 ОСН, 4 ініціативних групи мешканців, 7 ОСББ. Окрім того, міська влада стимулює активістів. Так за представленням департаменту ЖКГ голова ОСББ „Новатор” (вул.Чкалова,62) І.Ф.Кострюкова була обрана людиною року в номінації „Експлуатація житлово-комунального господарства”.

Аналіз пропозицій, які надходять на будинкових зборах, показав, що переважна більшість мешканців виступає за впровадження **посад управителів будинків**, на які правління ОСББ зможе на договірних умовах наймати фахівців з відповідною освітою.

Відреагувавши на запити мешканців, міський голова В.Чайка дав доручення департаменту ЖКГ провести роботу з організації підготовки управителів будинків. До розробки навчальної програми були залучені фахівці Південної академії підвищення кваліфікації кадрів Міністерства промислової політики України та Миколаївської обласної ГО „Центр інноваційного розвитку

регіону”. Першою пройшла навчання за курсом „Ефективне сучасне управління в галузі ЖКГ” група з 28 чоловік і у червні 2008 року відбувся випуск топ-менеджерів ЖКГ. У департаменті ЖКГ створено банк даних управителів будинків і ОСББ. Ініціативні групи тепер мають можливість обирати фахівця, а департамент ЖКГ виступає гарантом його роботи.

За результатами учбового процесу, опитування учасників та аналізу практичного застосування слухачами отриманих навичок проведено вдосконалення навчального курсу перепідготовки фахівців ЖКГ. Окрім того, цей науково-практичний матеріал слугує обґрунтуванням необхідності внесення до Державного реєстру України нової професії – „менеджер в галузі управління житловим господарством”.

Для прискорення процесу реформування житлово-комунального господарства на державному та регіональному рівнях, розвитку системи ефективного власника житла шляхом залучення мешканців будинків до створення органів самоорганізації населення та ОСББ між Миколаївською міською радою та Міністерством з питань житлово-комунального господарства України 26 лютого 2009 року укладено договір про співпрацю. В його рамках Миколаїв виступить пілотним містом, яке готуватиме для своїх потреб фахівців з управління будинками, а МінЖКГ сприятиме поширенню цього досвіду по всій Україні. У червні 2009 року планується випуск другої групи фахівців з управління будинками, а в подальшому на базі цієї програми буде створено навчальний курс для отримання вищої освіти.

### **Результати**

Реалізація описаних нововведень чинить позитивний вплив не лише на рівні міста. Поширення набутого досвіду сприятиме активізації процесу реформування системи житлово-комунального господарства у всій державі.

Створення ОСББ як ефективного власника житла сприяє прискоренню виконання робіт з відновлення міського житлового фонду за рахунок додаткових інвестиційних надходжень. Впровадження в систему ЖКГ посад управителів будинків забезпечує ефективне використання ресурсів, що дає можливість сконцентрувати їх для більш якісного надання послуг з утримання будинків, споруд та прибудинкових територій.

Відпрацювання системи професійної

підготовки управителів будинків та розробка відповідної навчальної програми створює передумови для введення в держреєстр нової професії – „менеджер в галузі управління житловим господарством”.

### **Інформація для контактів**

*Новожилов Володимир Костянтинович,  
заступник міського голови –  
директор департаменту ЖКГ  
виконкому Миколаївської міської ради  
вул. Адмірала Макарова, 7,  
м. Миколаїв 54027  
тел./факс 0512-53 77 11,  
ел.пошта: department\_nik@mail.ru*

## ІВАНО-ФРАНКІВСЬК

### **Передумови**

Івано-Франківськ - адміністративний, економічний і культурний центр області. Територія міської ради становить – 92,8 кв. км, чисельність населення - 239,7 тис.чол.

Послуги водопостачання та водовідведення для всіх категорій споживачів міста надає комунальне підприємство "Івано-Франківськводокотехпром".

Підприємство свого часу розвивалося без системного аналізу, в міру поширення забудови міської зони і, як наслідок, без дотримання технічних вимог та діючих технологічних нормативів. Водопровідні мережі Івано-Франківська будувалися наприкінці 50-х років минулого сторіччя, і тому на сьогоднішній день

### **Нова схема подачі і розподілу води в місті забезпечує підвищення якості послуг та економію енергоресурсів**

мають високий процент амортизації. Такий стан спричиняє велику кількість випадків аварійності труб через відкриті та приховані пориви і зниження тиску, що призводить до відсутності води окремих житлових районах і особливо в багатоповерхових будинках.

Окрім того, спостерігаються наднормативні втрати води. Так при нормі 35,4 відсотка фактичні втрати сягають 50, що призводить до неефективного використання обладнання, як на водоочисних спорудах, так і на підкачуючих насосних станціях.

Отже, незадовільний стан водопровідних мереж міста стає причиною значних затрат електроенергії. Аварійні пориви не лише позбавляють споживачів





комунальних послуг, а й збільшують вартість оплати енергоносіїв. Постійне зростання цін на електроенергію і природний газ змушує підприємство підвищувати тарифи на свої послуги, що викликає незадоволення споживачів та соціальну напругу.

### **Нововведення і результати**

Для поліпшення ситуації, зменшення втрат води і витрат електроенергії було прийнято рішення впровадити в місті програму СПРВ (система подачі і розподілу води), яка передбачає розподіл водопровідної мережі на зони з подальшою диспетчеризацією. Нова технологічна схема подачі води дозволить значно покращити рівень послуг населенню і забезпечить цілодобову подачу води.

Головні цілі проекту:

- усунення енергозатратної технології водопостачання за рахунок підвищення ефективності роботи системи подачі і розподілу води (зниження енерговитрат на подачу води та втрат води);

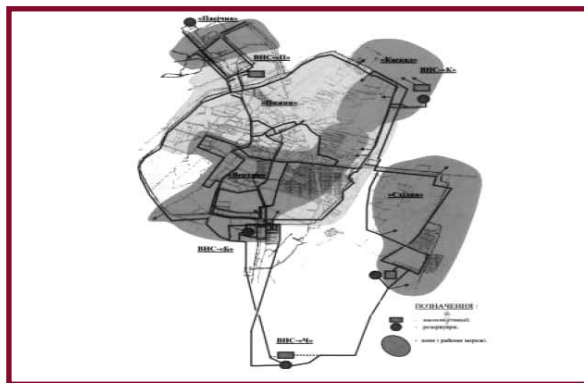
- зменшення витрат на обслуговування мереж водопостачання (зниження аварійності трубопроводів);

- створення мобільної системи автоматизованого управління їх роботою.

Серед заходів проекту, реалізація яких сприятиме досягненню вищезазначених цілей, - перерозподіл потоків води по основним водопровідним магістралям, нове зонування мережі, підтримка мінімально допустимих напорів в зонах, впровадження оперативного автоматизованого керування.

Роботи в рамках проекту проводитимуться за кількома напрямками:

- будівництво трубопроводів на діючих



мережах;

- будівництво нових (додаткових) камер регулювання;

- роботи з розподілу водопровідної мережі на зони і підзони;

- роботи з диспетчеризації та автоматизації функціонування системи подачі та розподілу води та їх програмне забезпечення;

- встановлення регуляторів тиску по зонам міста.

В результаті виконання першого етапу проекту проведено роботи зі створення системи збору і аналізу інформації, а саме витрат і тисків води на головних водогонях міста, головних насосних станціях, підкачуючих насосних станціях в кількості 38 точок з виводом інформації на центральний диспетчерський пункт.

Проект реалізується на засадах спільного фінансування:

- за рахунок коштів державного бюджету: 500 тис. грн., які виділені для реалізації проекту, що став переможцем Всеукраїнського конкурсу проектів та програм місцевого самоврядування у 2007 році;

- з міського бюджету: 140 тис. грн.;

- з власних коштів КП «Івано-

Франківськводокотехпром»: 320 тис. грн.

Впроваджена автоматизована система збору і передачі даних дозволяє оперативно визначати і реагувати на випадки аварійних ситуацій в системі подачі і розподілу води, керувати роботою насосних станцій міста. Окрім того, ця система дає можливість оперативно приймати рішення щодо оптимальної роботи водогонів і насосних станцій міста при виникненні аварійних ситуацій.

Наступним етапом реалізації проекту передбачається додатково до вже існуючих зон ("Пасічна", "Каскад" і "Східна") поділити на дві нові центральну частину міста: "Нижню" (самопливну з місцевими насосними станціями підкачки) та "Верхню" (з живленням від існуючої насосної станції "Ботанічна,2").

Зміна технологічної схеми подачі води в місто (із зонуванням водопровідної мережі для подальшої диспетчеризації) дасть змогу в одну із зон міста

доставляти воду самопливом (без застосування насосних агрегатів), що відповідно дозволить скоротити споживання підприємством електроенергії.

Таким чином, втілення проекту в життя з врахуванням перспективи розвитку міста суттєво вплине на якість водозабезпечення, як житлового, так і нежитлового фонду міста, а також зумовить суттєву економію енергоресурсів.

### **Інформація для контактів**

Комунальне підприємство  
«Івано-Франківськводокотехпром»  
вул.Ботанічна,2  
м. Івано-Франківськ, 76018,  
тел. 0342- 2 35 26  
ел.пошта: water@ttk.if.ua,  
www.vodokanal.if.ua

## КАМ'ЯНЕЦЬ-ПОДІЛЬСКИЙ

### **Передумови**

Враховуючи постійні тенденції зростання цін на енергоносії і те, що частка видатків міського бюджету на їх придбання постійно збільшується, місцевою владою у 2008 році було створено відділ розвитку житлово-комунального господарства та енергозбереження, пріоритетом діяльності якого стало впровадження сучасних методів моніторингу споживання енергоресурсів та впровадження енергозберігаючих технологій у бюджетній сфері.

Фахівці відділу розробили та впровадили програму «Підвищення ефективності використання енергетичних ресурсів у бюджетних будівлях міста»,

### **Підвищення ефективності використання енергетичних ресурсів у бюджетних будівлях міста**

покликану посилити контроль та раціоналізувати споживання енергоресурсів, провести енергетичний аудит будівель міста та визначитись з пріоритетністю і послідовністю заходів, спрямованих на енергозбереження.

### **Нововведення**

Як показує практика, енергоефективність будівель залежить від трьох основних складових: енергоменеджменту (постійний моніторинг та енергоаудит), енергозаощадження (раціональне використання енергоресурсів) та енергозбереження (впровадження енергозберігаючих технологій).



Першим кроком реалізації програми стало створення організаційно-управлінської структури при управліннях науки та освіти, охорони здоров'я та відділу культури, з метою проведення моніторингу споживання енергетичних ресурсів (що передбачає централізований збір інформації енергоспоживання) по кожному підпорядкованому їм закладу. Функціонування даної структури передбачає дворівневу систему збору та обробки інформації. З цією метою у галузевих управліннях та відділах були впроваджені посади енергоменеджерів, відповідальних за аналізування інформації щодо енергоспоживання підлеглих їм установ. У кожній бюджетній установі визначили відповідальних працівників, на яких покладено додаткові обов'язки щодо організації обліку та передачі енергоменеджерам, через мережу Інтернет, інформації про споживання енергоресурсів.

В рамках реалізації програми проведено навчання учасників системи моніторингу споживання енергоресурсів щодо організації обліку за єдиною програмою та створено інформаційну

базу споживання енергетичних ресурсів всіма бюджетними установами міста за період 2006-2007 років.

Другим кроком нововведення став щоденний моніторинг використання енергоресурсів та води, для чого було впроваджено систему адміністративних заходів для посилення нагляду і контролю. Централізований моніторинг споживання передбачає комплекс дій, спрямованих на раціональне використання ресурсів та розробку обґрунтованих лімітів споживання енергоресурсів і води бюджетними установами міста (заклади освіти, медицини, культури та інші), погоджені з керівниками відповідних установ.

Вся інформація від галузевих управлінь та відділів щодо споживання енергетичних ресурсів надходить у відділ розвитку житлово-комунального господарства та енергозбереження, де опрацьовується. Аналіз проводиться як у розрізі окремих галузей, так і за окремими енергетичними категоріями будівель.

На підставі абсолютних і питомих показників нарахувань за спожиті енергоресурси виконується оцінка привабливості будівель для проведення енергетичної експертизи та розробки енергоефективних проектів та заходів.

Наступним кроком реалізації даної програми планується проведення енергетичного аудиту бюджетних будівель міста та складання плану заходів, спрямованих на впровадження сучасних енергозберігаючих технологій для кожної будівлі окремо. Також розробляється система матеріального заохочення (стимулювання) відповідальних працівників, на яких покладено додаткові обов'язки щодо контролю, збору та передачі інформації про витрати енергоресурсів.

### **Результати**

Реалізація програми «Підвищення ефективності використання енергетичних ресурсів у бюджетних будівлях міста» дає змогу проводити порівняльний аналіз використання енергоресурсів у будівлях, який ґрунтується на фінансових та фізичних показниках щомісячного споживання енергоресурсів.

Проведений аналіз споживання енергоресурсів та води в 2008 році встановив, що у Кам'янці-Подільському відбулося загальне зменшення використання енергоресурсів на 14,38 відсотків у порівнянні з 2007 роком. Таким чином, заощаджено 1,4 млн. грн. бюджетних коштів.

### **Інформація для контактів**

Лягутко Юрій Анатолійович,  
завідувач відділу розвитку  
житлово-комунального господарства  
та енергозбереження  
Кам'янець-Подільської міської ради.  
майдан Відродження,1  
м. Кам'янець-Подільський,  
Хмельницька область 32300  
тел.03849-302 25  
ел.пошта: [energo\\_viddil@mail.ru](mailto:energo_viddil@mail.ru)

## ІЗЮМ

### **Передумови**

Протягом останніх років у житлово-комунальному господарстві Ізюмської територіальної громади накопичилась значна кількість проблем, які потребують негайного вирішення. Недосконалість системи управління житлово-комунальним господарством міста, зволікання з його реформуванням та недостатність коштів спричинили неспроможність підприємств галузі ефективно працювати в ринкових умовах і надавати споживачам послуги належної якості.

### **Нововведення**

Для поліпшення ситуації міська влада вирішила, що реформування системи ЖКГ слід розпочати з формування нової структури управління майном територіальної громади. Отже, першочерговими були визначені такі заходи:

### **Програма реформування і розвитку житлово-комунального господарства**

- перехід на договірні відносини між споживачем та виконавцем послуг;
- впровадження кращого досвіду з управління житловим фондом, зокрема створення служби "Житлокомунсервіс", керуючих житловим фондом організацій, формування інституту управителів будинками;
- стимулювання створення органів самоорганізації населення (передусім будинкових комітетів), об'єднань співвласників багатоквартирних будинків (ОСББ);
- передача у приватну власність одноповерхових житлових будинків, квартири яких приватизовані;
- проведення інвентаризації майна у сфері житлово-комунального господарства та створення реєстрів майнових комплексів, що перебувають у власності територіальної громади, завершення передачі та юридичного закріплення об'єктів права



комунальної власності за територіальною громадою.

Наступний комплекс заходів спрямований на забезпечення економного використання коштів та ресурсів на підприємствах ЖКГ, зокрема це:

- введення побудинкового обліку надходження та використання коштів;

- на основі тендерних процедур проведення закупівель робіт з поточного та капітального ремонту мереж зовнішнього освітлення, дорожнього покриття вуличної мережі, санітарного прибирання проїзної частини вулиць та тротуарів, озеленення міста, вивезення побутових відходів, утримання житлових будинків та прибудинкових територій;

- впровадження механізму економічного стимулювання до енергозбереження на комунальних підприємствах, створення спостережної комісії з питань ефективного використання енергетичних ресурсів та енергозбереження;

- залучення додаткових коштів на реформування і розвитку системи ЖКГ через розроблення та реалізацію інвестиційно-інноваційних проектів, спрямованих на зменшення технологічних витрат та витрат ресурсів, впровадження сучасних технологій.

Окрім того, важливим завданням було проведення паспортизації об'єктів міського комунального господарства, що дозволить визначити потребу та обсяги робіт щодо модернізації і будівництва об'єктів у сфері благоустрою та інженерного захисту територій (вулично-дорожньої мережі, зовнішнього освітлення, мостів, шляхопроводів, зливної каналізації, зелених насаджень, полігону твердих побутових відходів).

Також суттєвим чинником є інформаційна підтримка реформування міського житлово-комунального господарства. У місцевих ЗМІ публікуються результати діяльності підприємств ЖКГ

за рік, інформаційні статті, аналітичні матеріали.

### **Результати**

Використання нових підходів до управління системою ЖКГ та запровадження реформ зумовили позитивні зміни, що відбулися у сфері комунального господарства міста.

На сьогоднішній день здійснюється нова тарифна політика, спрямована на приведення вартості комунальних послуг у відповідність до економічно обґрунтованих витрат на їх виробництво та реалізацію.

Для покращання якості послуг на водопровідно-каналізаційному господарстві прийнято рішення щодо виключення використання хлору. Тепер тут працює нове обладнання для знезараження води і стоків гіпохлоритом натрію. Придбано насосне обладнання, ємності, робочий розчин гіпохлориту натрію, виконані монтажні та пускалоагуджувальні роботи в хлораторних станціях Ізюмського комунального виробничого водопровідно-каналізаційного підприємства. Нова технологія досить безпечна, і тому немає необхідності в обладнанні та засобах безпеки, окрім вентиляції, резервуару для витоків гіпохлориту натрію і ємності з нейтралізуючим розчином (тиосульфат натрію), що дозволяє економити кошти.

Зазнала змін і система тепlopостачання. На котельнях проведено роботи по гідравлічному випробуванню котлів, ревізії, ремонту і заміні приладів КІПіА і обладнання ХВО. У зв'язку із заміною придбано і встановлюється обладнання для комплектації 10-ти вузлів обліку газу котельних класу точності 1,0. На теперішній час вже встановлено 5 комплектів.

Спрямованість міської влади на реформи та відкритість до співпраці дозволили місту стати

учасником програми Європейського Банку розвитку з підтримки комунальних служб України "TACIS", яка передбачає модернізацію систем тепло -, водопостачання та водовідведення. Робочим планом передбачено заміну частини центрального водоводу і впровадження енергозберігаючих технологій на водопровідних та каналізаційних станціях. Також Програма дозволить провести належний аудит фінансової та тарифної політики комунальних підприємств.

Всі ці заходи сприятимуть зміцненню матеріально-технічної бази житлово-комунального господарства, вдосконаленню системи управління і

реалізації державної політики у сфері реформування житлово-комунального господарства.

### **Інформація для контактів**

*Ольшанський Костянтин Сергійович,  
В.о міського голови,  
секретар Ізюмської міської ради  
пл. Центральна,1  
м. Ізюм  
Харківська область, 64301  
тел. 05743-2 22 07*

## КОРОСТЕНЬ

### **Передумови**

З розвитком науково-технічного прогресу, нових технологій і матеріалів розпочалося стрімке накопичення твердих побутових відходів, які є реальною загрозою для довкілля. Окремі види відходів, такі як пластик та поліетилен, десятки років можуть лежати не розкладаючись та забруднюючи навколишню територію, річки, озера, та створювати загрозу для людей і тварин.

Світовий досвід свідчить, що найрезультативнішим для розв'язання проблеми твердих побутових відходів в містах є метод роздільного збору сміття та переробка вторинної сировини.

Для збереження екології та забезпечення міста від перетворення на звалище міська рада вирішила впровадити в місті нову систему збирання ТПВ. У 2005 році був розроблений та представлений на Всеукраїнський конкурс проектів та програм розвитку

### **Впровадження програми роздільного збору ТПВ**



місцевого самоврядування проект «Створення та впровадження системи сортування, збору та переробки твердих побутових відходів».

### **Нововведення**

Проект Коростенської міської ради здобув перемогу на конкурсі та отримав фінансування з



державного бюджету в сумі 160 тис грн. За ці кошти, а також кошти міського бюджету і спонсорів у 2006 році була розроблена «Схема санітарної очистки міста», облаштовано 22 контейнерних майданчика для збору ТПВ на прибудинкових територіях, придбано 64 нових контейнери.

Після реалізації заходів проекту та впровадження нової схеми прибирання міста було прийнято рішення продовжити роботу з її удосконалення. У 2008 році за кошти міського бюджету було придбано та встановлено 276 євроконтейнерів німецької фірми «SCHAFFER», з яких 114 - для збирання вторинної сировини. Контейнери було розподілено між комунальними підприємствами міста, які їх встановили на спеціально облаштованих майданчиках для збору сміття. Власними силами комунальні підприємства виконали переобладнання транспорту для збирання твердих побутових відходів з цих контейнерів.

За один місяць на міське сміттєзвалище вивозиться 2500-3000 м<sup>3</sup> твердих побутових відходів. З них 25 відсотків складають ті, які легко можна відсортувати та повторно використати – скло, папір, пластик. Отже, сортування ТПВ та використання вторинної сировини може на 500-600 м<sup>3</sup> зменшити навантаження на

полігон.

На жаль, запровадження системи роздільного збору сміття в місті потребує досить тривалого часу. І справа тут не в технічних засобах. Головною проблемою є переконати жителів міста у необхідності долучитися до нововведень. Тому роз'яснювальна робота має проводитися в сім'ї, школі, на виробництві. У Коростені зрозуміли, що тільки спільні зусилля дадуть позитивний результат і залучили до роботи з населенням місцеві ЗМІ, кращих фахівців відділу освіти, вихователів дитячих садочків, працівників управління житлово-комунального господарства міськвиконкому та житлово-експлуатаційних підприємств.

У той же час працівники комунальних підприємств аналізують стан заповнення контейнерів для роздільного збору сміття по районах міста. За результатами цих спостережень складено графік вивозу вторинної сировини. Процес сортування сировини відбувається на сортувальному комплексі, територію та приміщення під який виділила міська влада. Саме тут спеціальні працівники відсортовують ПЕТ-пляшки по кольору, папір на макулатуру паперову і картонну та упаковку з під соку та молока. Далі вторинна сировина пресується, тюкується за допомогою спеціально придбаного преса і готується



для відправки на переробку.

### **Результати**

За період з серпня 2008 року, коли розпочався роздільний збір ТПВ, по травень 2009 року на сортувальному комплексі підготовлено до відправки 4850 кг пластику, 6700 кг паперу, 206,3 м<sup>3</sup> скла. Спеціально придбаний автозавантажувач який використовується для переміщення та складання тюків в приміщенні комплексу, значно полегшує роботу працівників.

Наступним етапом санітарної очистки міста визначено вилучення з полігону твердих побутових відходів, які підлягають вторинній переробці - скла, пластику, деревини, металу та паперу. Для цієї роботи планується залучити працівників комунального виробничо-господарського підприємства та приватних підприємств.

Продовжуючи послідовні дії щодо використання ресурсів полігонів ТПВ, міська влада планує запровадження технологій отримання біогазу на

заміському сміттєзвалищі. Вже підписано договір про наміри з компанією Carbon Markets Corporation Limited. Для комерційного використання цього ресурсу треба збудувати мінімум 30 видобуваючих установок, кожна з яких коштує 1-1,5 млн. Євро. Окрім того, необхідне обладнання, яке перероблятиме біогаз в теплову та електричну енергію. На сьогоднішній день місто таких коштів не має, але міська влада сподівається, що в найближчому майбутньому знайдуться бажаючі втілити наміри в життя.

### **Інформація для контактів**

Коростенська міська рада  
вул. Грушевського, 22  
м. Коростень,  
Житомирська область, 11500  
тел. 04142-440 01

## КАУНАС, ЛИТВА

### **Передумови**

У Литві 60 відсотків міського населення проживають у багатоквартирних житлових будинках, споруджених у 70-х-90-х роках минулого сторіччя. На потреби теплозабезпечення житла витрачається 45 відсотків загального споживання енергії у країні. Через низьку теплоізоляцію конструктивних елементів цих будинків витрати енергії на їх опалення в 1,8 разів більші у порівнянні з подібними будинками в інших країнах Європи.

Регіональне енергетичне агентство Каунаса провело дослідження житлового сектору міста. Підрахунки та

### Оцінка потенціалу енергозбереження у типових житлових будинках





прогнози, зроблені фахівцями, довели наявність суттєвого потенціалу збереження енергії у типових п'яти- та дев'ятиповерхових будинках, який може бути реалізований за умови оптимізації енергетичних планів та здійснення програм реновації будівель.

Об'єктивна оцінка можливості збереження енергії у житловому секторі міста Каунаса стала підґрунтям для підготовки відповідних муніципальних програм. Підвищення енергоефективності житлових будинків впливає на велику кількість економічних чинників, зокрема зумовлює економію коштів державного бюджету, які спрямовуються на субсидії для соціально-незахищених сімей.

#### **Практика**

Дослідження щодо потенціалу енергозбереження житлових будинків виконала Регіональна енергетична агенція Каунаса. Оскільки точна модель можливостей економії енергії повинна бути розроблена для всіх типових будинків, були застосовані детальні обрахунки показників великої кількості будинків кожного типу, зокрема енергетичні характеристики та втрати тепла до і після реновації.

Для проведення оцінки в місті була відібрана група типових п'яти- та дев'ятиповерхових будинків, для яких в рамках дослідження був виконаний енергоаудит. В результаті для кожного типу будинку був підготовлений пакет реновацій та заходів, а також обрахований потенціал можливої економії енергії. Підставою для обрахунків ефективності пропонованих заходів була оцінка існуючих показників енергоспоживання у порівнянні з прогнозними після модернізації. Зокрема оцінювалися такі дані – споживання енергії на потреби опалення, кількість днів на рік роботи системи теплозабезпечення, втрати теплової енергії.

Результати дослідження були включені до „Плану

раціонального використання енергії у Каунасі”, прийнятого міською радою. Реалізацію цього плану покладено на муніципалітет та місцеву теплостачальну компанію „Каунас-Енерджі”, яка обслуговує 70 відсотків міських споживачів.

Одним з головних завдань була співпраця з власниками житла щодо визначення джерел фінансування проектів модернізації житла. Це питання виявилось досить складним, оскільки багатоквартирні житлові будинки в Каунасі мають різні форми управління та власності. Потенційні ресурси включали приватні кошти власників житла та спеціальні міські фонди підтримки асоціацій власників житла. В подальшому фінансова підтримка реновації будинків здійснювалася відповідно до державної „Програми модернізації житла Республіки Литва”, прийнятої урядом у 2005 році. Ця програма передбачає підтримку, головним чином, малозабезпечених сімей. Основні функції з її реалізації покладено на місцеві влади. Починаючи з 2007 року Програма отримала підтримку Європейських структурних фондів.

Сприятливим чинником успіху проектів модернізації житла з метою енергозбереження є одночасне проведення відповідних освітніх та промоційних програм. Так у Литві протягом 2004-2006 років було реалізовано „Програму інформування громадськості про державну житлову політику”, розроблену міністерством екології. Головною метою її було поширення інформації щодо важливості ефективного використання енергії, заходів енергозбереження в житлових будинках, можливостях отримання фінансової підтримки.

#### **Результати**

Остаточні підрахунки фахівців Регіональної енергетичної агенції Каунаса показали, що наявні ресурси дозволяють щороку до 2007 року проводити

реновацію одного відсотка п'яти - та дев'ятиповерхових житлових будинків та три відсотки щороку у період 2007-2009 років.

Аудит виявив, що після проведення модернізації споживання тепла може бути знижено на 50 відсотків у п'яти - та на 40 відсотків у дев'ятиповерхових будинках. Передбачається, що до 2010 року заходи з енергозбереження будуть впроваджені у 113 п'яти - та 55 дев'ятиповерхових будинках і це зумовить загальну економію енергії в обсязі близько 3 000 МВт.

Загальна кількість можливої економії теплової енергії у всіх типових п'яти - та дев'ятиповерхових будинках міста складає більше 250000 МВт, а у всьому житловому секторі Каунаса - більше 400000 МВт. У перерахунку це дорівнює

зниженню викидів вуглецю в атмосферу на 84000 тон.

Об'єктивна оцінка можливості збереження енергії у житловому секторі міста Каунаса стала підґрунтям для підготовки відповідних муніципальних програм. Підвищення енергоефективності житлових будинків впливає на велику кількість економічних чинників, зокрема зумовлює економію коштів місцевого та державного бюджетів, які спрямовуються на допомогу і субсидії для соціально-незахищених сімей.

*За матеріалами збірки „Місцеві енергетичні дії. Добрі практики ЄС 2008”, сайт <http://www.managenergy.net>*

## ВІННИЦЯ

### *Передумови*

У 2005 році згідно Рішення виконкому міської ради у Вінниці було створено. Єдиний дозвільний центр. На момент відкриття він являв собою приміщення площею 36 кв. м на шість робочих місць, обладнане лише одним персональним комп'ютером і двома телефонними апаратами.

Необхідність забезпечити надання суб'єктам господарювання та громадянам адміністративних послуг сучасного європейського рівня, потреба у їх алгоритмізації, а також впровадження у Вінницькій міській раді системи управління якістю за міжнародним стандартом ISO 9001:2000 (травень 2007 року) зумовили створення Центру адміністративних послуг «Прозорий офіс». Ініціатором виступив Вінницький міський голова В.Гройсман.

### *Нововведення*

### **Досвід створення Центру адміністративних послуг „Прозорий офіс” в міській раді**

Головна мета «Прозорого офісу» - створити середовище, сприятливе для швидкого вирішення проблем громадян, скоротити до одного-двох візитів і максимально спростити процедури отримання необхідних документів, упередити зловживання з боку посадових осіб.

Більше року у міській раді велась робота з відпрацювання чіткої системи вирішення найбільш типових питань, з якими жителі міста та представники юридичних осіб звертаються до влади. Водночас відбувалась реконструкція першого поверху міськвиконкому, який після ремонту став прозорим у буквальному розумінні - всі приміщення розділені лише скляними перегородками.

В рамках програми реконструкції першого поверху міської ради було встановлено: термінали “Інформаційного центру”, систему керування чергою,





інформаційні монітори та цифрові панелі. Для забезпечення роботи Центру адміністративних послуг було впроваджено: внутрішній сайт «Прозорий офіс»; систему безпроводного доступу до Інтернет; систему контролю доступу та обліку робочого часу; систему документообігу; систему відеоспостереження; «Муніципальну мультисервісну мережу».

У «Прозорому офісі» реалізовано низку принципово нових ідей. Так принцип організаційної єдності впроваджено буквально: спеціалісти апарату міської ради та її виконкому, державні реєстратори, адміністратори дозвільної системи міської ради і представники місцевих дозвільних органів працюють тепер зі зверненнями громадян у єдиному офісі. Відпрацьовано єдиний стандарт для оформлення документів та вирішення найбільш типових питань, з якими громадяни та суб'єкти господарювання звертаються до влади. В рамках заснованого у Вінницькій міській раді Муніципального університету проводяться регулярні навчання працівників «Прозорого офісу» нормам етики та правилам ввічливого спілкування.

У роботі «Прозорого офісу» максимально застосовуються можливості сучасних інформаційних технологій – електронна система управління чергою, формування єдиних баз звернень, використання можливостей дистанційного доступу до інформації. У службових обов'язках адміністраторів та фахівців закріплено надання консультативних послуг громадянам і допомога в оформленні необхідних документів.

Отже, організований таким чином офіс є прозорим – в прямому та переносному сенсі – максимально усунено будь-які бар'єри у взаємодії громадян та представників влади.

«Прозорий офіс» складається з **Інформаційного холу, Центру адміністративних послуг**, де здійснюється оформлення та видача дозвільних документів, державна



реєстрація суб'єктів господарювання. Крім того, в «Прозорому офісі» розташовано **Центр соціального партнерства**, де представники громадських організацій надають безкоштовні консультації щодо ведення підприємницької діяльності і допомагають підприємцям сформувати повний пакет документів для здійснення державної реєстрації «під ключ».

Центр адміністративних послуг «Прозорий офіс» - це 22 робочих місця, обладнаних за останнім словом техніки, об'єднаних у єдину комп'ютерну мережу.

Тут працюють спеціалісти 19-ти міських та обласних дозвільних органів.

В роботі Центру адміністративних послуг «Прозорий офіс» запроваджено Електронну систему управління чергою, яка:

- позбавляє відвідувачів необхідності стояти в черзі;
- пришвидшує процес здійснення процедур, задає діловий ритм роботи, забезпечує конфіденційність спілкування працівників Центру з відвідувачами;
- дозволяє здійснювати постійний аналіз роботи як окремого працівника чи підрозділу, так і офісу в цілому.

**Також ця система дає можливість визначити в будь-який момент і за будь-який період скільки відвідувачів прийнято, за якою послугою звертався кожний із них,**



**скільки часу очікував, як довго його обслуговував працівник Центру, скільки людей зверталися за кожною із послуг.**

Для того, щоб скористатися системою управління чергою, необхідно лише:

- підійти до терміналу управління чергою і прочитати розміщену на екрані довідкову інформацію;
- натисканням пальця обрати потрібну послугу;
- отримати талон з номером черги і номером відповідного робочого місця;
- очікувати в залі, слідкуючи за інформацією на моніторах Системи управління чергою;
- дочекатися, коли висвітиться номер черги і номер відповідного робочого місця;
- підійти до працівника Центру, пред'явити талон і отримати необхідну послугу.

Комплекс інформаційного забезпечення діяльності Центру адміністративних послуг «Прозорий офіс» включає:

- роботу **консультантів**, які постійно знаходяться в Інформаційному холі Центру і допомагають відвідувачам зорієнтуватися в роботі всіх підрозділів та в користуванні електронною системою управління чергою;
- **офіційний сайт Вінницької міської ради**, який містить докладну інформацію про роботу Центру

адміністративних послуг «Прозорий офіс»;

- сайт **“Прозорий офіс”**, створений для реєстрації консультацій, звернень громадян щодо отримання документів дозвільного характеру, а також аналізу даних і зберігання сканованих документів;

- **електронні інформаційні термінали** в Інформаційному холі Центру, які забезпечують прямий вихід на сайт міської ради, на якому можна звернутися до будь-якого керівника міської ради та її виконавчих органів, одержати письмову відповідь, а також будь-яку інформацію щодо діяльності «Прозорого офісу», зокрема, розташування робочих місць, процедур отримання документів; переліку документів необхідних для оформлення певного дозволу; форм заповнення заяв; прізвищ, посад та номерів телефонів посадовців тощо.

У 2009 році в роботу Центру було запроваджено **Систему зворотного зв'язку**, яка забезпечує кожному громадянину можливість за допомогою Інтернету або Інформаційного терміналу особисто відслідковувати процес проходження поданих ним документів та результати їх розгляду.

Форми **заяв** та перелік **документів**, необхідних для отримання дозволу або здійснення державної реєстрації, знаходяться також на столах та стендах інформаційного холу.





Для зручності відвідувачів на першому поверсі передбачені також і додаткові послуги. Здійснити оплату послуг, зробити ксерокопії документів, придбати канцтовари, зателефонувати на міський телефон, скористатися послугами міжміського та міжнародного телефонного зв'язку, отримати готівку за допомогою банкомату, замовити печатки, штампи, визитівки, заламінувати документи, скористатися кавовим автоматом, - можливо, не виходячи за межі «Прозорого офісу». Окрім того, в приміщенні працює система WIFI, яка забезпечує бездротовий інтернет-зв'язок. Дуже важливо, що при створенні офісу були враховані сучасні вимоги забезпечення умов для людей з обмеженими можливостями пересування.

#### **Результати**

Центр адміністративних послуг «Прозорий офіс», який розпочав роботу після реконструкції у вересні 2008 року, розташований в сучасно обладнаному приміщенні з прозорими стінами, вікнами та перегородками площею 212 кв. м на першому поверсі будівлі Вінницької міської ради.

Центр щодня обслуговує близько 800 громадян та суб'єктів господарювання, які з різних питань звертаються до міської ради.

З вересня по грудень 2008 року до Центру

звернулося близько 25 000 осіб, яким видано близько 18 000 документів дозвільного та реєстраційного характеру. У порівнянні з відповідним періодом 2007 року, кількість опрацьованих звернень зросла більше, ніж удвічі.

Центр адміністративних послуг «Прозорий офіс» здобув високу оцінку керівників органів державної влади та місцевого самоврядування.

Діяльність Центру адміністративних послуг «Прозорий офіс» постійно вдосконалюється. Так успішно пройдено аудит відповідності роботи Центру міжнародному стандарту якості ISO 9001:2000. Вже набутий досвід роботи дав можливість оптимізувати алгоритми дозвільних процедур. Найближчим часом планується значно розширити перелік послуг і збільшити кількість представників дозвільних органів. В роботі Центру розпочалося впровадження міжнародних стандартів захисту інформації ISO 27000.

«Прозорий офіс» - не просто приміщення, це організаційний принцип і наша філософія управління. При його створенні, перш за все, ми керувалися прагненням забезпечити максимально сприятливий для швидкого вирішення проблем громадян клімат, скоротити і спростити процедури отримання ними усіх необхідних документів, унеможливити будь-які корупційні дії з боку посадових осіб».

*Вінницький міський голова Володимир Гройсман*

#### **Інформація для контактів**

*Вінницька міська рада*

*вул. Соборна, 59*

*м. Вінниця 21100*

*тел. 0432-595 001, факс 595 101*

## ДНІПРОПЕТРОВСЬК

### *Передумови*

На шляху розбудови державних інституцій в Україні дедалі сильніше загострюється питання ефективного функціонування виконавчої влади та органів місцевого самоврядування. Якщо визначити ефективність влади як її спроможність якнайкраще задовольняти певні соціально-економічні потреби суспільства з використанням мінімально можливої кількості необхідних ресурсів, то ключовий наголос слід робити саме на задоволенні потреб громадян.

Органи місцевого самоврядування задовольняють потреби суспільства шляхом надання його суб'єктам певних адміністративних (муніципальних) послуг. Суб'єктами виступають організації, підприємства, окремі громадяни і територіальна громада, які фактично є споживачами таких послуг. Отже, в сучасному демократичному суспільстві в основі діяльності органів місцевого самоврядування, з точки зору підвищення її ефективності, лежить ключовий принцип маркетингу – орієнтованість на споживача. Тобто, якщо влада прагне бути ефективною, вона постійно має вивчати вимоги споживача до адміністративних послуг, аналізувати послуги, які вона надає, на відповідність цим вимогам та вдосконалювати їх для досягнення максимальної задоволеності споживачів.

Саме з цією метою у 2007 році Дніпропетровський міський голова І.Куліченко прийняв рішення щодо запровадження системи

**Вперше виконавчі органи міської ради міста-мільйонника отримали сертифікат якості адміністративних послуг**



управління якістю в органах місцевого самоврядування м.Дніпропетровська відповідно до вимог міжнародного стандарту ISO 9001-2000.

### *Нововведення*

Запровадження системи управління якістю у виконавчих органах Дніпропетровської міської ради відповідно до вимог міжнародного стандарту ISO 9001-2000 було здійснено у семимісячний термін. За цей час були визначені процеси та послуги, які надаються виконавчими органами Дніпропетровської міської ради. Всі послуги було приведено у відповідність до нормативно-правових актів. Виділено та задокументовано методики основних процесів, створено Настанову з якості, прийнято Політику та цілі у сфері якості.

З метою підвищення якості надання послуг та



## Сертифікат

Стандарт ISO 9001:2000

Номер сертифіката: 75 100 31051

TÜV Rheinland InterCert Kft. підтверджує, що:


Власник сертифіката: **Виконавчий Комітет та Виконавчі органи Дніпропетровської Міської Ради**  
49000, м. Дніпропетровськ  
проспект Карла Маркса 75

Сфера дії: Надання адміністративних послуг

Після проведення аудиту була підтверджена відповідність вимогам ISO 9001:2000.

Чинний: Сертифікат дійсний з 2009-02-10 по 2010-11-14.

Варшава, 2009.02.10.

  
TÜV Rheinland Polska Sp. z o.o.  
02-140 Warszawa, ul. 17 Sycznie 56  
www.tuv.pl



забезпечення їх кращої доступності створено Бюро обслуговування мешканців міста, яке працює як вікно першого контакту з громадянами. Щоб зробити прозорим для споживача послуг механізм розв'язання певної проблеми, напрацьовано інформаційні карти послуг, які розміщені на офіційному веб-порталі Дніпропетровської міської ради за адресою [www.dniprorada.gov.ua](http://www.dniprorada.gov.ua).

Окрім цього, результатом запровадження системи управління якістю, стало рішення Дніпропетровської міської ради про новий штатний розпис та організаційну структуру виконавчих органів, які вступили в дію з 1 січня 2009 року.

### Результати

**Дніпропетровськ став першим в Україні серед міст-мільйонник, де виконавчі органи міської ради успішно пройшли сертифікаційний аудит на відповідність вимогам міжнародного стандарту якості ISO 9001-2000.**

Отримання сертифікату стало логічним завершенням масштабної роботи усіх працівників виконавчих органів міської ради. Проте, цей документ передбачає щорічне підтвердження сертифікації та постійне коригування системи з метою підвищення рівня якості надання послуг, приведення їх у відповідність до змін у законодавстві. Головним завданням такої роботи є розвиток зворотного зв'язку зі споживачами послуг.

Протягом 2009 року передбачається впровадження системи якості у виконавчих органах районних у місті Дніпропетровську рад та найбільших комунальних підприємств міста.

### Інформація для контактів

*Дніпропетровська міська рада  
проспект Карла Маркса, 75  
м. Дніпропетровськ, 49000  
тел. 056-745 34 40, факс 745 54 66  
[www.dniprorada.gov.ua](http://www.dniprorada.gov.ua)*

## ЛУЦЬК

### *Передумови*

До грудня 2006 року в місті Луцьку питаннями соціального захисту займалися два структурних підрозділи міської ради - управління праці та соціального захисту населення і відділ субсидій.

### *Нововведення*

В рамках загальної реорганізації структури виконавчих органів Луцької міської ради, яка здійснювалася для забезпечення ефективного муніципального управління, було утворено департаменти, що об'єднали окремі відділи та управління відповідно до сфери діяльності та управлінських повноважень. У департамент соціальної політики було об'єднано управління праці та соціального захисту населення і відділ субсидій.

Протягом 2007 року в Луцьку проект «Голос громадськості» реалізовував місцеву ініціативу «Вдосконалення та підвищення ефективності надання соціальних послуг населенню міста Луцьк», мета якої – впровадження системи управління якістю ISO 9001-2000 в департаменті соціальної політики Луцької міської ради.

Основними напрямками цього проекту було запровадження прийому громадян за принципом «Єдиного вікна» та надання послуг з урахуванням вимог системи управління якістю, насамперед стандартів ISO 9001 – 2000.

В рамках проекту був здійснений також аналіз використання робочого часу службовцями департаменту. Результати показали необхідність

### **Досвід організації роботи департаменту соціальної політики міської ради**

розподілу між працівниками функцій прийому та роботи з документами, що сприятиме більш уважному розгляду звернень громадян та скороченню термінів прийняття рішень. Для оптимізації процесу прийому документів, спеціалісти громадської приймальні проводять прийом та надають консультації з питань призначення державних допомог та субсидій щоденно (крім вихідних) з 8.00 до 16.00 без перерви на обід.

Для забезпечення кращої організації прийому громадян департаментом соціальної політики виконком міської ради вирішив передати цій структурі основне приміщення в центрі міста, а також додаткові у віддалених районах, де також буде облаштовано філії для прийому громадян. Кошти на облаштування приміщень були виділені з міського бюджету.

### *Результати*

Головним та довгостроковим результатом змін, що відбулися в департаменті соціальної політики Луцької міської ради, є суттєве підвищення якості надання соціальних послуг шляхом часткового спрощення процедур.

Нове приміщення департаменту соціальної політики, що знаходиться на проспекті Волі 4а, та його філія № 2 - на вулиці Бенделіані, 7, побудовані з урахування потреб людей з обмеженими фізичними можливостями, а саме:

– забезпечено доступність та зручність: особи з обмеженими фізичними можливостями можуть





самостійно і безперешкодно потрапити в приміщення та пересуватись по ньому;

- обладнано санітарні приміщення (туалети) з урахуванням потреб людей з обмеженими фізичними можливостями;

- застосована спеціалізована технологія обслуговування людей з обмеженими фізичними можливостями (прийом громадян здійснюється за принципом «Єдиного вікна» на першому поверсі);
- приміщення облаштовано спеціалізованими засобами інформування.

Найближчим часом розпочнеться облаштування приміщення філії № 1 на проспекті Соборності, 18.

Луцька міська рада в партнерстві з Міжнародною організацією «Міста якості»

презентували результати нововведень, запроваджених у департаменті соціальної політики, представникам 22 міст України 28 квітня 2009 року. Робота департаменту отримала високі оцінки та схвальні відгуки аудиторії.

#### **Інформація для контактів**

*Козуб Іван Петрович,  
Директор департаменту  
соціальної політики  
Луцької міської ради  
проспект Волі, 4а  
м. Луцьк, Волинська область, 43025  
тел./ факс 0332- 72 45 65,  
ел.пошта: dsp@lutskrada.gov.ua*

## БЕРДЯНСЬК

### **Передумови**

Міська влада Бердянська докладає значних зусиль для зростання економіки, залучення інвестицій, створення сприятливого середовища для розвитку бізнесу та суттєвого збільшення надходжень до бюджету. Але здійснення таких заходів та отримання позитивних результатів потребує нових підходів до управління ресурсами територіальної громади та ефективного їх використання задля перспективного економічного розвитку. Одним із таких підходів є планування шляхом розробки Стратегічного плану економічного розвитку міста.

### **Нововведення**

### **Розробка Стратегічного плану економічного розвитку міста до 2011 року**

У 2006 році громада Бердянська спільно з проектом „Економічний розвиток міст” Агентства США з міжнародного розвитку вирішила створити стратегію економічного розвитку. Для цього розпорядженням міського голови було створено комітет з економічного розвитку, до якого увійшли представники місцевих підприємств, приватних підприємців, навчальних закладів, органів місцевого самоврядування та інших установ.

На першій стадії розробки проекту було підготовлено профіль громади, який містить демографічну інформацію про місцеве населення, інформацію про місцеву економіку, комунальну та технічну інфраструктуру, стан

**Стратегічний план економічного розвитку м. Бердянськ**  
**Проектний листок**

КРИТИЧНЕ ПИТАННЯ А. РОЗВИТОК БІЗНЕСУ		
<b>Стратегічна ціль А.1.</b>	Створити систему вільного доступу до інформації для бізнесу та спрощення дозвільних процедур	
<b>Оперативна ціль А.1.1.</b>	Створити систему вільного доступу через мережу Інтернет до нормативно - правових актів органів місцевого самоврядування міста Бердянськ	
<b>Опис</b>	Виконавчі органи міської ради створюють бази даних нормативно - правових актів органів місцевого самоврядування міста Бердянськ (рішення міської ради, виконавчого комітету міської ради і розпорядження міського голови), систему їх ведення, підтримки, актуалізації та розміщення в мережі Інтернет.	
<b>Результати проекту</b>	Створено бази даних нормативно - правових актів органів місцевого самоврядування міста Бердянськ та розміщено їх в мережі Інтернет для вільного доступу громадськості.	
<b>Упровадження</b>	<b>Організація</b>	<b>Особа</b>
<b>Відповідальні</b>	Виконавчий комітет міської ради	Фойт А.М. - керуючий справами
<b>Співпраця з організаціями</b>	Департамент соціально-економічного розвитку Загальний відділ виконкому Юридичний відділ виконкому  Відділ інформаційних ресурсів виконкому	Дойнова Ю.В. - директор департаменту Солонська Н.М. - начальник відділу Грушевська Н.О. - начальник відділу  Царакаєв В.П. - начальник відділу
<b>Фінансування</b>	Міський бюджет - 12000 грн.	

довкілля та умови життя. Вперше було розроблено такий документ, на підставі якого були визначені сьогоденні та майбутні вирішальні чинники (сильні та слабкі сторони, сприятливі можливості та загрози) економічного розвитку міста, на яких зосередився Стратегічний план, а саме: розвиток бізнесу, залучення інвестицій, розвиток курортної та туристичної сфери. Це дало можливість оцінити позицію міста порівняно з іншими містами України, з якими Бердянськ конкурує за робочі місця, інвестиції та інше.

Для визначення бачення міста члени комітету

з економічного розвитку взяли участь в опитуванні „Вивчення думки підприємців”. Для опитування були обрані представники найбільших роботодавців Бердянська, малих та середніх підприємств, які працюють, як у промисловому секторі, так і у сфері торгівлі та послуг. Опитування надало можливості дізнатися про ставлення респондентів до міста, про проблеми, які вони вважають найбільш серйозними, про їхні очікування та плани на майбутнє.

В процесі подальшого обговорення було визначено Стратегічне бачення – це спільне,



ПЛАН ЗАХОДІВ – ЗАВДАННЯ			
№	Опис	Відповідальні	Термін виконання
1	Підготувати технічне завдання на розробку бази даних нормативно - правових актів органів місцевого самоврядування міста Бердянськ	Царакаєв В.П. - начальник відділу інформаційних ресурсів виконкому	До 01.04.2007 р.
2	Розробити Положення про базу даних нормативно - правових актів органів місцевого самоврядування міста Бердянськ, систему її підтримки, актуалізації та розміщення в мережі Інтернет	Царакаєв В.П. - начальник відділу інформаційних ресурсів виконкому; Солонська Н.М. – начальник загального відділу виконкому; Грушовська Н.О. – начальник юридичного відділу виконкому	До 01.07.2007 р.
3	Оголосити конкурс на виконання робіт з розробки бази даних нормативно - правових актів органів місцевого самоврядування міста Бердянськ	Фойт А.М. - керуючий справами виконкому	До 01.07.2007 р.
4	Визначити переможця конкурсу та укласти угоду на виконання робіт з розробки бази даних нормативно - правових актів органів місцевого самоврядування міста Бердянськ	Фойт А.М. - керуючий справами виконкому	До 01.07.2007 р.
5	Створити базу даних нормативно - правових актів органів місцевого самоврядування міста Бердянськ відповідно до технічного завдання	Царакаєв В.П. - начальник відділу інформаційних ресурсів виконкому; Переможець конкурсу	До 01.11.2007 р.
6	Розмістити базу даних нормативно - правових актів органів місцевого самоврядування міста Бердянськ для вільного доступу в мережі Інтернет	Царакаєв В.П. - начальник відділу інформаційних ресурсів виконкому	До 01.01.2008 р.

погоджене на основі консенсусу, бачення того, як місто має виглядати в майбутньому.

Запропоноване формулювання бачення містить ідеї, які члени комітету з економічного розвитку визначили найважливішим для майбутнього Бердянська, а саме: **Бердянськ – місто-курорт, в якому створені умови для розвитку промисловості, бізнесу, туризму, залучення інвестицій та культурний центр північного Приазов'я з комфортним проживанням**

**громадян.** Визначення бачення є одним із механізмів для створення плану дій, який передбачає кроки із зміцнення бізнес-інфраструктури в місті, проведення системної роботи з покращення місцевого інвестиційного клімату і розширення інвестиційних можливостей. Вперше план дій було розроблено за новою технологією. Документ складається з 48 проектних листів, які включають 382 заходи-завдання з конкретними строками виконання та

відповідальними. В основу визначення плану дій покладено принцип зосередження зусиль на пріоритетних питаннях розвитку, а саме: розвиток бізнесу, залучення інвестицій, розвиток курортної та туристичної сфери.

### **Результати**

Стратегічний план економічного розвитку міста Бердянська до 2011 року, підготовлений на засадах міжсекторального партнерства у тісній співпраці між міською владою, територіальною громадою та приватним сектором, затверджено міською радою. У документі визначено основні пріоритетні напрямки економічного розвитку міста та його бачення на перспективу з конкретним планом дій, який розроблено за новою технологією. В місті діє спеціально створений Комітет з управління впровадженням Стратегічного плану, створений згідно з ухваленим міськрадою Положенням. Розпорядженням міського голови затверджені заходи з організації контролю виконання заходів-завдань, передбачених у проектних листах Стратегічного плану економічного розвитку, а в структурі виконавчого комітету впроваджено відділ економічного розвитку, який щомісяця

проводить моніторинг їх виконання. Для відстеження перебігу та своєчасного виконання кожного завдання оперативної цілі, здійснення моніторингу якості реалізації завдань розроблено спеціальну комп'ютерну програму.

Процес реалізації завдань Стратегічного плану та його моніторинг відбуваються відкрито і прозоро, що забезпечується шляхом оприлюднення інформації в друкованих та електронних засобах масової інформації.

У 2008 році обсяг вкладення інвестицій в економіку міста у порівнянні з 2006 роком збільшився майже у 2 рази, обсяг вкладення прямих іноземних інвестицій – в 1,3 рази.

### **Інформація для контактів**

*Бердянська міська рада  
пл. І Бердянської ради, 2  
м. Бердянськ,  
Запорізька область 71112  
тел. 06153-3 64 63, факс 3 84 44  
ел. пошта: rada@berdyansk.net  
www.rada.berdyansk.net*

## ЧУГУЇВ

### **Передумови**

Матеріальну основу місцевого самоврядування, серед іншого, складає рухоме та нерухоме майно і землі територіальної громади.

### **Запровадження інформаційних технологій для ефективного використання земельних та майнових ресурсів територіальної громади**

Забезпечення оптимального використання та управління цими складовими потребує застосування сучасних інформаційних технологій, оскільки існує прямий зв'язок між ефективністю рішення, яке приймається, та якістю інформації і





методами аналізу.

Для управління ресурсами міста необхідно аналізувати велику кількість різноманітних даних. Але звичайні інформаційні системи, що є у розпорядженні виконавчих органів міської ради, оперують лише табличними даними і не в змозі врахувати множину чинників, які впливають на рішення.

Отже, головними проблемами управління ресурсами громади визначено:

а) відсутність у територіальній громаді повної актуальної інформації про власні земельні ресурси та сучасного потужного інструментарію для забезпечення ефективного управління ними;

б) невідповідність системи управління об'єктами нерухомості вимогам часу, що стримує вирішення нагальних проблем міста.

в) недоотримання коштів від надання в користування об'єктів комунальної власності через неефективність існуючої системи управління матеріальними ресурсами міста.

Найкращим шляхом вирішення цих проблем є впровадження просторової інформаційної системи територіального управління на базі геоінформаційних систем (ГІС).

#### **Нововведення**

Проект “Впровадження механізму ефективного використання земельних та майнових ресурсів територіальної громади міста Чугуєва” був розроблений міською радою з метою забезпечення інноваційного підходу до вирішення питань управління комунальною власністю міста. На Всеукраїнському конкурсі проектів та програм розвитку місцевого самоврядування він здобув перемогу та отримав

фінансування з державного бюджету.

Головне завдання проекту – впровадження міською радою та її виконавчим комітетом муніципальної геоінформаційної системи (МГІС), яка дозволяє в оперативному режимі розробляти якісні управлінські рішення у сфері обліку міських земель, забезпечує оперативний доступ до даних щодо оцінки вартості землі, розвитку інженерних мереж комунального господарства, обліку якісних параметрів земельних ділянок та ін, спрощує контроль за надходженням коштів від оренди землі та земельного податку. Також проектом передбачено створення новітньої системи управління об'єктами нерухомості комунальної власності, шляхом формування місцевої нормативно-правової бази та впровадження електронної бази даних “Комунальна власність”.

Заходи проекту

– ознайомлення з існуючим досвідом створення сучасних механізмів управління комунальним майном та міськими землями;

– навчання посадових осіб місцевого самоврядування та працівників комунальних підприємств роботі в межах муніципальної геоінформаційної системи (МГІС);

– інформування населення про новостворену систему управління земельними та майновими ресурсами міста;

– залучення нових інвесторів у розвиток соціальної, промислової та транспортної сфер міста;

– створення нового комунального підприємства “Агенція комунальних ресурсів”;

– впровадження земельної інформаційної системи (ЗІС) як першого етапу створення МГІС;

– висвітлення етапів і результатів діяльності за

проектом;

- поширення практичного досвіду.

### **Результати**

В результаті реалізації проекту було впроваджено багатфункціональну електронну інформаційну систему управління нерухомим майном та земельними ділянками, що належать територіальній громаді міста, та створено комунальне підприємство "Агенція комунальних ресурсів (АКР).

Окрім запровадження в роботу органу місцевого самоврядування сучасного інструменту управління комунальним майном, виконання проекту сприяло підвищенню фахового рівня працівників та вивченню кращого досвіду органів місцевого самоврядування щодо застосування інформаційних технологій.

Дуже важливим та довготривалими результатами проекту є збільшення доходної

частини міського бюджету та підвищення якості і ефективності управлінських рішень щодо комунальних ресурсів.

Результати впровадження проекту та досвід, набутий його виконавцями, продовжують поширюватися серед органів місцевого самоврядування на загальнодержавному рівні.

### **Контактна інформація**

*Варжеїнов Юрій Костянтинович,  
перший заступник міського голови,  
Шпак Тарас Тарасович,  
начальник відділу з питань  
земельних відносин,  
комунальної власності та приватизації.  
Чугуївської міської ради  
вул. К. Лібкнехта, 35 А  
м. Чугуїв, Харківська область, 63500  
тел. 05746 -2 35 03, 2 43 46  
ел.пошта: mrada@chuguev.kharkov.com*

## БОРИСПІЛЬ

### **Передумова**

Проект «Бориспіль – місто якості», успішно реалізований під девізом «Через якість до міста європейського зразка», має на меті організацію діяльності органів місцевого самоврядування на засадах та принципах європейського стандарту. Упровадження системи управління якістю за міжнародним стандартом ISO 9001:2000 гарантує стабільне забезпечення такої якості адміністративних послуг, яка відповідає потребам споживачів, раціональне використання ресурсного

### **Через якість – до міста європейського зразка**

потенціалу, забезпечення прозорості прийняття управлінських рішень, визначення переліку послуг.

### **Нововведення**

На міжнародній конференції «Управління якістю в місцевих органах влади: досвід та перспективи», яка відбулася 19 жовтня 2007 року в Києві в рамках Проекту Світового банку/ПАДКО/МЦПД, профінансованого Канадським агентством з міжнародного розвитку, було заявлено про амбітну мету: реалізувати проект «Бориспіль – місто якості» під





девізом «Через якість - до міста європейського зразка».

В рамках проведення Дня Європи в Україні в Борисполі 16 травня 2008 року відбулася перша міська конференція «Управління якістю: досвід та перспективи», на якій представники влади, громади та бізнесу підписали Угоду про співпрацю та підтримали проект «Бориспіль – місто якості», ініційований виконавчим комітетом Бориспільської міської ради.

Наступним кроком було рішення про реалізацію проекту «Бориспіль – місто якості», основними завданнями якого було визначено:

1. Підвищення рівня життя громади шляхом комплексного відновлення, ефективного використання та системного управління об'єктами місцевої інфраструктури.

2. Мотивація необхідності використання стандарту ISO 9001:2000 як одного із способів ефективного управління.

3. Формування та розвиток мережі інформаційно-довідкових центрів для мешканців міста.

4. Формування та розвиток мережі самодостатніх організацій громади, зданих ініціювати та впроваджувати власні ініціативи у взаємодії з місцевими органами влади.

5. Підвищення професійних навичок представників місцевих органів влади, комунальних установ, закладів освіти, культури, спорту та покращення знань представників вуличних, будинкових комітетів з метою функціонування прозорої системи місцевого самоврядування, що сприятиме сталому економічному розвитку громади та ефективному наданню послуг.

6. Посилення здатності представників влади та громади визначати потреби і пріоритети розвитку громади, методи управління та моніторингу діяльності.

7. Поширення в загальнонаціональному масштабі практичного досвіду в плануванні та ухваленні рішень



за участю громадськості, підвищення соціальної активності та самоорганізації громади.

Одним із досягнень впровадження проекту «Бориспіль – місто якості» є використання стандарту ISO 9001:2000 як одного із способів ефективного управління у освітніх та комунальних закладах, закладах культури та спорту міста, формування та розвиток мережі інформаційно-довідкових центрів. Саме тому розпорядженням міського голови від 18 листопада 2008 року № 358 було утворено робочу групу координаторів проекту «Бориспіль – місто якості», до якої увійшли працівники виконавчого комітету міської ради. Координатори були закріплені за закладами та установами міста. Також було розроблено графік та план заходів з впровадження системи управління якістю у них. Представники тридцяти закладів, установ та організацій міста виявили бажання взяти участь у проекті. Допомагають в його реалізації працівники, які були залучені до впровадження системи управління якістю у виконавчому комітеті міської ради і здобули досвід та знання щодо проведення внутрішнього аудиту, створення Політики якості, надання якісних послуг мешканцям міста.

#### **Результати**

Результатом впровадження системи управління

якістю відповідно до міжнародних стандартів у виконавчому комітеті Бориспільської міської ради є одержання Сертифікату за наслідками незалежного аудиту міжнародною організацією DQS щодо надання муніципальних послуг відповідно до міжнародного стандарту ISO 9001:2000.

Одним із досягнень є створення реєстру адміністративних послуг виконавчого комітету міської ради. Отже, сьогодні виконавчий комітет міської ради надає мешканцям міста та юридичним особам 138 адміністративних послуг, 64 управлінських, 224 інформаційних.

Результатом дотримання такого принципу якості, як орієнтація на споживача, створення в місті мережі інформаційно-довідкових центрів, які надають консультації щодо діяльності виконавчого комітету, міської ради, депутатського корпусу, представників органів самоорганізації населення, детальну інформацію щодо надання адміністративних послуг. Запроваджено інформаційні картки зі зразками заяв для мешканців міста з чітко виписаною нормативно-правовою базою та термінами виконання замовлення.

Міською радою надано 123 дозволи на створення органів самоорганізації населення відповідно до Закону України «Про органи самоорганізації населення», з яких вже легалізовано 20 вуличних, будинкових, квартальних комітетів. Представники органів самоорганізації населення активно беруть участь у громадському житті міста.

В місті діє громадська рада з якості, яка за заявами громадських організацій та органів самоорганізації населення має здійснювати зовнішній аудит, перевірку закладів освіти, культури, комунальних установ щодо надання якісних послуг

та визначати переможців конкурсу «Лідер якості». У рамках реалізації проекту тісна співпраця налагоджена між Бориспільським міськвиконкомом та громадською організацією «Бориспільська агенція муніципальних ініціатив», а також з Українсько-польським освітнім центром (м. Луцьк та м. Краснік). Багато представників Борисполя, особливо молоді, вже пройшли дистанційний курс навчання з питань місцевого самоврядування і громадської діяльності та мали можливість вивчити досвід роботи громадських організацій Польщі.

Для співпраці та прозорості діяльності міської влади підписано Декларацію (Меморандум) про партнерство влади, громади, бізнесу заради розвитку міста.

Завдяки проведеній в рамках проекту діяльності посилюються можливості громади у сфері розроблення, управління та впровадження стратегії і проектів місцевого розвитку на основі принципів залучення громадськості, демократичного діалогу, партнерства, співпраці між громадою, владою та бізнесом через проведення громадських слухань.

За рекомендацією Асоціації міст України та громад Міністерство регіонального розвитку та будівництва України включило місто Бориспіль до переліку пілотних громад для впровадження Європейської стратегії інновацій та доброго врядування на місцевому рівні.

### **Інформація для контактів**

*Виконавчий комітет  
Бориспільської міської ради  
вул. Київський шлях,  
м. Бориспіль,  
Київська область, 08300  
тел. 04495-6 02 35*



## МЕЗДРА, БОЛГАРІЯ

### *Передумови*

Надання послуг громадянам – це щоденний обов'язок муніципальної адміністрації.

Потреба у якісних адміністративних послугах постійно зростає. Окрім отримання великої кількості різноманітних документів, громадяни очікують від адміністрації сучасного рівня організації роботи з їх підготовки та відповідного спілкування.

У муніципалітеті Мездра першим кроком на шляху вдосконалення системи надання послуг городянам стало відкриття у 2002 році Інформаційного центру для громадян.

### *Практика*

За роки діяльності Інформаційного центру його робота постійно вдосконалювалася з врахуванням адміністративних змін, викликаних вступом Болгарії до Європейського Союзу. Для кращого задоволення потреб громадян та забезпечення високого якісного рівня муніципальних послуг у 2005 році було розроблено та затверджено два документи - Хартію клієнтів та Стандарти послуг. Хартія була поширена серед відвідувачів Центру через спеціальні брошури, а також розміщена в приміщенні Центру на спеціальному стенді. Хартія не є законодавчим актом, але її існування дозволяє клієнтам зрозуміти свої можливості для кращої взаємодії з муніципальною адміністрацією і тому захистити свої інтереси більш ефективно. Мета Хартії – покращити доступ до адміністративних послуг та забезпечити підвищення якісного рівня надання послуг. Хартія детально описує 122 види муніципальних послуг, які надає

## Стандарт адміністративних послуг та Хартія клієнтів як запорука підвищення якості послуг

31

адміністрація. Для простого зрозуміння клієнтами послуги детально описані для кожного сектору Центру, включаючи контактну інформацію відповідного працівника. Також Хартія описує процедури подання скарг та заяв, надання документів та інформації муніципальною адміністрацією, встановлює терміни розгляду звернень.

Найголовнішим аспектом Стандарту надання адміністративних послуг є відношення до клієнтів під гаслом "Люди – це муніципалітет". Стандарти базуються на тому, що пріоритетом для працівників Центру є надання інформації клієнтам, комунікація з ними та розширення спілкування зі споживачами послуг.

### *Результати*

Ефект від прийняття Хартії клієнтів та Стандарту послуг муніципалітетом Мездра став очевидний відразу після закінчення промоційної кампанії, що була організована для презентації цих документів громадянськості. Зміни полягали у покращенні надання послуг та кращій взаємодії між надавачами та споживачами послуг. Для визначення рівня задоволеності адміністративними послугами у Центрі використовуються спеціальні опитувальні картки. Аналіз результатів опитування відвідувачів показав, що вони задоволені новведеннями, отримують вичерпні інформацію і, що дуже цікаво, майже відпала необхідність особистого контакту з працівниками. Зі свого боку, працівники Центру відмічають, що відвідувачі тепер більш інформовані про перебіг адміністративного процесу, процедури та їх часові рамки.

Отже, Хартія позитивно сплинула на ставлення до адміністративних працівників з боку громадян, а введення Стандартів послуг результувалося у відношення до споживачів адміністративних послуг, перш за все, як до клієнтів, які й роблять

існування адміністрації можливим.

*Підготовлено за матеріалами сайту  
Фонду Реформ місцевого  
Самоврядування Болгарії  
<http://www.flgr.bg>*

## КРИВИЙ РІГ

### *Передумови*

Сучасне місто не може існувати без розвиненої системи міського громадського транспорту, яка здатне повною мірою забезпечити швидке та комфортне перевезення пасажирів.

Саме таким видом транспорту для жителів Кривого Рогу став швидкісний трамвай.

Будівництво лінії швидкісного трамваю велося більше десяти років, відкриття першої черги відбулося 26 грудня 1986 року. Маршрут довжиною 7,7 км обслуговували 7 потягів. У травні 1989 року лінія була продовжена до 12,2 км, з яких 5,3 км прокладено у тунелі глибиною залягання від 6 до 22 м. Отже, перша черга складалася з семи станцій, з яких три „Майдан Артема”, „Будинок Рад” та „Проспект металургів” – підземного типу. Надалі будівництво швидкісного трамваю продовжилось. Друга черга з'єднала станцію „Кільцева” з заводом „Криворіжсталь”. У червні 2000 року було відкрито станцію третьої черги „Електрозаводська”, а через рік введено в експлуатацію станцію „Міська лікарня”, яку будували не зупиняючи руху трамваю.

За 22 роки свого існування швидкісний трамвай став найпопулярнішим видом громадського транспорту у Кривому Розі. За цей час цей вид транспорту перевіз 936 млн. пасажирів. Нині його рух здійснюється за

## Реконструкція та модернізація рухомого складу швидкісного трамваю

двома маршрутами, які з'єднують чотири міські райони, 11 його станцій гармонійно вписалися в архітектуру районів.

Конструктивно трамвайна колія розташована на окремому полотні, її загальна протяжність складає 35,6 км, з яких 13,6 км – в тунелях. Щодня на лінію виходять 47 вагонів, які перевозять 45 тисяч людей за добу.

До 2000 року депо швидкісного трамваю входило до складу управління „Криворіжелектротранс”. Нині це окреме комунальне підприємство. На його балансі знаходиться 70 вагонів, середній вік яких 18 років. КП „Швидкісний трамвай” є складним виробничим комплексом, що включає сім виробничих служб та депо з ремонтною базою на 140 одиниць рухомого складу. Загальна чисельність працівників – 1116 чоловік.

### *Нововведення*

З 2004 року КП „Швидкісний трамвай” разом з іншими підприємствами проводить реконструкцію та модернізацію трамвайних вагонів Т-3, що забезпечує продовження терміну їх служби та значне скорочення споживання електричної енергії – до 40 відсотків.

Протягом 2004-2006 років було реконструйовано 8 вагонів, з яких два було перероблено в один зчленований трисекційний. Новий вагон має низьку підлогу середньої секції, що поліпшує зручність доступу





для пасажирів похилого віку та з особливим потребами.

У 2008 році на КП „Швидкісний трамвай” виконано реконструкцію ще 11 вагонів, з яких два об’єднано у трисекційний вагон. Фінансування цих робіт проводилося за кошти міського бюджету, які були виділені місту від приватизації комбінату „Криворіжсталь”.

На всіх модернізованих трамвайних вагонах встановлено нову систему транспортно-імпульсного управління тяговими двигунами „ТВ-Прогрес” та сучасні пасажирські сидіння.

#### **Результати**

За весь період експлуатації реконструйованих вагонів починаючи з 2005 року заощаджено 2,3 млн. кВт/год. електроенергії на суму 557, 0 тис. грн.

Проведення реконструкції трамвайних вагонів на власній базі КП „Швидкісний трамвай” дозволило зекономити 3,5 млн. грн. бюджетних коштів, які було б необхідно витратити у випадку придбання нових. Окрім того, на підприємстві збережено штат високопрофесійних фахівців та освоєно серійну реконструкцію рухомого складу, яка забезпечує більшу комфортність та безпеку пасажирських перевезень при порівняно невеликій вартості робіт.

## КОРОСТЕНЬ

#### **Передумови**

Система перевезень пасажирів автомобільним транспортом в місті Коростені була запроваджена в 2001 році. Для забезпечення рівної та добросовісної конкуренції у визначенні перевізника на міських автомобільних маршрутах були запроваджені



#### **Інформація для контактів**

Комунальне підприємство

„Швидкісний трамвай”

Майдан Праці, 1

м. Кривий Ріг

Дніпропетровська обл. 50057

тел. 0564-742 712, 746 701,

факс 740 696

### **Система пасажирських перевезень в місті**

відкриті конкурси. Найбільш оптимальним видом пасажирських перевезень для мешканців міста та перевізників було визначено перевезення в режимі „маршрутного таксі”.

Нині міська маршрутна мережа, яка включає 11 основних маршрутів та 2 додаткових в години пік, забезпечує оптимальне перевезення

пасажирів в межах міста.

### **Практика**

Система міських пасажирських перевезень постійно вдосконалюється. Так за результатами трьох конкурсів, які відбулися у період 2001-2008 років, оновлено рухомий склад - маломісткі автобуси марки „Газель” замінено на більш зручні та комфортабельні. Щоденно містом курсують 36 автобусів, які виконують 1070 рейсів та перевозять близько 19 тисяч пасажирів.

Загальновідомо, що болючою проблемою міського транспорту є перевезення пасажирів пільгових категорій, які визначені законодавством України. Система „маршрутного таксі” також не дає не дає можливості забезпечити перевезення цієї категорії пасажирів. Для розв'язання проблеми міська влада Коростеня запропонувала перевізникам перевозити пільговиків - пенсіонерів, інвалідів 1 та 2 груп - з визначенням спеціальних місць в салоні. Такий підхід зумовив можливість проводити облік пільгових пасажирів та забезпечити ефективне використання субвенції з Державного бюджету. Окрім того, перевізники взяли на себе зобов'язання перевозити без відшкодування коштів з Державного бюджету інвалідів Великої Вітчизняної війни, учасників бойових дій, інвалідів зору.

Також проблемним було питання перевезення пасажирів, які мають пільги пов'язані з наслідками Чорнобильської катастрофи. В місті проживає понад 3,3 тис. чоловік які мають право безкоштовного проїзду, а кошти на відшкодування витрат виділялись в обсязі не більше 10 відсотків від потреби. Вивчивши дану ситуація, виконавчий комітет Коростенської міської ради прийняв рішення про запровадження талонів для цієї категорії пасажирів. Згідно розрахунків Міністерства надзвичайних

ситуацій України та Державного комітету статистики була визначена гранична кількість поїздок для цих громадян та виготовлені талони.

Для забезпечення перевезення осіб з обмеженими фізичними можливостями з грудня 2008 року в місті курсує спеціально обладнаний мікроавтобус. Оформлення заявок проводиться через Коростенський центр соціального захисту та реабілітації громадян похилого віку. Для реалізації цього проекту була прийнята міська програма „Турбота”, якою передбачено часткове фінансування робіт з облаштування автобусу.

Поліпшилась і стала зручнішою система роботи звичайного таксі. У 2003 році міська рада затвердила Правила надання послуг з перевезення пасажирів та їх багажу на таксі в місті Коростені, які є обов'язковими для виконання міською радою, перевізниками, водіями та пасажирами. Для контролю дотримання цих Правил в місті діють спеціальні робочі групи, які проводять рейди-перевірки. Також останніми роками збільшено кількість стоянок таксі, проведено їх упорядкування, виготовлено паспорти.

Протягом 2008 року в Коростені налагоджено систему паркування автотранспорту: прийнято відповідні регуляторні акти, проведено конкурси на визначення паркувальника, облаштовано паркувальні зони (розмітка, дорожні знаки, інформаційні стенди).

Для забезпечення злагодженої роботи системи пасажирського транспорту при міськвиконкомі створено спеціальну комісію з контролю за дотриманням перевізниками правил пасажирських перевезень. До її функцій відноситься контроль виконання графіків руху автотранспорту, розгляд скарг і пропозицій громадян з питань роботи транспорту, розробка та реалізація заходів з





усунення недоліків.

Важливе місце займає інформаційно-профілактична робота. Працівники ДАІ та АТІ регулярно проводять зустрічі в навчальних та дошкільних закладах, організаціях та підприємствах з питань профілактики дорожньо-транспортних пригод, безперебійного і безаварійного руху транспорту, пішоходів та всіх

учасників дорожнього руху.

#### **Результати**

За результатами соціальних досліджень стан пасажирських перевезень у місті отримав оцінку "добре". Це доводить, що система перевезень пасажирів автомобільним транспортом у місті Коростені налагоджена і відповідає потребам городян. Характеристики роботи пасажирського

**Показники роботи міського автомобільного транспорту по перевезенню пасажирів**

Показник (по місту)	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
Кількість маршрутів, одиниць	9	11	13	13	13	13	14	13
Інтервал руху, хв.	20	10	15	17-7	15-7	15-7	15-7	15-7
Довжина маршрутних мереж, км	46	87	96,2	96,2	69,0	76,8	98,3	106,1
Кількість рейсів (тис. рейсів)	157,9	302,0	323,5	294,3	318,3	383,8	390,1	361,4
Перевезено пасажирів, тис. чол.	1646,4	3690,2	4034,6	4258,1	4384,6	6199,7	7151,3	6960,6
В т.ч. пільгових категорій, тис. чол.	149,0	562,7	793,2	861,8	1417,7	1500,0	1367,7	1169,4
Питома вага перевезення пільгових категорій громадян до загальної кількості пасажирів (%)	9,05	15,2	19,6	20,2	32,3	24,2	19,1	16,8
Кількість транспортних засобів	14	31	34	38	39	40	41	36
Загальна кількість місць в транспортних засобах, одиниць	182	597	613	692	728	764	861	792
Граничний тариф на проїзд, грн.	0,50	0,50	0,75	0,75	0,75	1,0	1,0	1,50

автомобільного транспорту наведено в таблиці.

До Коростеня неодноразово приїздили представники інших міських рад для ознайомлення з досвідом роботи виконавчого комітету щодо організації пасажирських перевезень автомобільним транспортом в місті Коростені.

#### **Інформація для контактів**

Управління економіки виконавчого комітету  
Коростенської міської ради.  
вул. Грушевського, 22 м. Коростень,  
Житомирська область 11500

## БУХАРЕСТ, РУМУНІЯ

### *Передумови*

Протягом останнього десятиріччя в Бухаресті суттєво зросла кількість приватних автомобілів, тому дорожній рух стає все більш щільним. Громадський транспорт залишається єдиним життєздатним рішенням проблеми мобільності всередині міста. До того ж, останніми роками законодавством Румунії все більше уваги приділяється принципам доступності міського середовища для людей з особливими потребами.

Це й було головною причиною, з якої муніципалітет Бухареста прийняв на 2006-2008 роки План модернізації міської транспортної інфраструктури та парку громадського транспорту, який передбачає оновлення парку новими сучасними машинами з забезпеченням доступності для всіх. Заходи Плану спрямовані на підвищення привабливості громадського транспорту для жителів міста, забезпечення мобільності для всіх та попередити затори на вулицях. Головна мета – покращення умов життя в місті.

### *Практика*

Оскільки фінансові можливості міського підприємства громадського транспорту RATB обмежені, було прийнято рішення розпочати оновлення парку машин власними зусиллями, тобто провести модернізацію та адаптування транспортних засобів до нової концепції доступності у світлі Європейського та національного законодавства.

Трамвайний парк. Підприємство власними

### Розвиток системи доступного наземного громадського транспорту

силами реконструювало вагони, забезпечивши їх низькою платформою для зручності інвалідів. Трамваї з частково заниженою підлогою були побудовані на власному заводі RATB. Зниження платформ забезпечило збільшення доступності.

Автобусний парк. Проект модернізації було розпочато з реконструкції двох машин. Шляхом зміни дизайну салону та модернізації автобусів було досягнуто відповідності до вимог доступу для людей з обмеженою мобільністю.

Тролейбусний парк. Робота з модернізації рухомого складу почалася 2006 року, коли був підписаний контракт на придбання 100 нових тролейбусів з низькою підлогою. На сьогоднішній день 95 нових машин вже курсують містом та обслуговують пасажирів.

Додатково до модернізації рухомого складу громадського транспорту було частково проведено реконструкцію інфраструктури. Концепція нововведень враховує вимоги загальної доступності з забезпеченням потреб людей з обмеженими можливостями.





### Результати

Наприкінці 2009 року очікується, що 1000 „доступних” автобусів та 100 нових тролейбусів забезпечуватимуть загальну мобільність жителям Бухаресту. Нові машини дістали підтримку жителів міста, тому муніципалітет вирішив продовжити цю роботу з модернізації системи громадського транспорту. В даний час проводяться торги для придбання 100 нових трамваїв, які також є доступними для громадян з обмеженими можливостями.

Оновлений парк громадського транспорту пропонує розв’язання проблеми мобільності для

всіх городян, не лише для осіб, що мають обмежений рух і які є цільовою аудиторією.

Підприємство RATB доклало великих зусиль для модернізації парку машин та підвищення якості транспортних послуг, що пропонуються городянам, а також для збільшення доступності для всіх категорій пасажирів, реалізуючи проекти за власні кошти та за фінансової допомоги муніципалітету.

*Підготовлено за матеріалами сайту ELTIS, Європейська інформаційна мережа громадського транспорту <http://www.eltis.org/>*

## БІЛА ЦЕРКВА

### Передумови

Соціально-економічний розвиток суспільства напряду впливає на стан сім’ї, яка є його первинною ланкою. На жаль, в ході економічних реформ з’являються багато негативних чинників, що спричиняють соціальні проблеми, зокрема це бідність та безробіття, демографічна ситуація, соціальні ризики тощо. Найбільш уразливими є сім’ї, які виховують дітей, особливо багатодітні та ті, які втратили годувальника, а також, в яких працездатні члени сім’ї не мають стабільного доходу. Звичайно у неблагополучних сім’ях найбільше страждають діти. Маючи недостатньо родинного тепла або зовсім його позбавлені, вони опиняються на вулиці, жебракують, потрапляють до спеціальних дитячих закладів.

Саме на допомогу дітям і сім’ям, які опинилися у важкому економічному становищі, має бути спрямована соціальна політика влади як державної, так і місцевої.

### Досвід підтримки та зміцнення інституту сім’ї на рівні міста

#### Практика

У Білій Церкві реалізується Програма підтримки сім’ї, затверджена міською радою на період до 2010 року. Актуальність прийняття цього документу зумовлена необхідністю реалізації сучасної політики держави у сфері створення сприятливих умов для всебічного розвитку сім’ї та кожного з її членів, найповнішого виконання сім’єю своїх функцій, підвищення її життєвого рівня, посилення ролі сім’ї як первинного осередку суспільства. Програма передбачає комплекс заходів, координацію реалізації яких покладено на відділ у справах сім’ї та молоді міської ради.

Задля вирішення проблем сімей з дітьми, які опинилися у складних життєвих обставинах, при Білоцерківському міському Центрі соціальних служб для сім’ї, дітей та молоді діє служба підтримки сім’ї. Щороку до Центру звертається понад 200 кризових сімей, які потребують допомоги.

Вразливі сім'ї, проблеми яких потребують довготривалого комплексного вирішення, беруться під соціальний супровід. На підставі комплексного обстеження, оцінки стану і потреб членів сім'ї розробляється індивідуальний план супроводу. Для його реалізації на добровільних засадах укладається спільна угода. В рамках її виконання сім'я отримує комплекс адресних соціальних послуг.

Складовою частиною міської Програми є функціонування служби раннього втручання та служби супроводу сімейних форм виховання, створених при міському Центрі соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді відповідно до договору між управлінням у справах сім'ї та молоді Київської обласної державної адміністрації, Київським обласним центром соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді, Представництвом благодійної організації в Україні «Кожній дитині» та виконавчим комітетом Білоцерківської міської ради (в рамках реалізації проекту «Тасіс» «Розвиток інтегрованих соціальних служб для вразливих сімей та дітей»). Головне завдання цих служб – профілактична робота з запобігання раннього соціального сирітства, попередження відмов від новонароджених дітей, соціальний супровід неблагополучних сімей, в яких є діти до третього року життя.

На сьогодні відпрацьовано механізм співпраці Центру з міським пологовим будинком щодо попередження відмов від новонароджених дітей. З породілєю працюють соціальний працівник та психолог, які вивчають причини та обставини, що зумовили таке рішення. У деяких випадках, для забезпечення права дитини зростати та виховуватися в сім'ї, здійснюється соціальний супровід. До речі, робота з попередження відмов від дітей розпочинається ще у період вагітності жінки. В міському пологовому будинку та жіночій консультації

працює спеціальний консультаційний пункт, завдання якого полягає у виявленні жінок, які мають намір відмовитися від майбутньої дитини та наданні їм соціальної, юридичної, психологічної допомоги.

Важливою частиною міської Програми є організація заходів, покликаних сприяти зміцненню ролі сім'ї в суспільстві, відродженню та збереженню національних родинних традицій і цінностей. Так щороку виділяються кошти на проведення міського фестивалю сімейної творчості «Живи, мій роде калиновий», вшанування трудових династій «Славному роду нема переводу» та сімейних пар, які відзначили в поточному році золоте весілля. Традиційним стало в місті проведення акцій «Новий громадянин нового року» та «Новий громадянин міста добра», під час яких представники міської влади на чолі з міським головою в перші дні нового року та в рамках святкування Дня міста відвідують міський пологовий будинок з привітаннями та подарунками для нових мешканців Білої Церкви.

Міська Програма підтримки сім'ї передбачає також матеріальну допомогу родинам в яких народилися двійні та друга та наступна дитина.

Окрім того, в місті постійно ведеться потужна інформаційно-рекламна кампанія альтернативних форм сімейного виховання дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування, а саме - прийомних сімей та дитячих будинків сімейного типу. В засобах масової інформації публікуються тематичні матеріали, проводяться прес-конференції та круглі столи, поширюється друкована продукція відповідного спрямування, реклама розміщується в ліфтах багатоквартирних будинків та на громадському транспорті.

### **Результати**

Програма підтримки сім'ї на період до 2010 року



стала логічним продовженням міських заходів щодо заохочення народжуваності на 2002-2007 роки. Загалом за цей період матеріальну допомогу у вигляді товарів дитячого асортименту отримали 110 родин, у яких народилися двійні, та три тисячі родин, в яких народилася друга та наступна дитина.

Відповідно до Програми щорічно для надання матеріальної допомоги кризовим сім'ям, які перебувають під супроводом міського Центру соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді, з міського бюджету виділяються кошти в сумі 54 тис. грн. У 2008 році таку допомогу отримали 98 сімей, які перебували в складних життєвих обставинах. Під соціальним супроводом перебували 114 сімей, в яких виховується 259 дітей, знято з під супроводу - 42 сім'ї, з них 39 - з позитивним результатом.

Міська Програма, серед інших, стала важливим чинником впливу на появу в місті тенденції до покращення демографічних показників.

Також до результатів Програми слід віднести той факт, що останніми роками суттєво зменшилась кількість відмов від новонароджених дітей: 2006 р. – 7 випадків, з яких 3 – попереджено; 2007 р. – 5 випадків, з яких – 3 попереджено; 2008 р. – 2 випадки, які попереджено.

На сьогоднішній день в місті створено шість

приймних сімей, в яких виховуються вісім дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування, а також дитячий будинок сімейного типу родини Бондар, в якому виховуються 15 дітей. Він почав працювати у 1999 році і за цей період тут отримала родинне тепло 21 дитина.

Також важливим наслідком діяльності міської влади щодо підтримки інституту сім'ї є зменшення за останні роки кількості розлучень – з 1220 у 2006 році до 1008 у 2008 році. Отже, більше дітей виховуються у повноцінних родинах і змогли уникнути моральних та психологічних травм, пов'язаних з розлученням батьків.

рік	2005	2006	2007	2008
Кількість народжень	1966	1999	2049	2311
Кількість смертей	2270	2100	2241	2166
Приріст населення	-304	-101	-192	+145

Досвід Білої Церкви підтверджує, що виважено продумана і організована робота з підтримки та зміцнення інституту сім'ї на рівні міста певною мірою змогла вплинути на створення належних соціально-економічних умов для повноцінного і самодостатнього функціонування сім'ї та виховання дітей в ній, формування культури сімейних стосунків, підвищення відповідальності батьків за виховання дітей.

#### **Інформація для контактів**

*Литвинчук Олександр Данилович,  
начальник відділу у справах сім'ї та молоді  
Білоцерківської міської ради,  
бульвар 50-річчя Перемоги, 86,  
м. Біла Церква,  
Київська область, 09100  
тел./факс: 04463-6 6731, 6 25 36*

## КІРОВОГРАД, КІРОВСЬКИЙ РАЙОН

### *Передумови*

Показник розвинутого суспільства – це рівень уваги і соціального захисту найслабших верств населення (дітей, людей похилого віку, людей з обмеженими можливостями). Саме люди з обмеженими фізичними можливостями потребують особливої уваги органів влади. Мається на увазі створення «безбар'єрного середовища», яке дозволить людині з обмеженими можливостями отримати вільний доступ до життєво-необхідних об'єктів, таких як власна квартира, будинок, лікарня, будівлі органів влади, магазини тощо. Обладнання відповідних будівель спеціальними пандусами і підйомниками – це справа і обов'язок тих, хто надає всі зазначені послуги. Ця робота, хоч і не на задовільному рівні, але проводиться в місті. Проте зовсім не вирішено питання, яким же чином людина, яка пересувається на інвалідному візку, може пересуватися містом або дістатися з одного району в інший?

### *Нововведення*

На сьогоднішній день управлінням праці та соціального захисту населення виконкому Кіровської районної у м.Кіровограді ради створено базу даних людей, які мають інвалідність за різними категоріями. Загалом по району їх більше 8 тисяч. Всі вони періодично потребують допомоги у транспортуванні в межах району, міста і передмістя.

Для розв'язання цього наболілого питання в Кіровському районі було розроблено Програму „Соціальне таксі”. Після схвалення рішенням сесії районної в місті ради у лютому 2008 року Програму було направлено на обласний конкурс проектів і програм розвитку місцевого самоврядування, де вона здобула в своїй категорії одностайну підтримку конкурсної комісії і отримала

### Програма „Соціальне таксі”

фінансову підтримку.

Програма спрямована на створення належних умов життя для людей з обмеженими фізичними можливостями, які проживають на території Кіровського району міста Кіровограда. Головним завданням у реалізації Програми було визначення необхідних технічних характеристик та придбання спеціалізованого автотранспорту, призначеного для перевезення людей з обмеженими фізичними можливостями.

Для створення „Соціального таксі” автомобіль ГАЗель 2705 (2300 куб. см, 110 к.с.) було переобладнано для транспортування людей з обмеженими рухливими можливостями. Ця модифікація автомобіля дозволяє перевозити одночасно трьох пасажирів на інвалідних візках і трьох супроводжуючих. Водій і соціальний робітник розміщуються в кабіні і допомагають в посадці-висадці. Салон автомобіля обладнано кондиціонером потужністю 8,7 кВт, електронною світлодіодною панеллю з годинником та індикатором температури повітря в середині салону і за бортом. Окрім того, встановлено автономний обігрівач, який працює без ввімкненого двигуна, та евакуаційний





механічний люк.

В рамках Програми створено диспетчерський пункт, який згідно з базою даних приймає від інвалідів району замовлення на перевезення. Послуги соціального таксі для людей з обмеженими можливостями руху повністю безкоштовні. Фінансування і утримання цієї служби здійснюється за рахунок районного бюджету Кіровської ради. Відповідно до можливостей фінансування встановлюється кількість разів користування таксі на місяць для однієї особи.

Проект реалізовано за 9 місяців, його бюджет - 120 тисяч гривень, з яких 100 тис грн. – профінансовано з Фонду обласного конкурсу, 20 тис. грн. – з районного бюджету.

#### **Результати**

Програму «Соціальне таксі» успішно реалізовано і тепер

ця служба працює для інвалідів Кіровського району міста Кіровограда.

Головні результати запровадження такої соціальної послуги полягають у підвищенні рівня життя людей з обмеженими фізичними можливостями та покращенні їх морально-психологічного стану. Створення додаткових зручностей для людей з особливими потребами сприяє підвищенню рівня довіри до влади з боку територіальної громади Кіровського району м. Кіровограда.

#### **Інформація для контактів**

*Луценко Віктор Олександрович,  
Голова Кіровської районної  
у місті Кіровограді ради  
вул. Гоголя, 28,  
м. Кіровоград, 25006,*

## **ЛУГАНСЬК, КАМ'ЯНОБРІДСЬКИЙ РАЙОН**

#### **Передумови**

Реалізація соціальних реформ, що є невід'ємною складовою розбудови України як соціальної держави спрямована на підвищення рівня життя та посилення гарантій соціального захисту громадян шляхом створення ефективної системи адресної підтримки найбільш нужденних родин.

Одна з функцій і обов'язок держави – зменшити нерівність у розподілі доходів між громадянами. Рівень доходів є найважливішим показником добробуту, оскільки визначає можливості матеріального та духовного життя кожної особи. Тому соціальна допомога має бути зорієнтована на індивідуальну нужденність одержувача.

#### **Нововведення**

Для посилення адресності всієї системи соціальних

## **Допомога знайде адресата**

виплат населенню в рамках Проекту «Удосконалення системи соціальної допомоги в Україні» за рахунок коштів Гранту Шведської агенції міжнародного розвитку (SIDA) та з метою запровадження єдиних критеріїв оцінки майнового стану сімей при визначенні права на призначення всіх видів допомоги Урядом України у п'яти областях запроваджено новий пілотний проект «Використання непрямого методу визначення матеріального стану домогосподарств».

Протягом квітня-серпня 2009 року в Луганській, Миколаївській, Черкаській, Чернівецькій та Чернігівській областях пройдуть експерименти щодо запровадження нових методів.

В Луганській області для запровадження за поданням Луганської обласної державної адміністрації відібрано управління праці та



соціального захисту населення Кам'янобрідської районної у місті Луганську ради.

*Управління вже неодноразово приймало участь у впровадженні державних проектів з соціального захисту населення. У 1996-1997 роках на базі управління проводився експеримент з впровадження програмного комплексу АСОПД/КОМТЕХ. У 2004 році керівництво Кам'янобрідського району м. Луганська дало згоду на участь районного управління у впровадженні проекту «Підвищення ефективності управління реформою системи соціального захисту в Україні». Завдяки постійній увазі до питань соціального захисту районного керівництва, професіоналізму та відданості справі працівників управління, розумінню ними того, що саме людина – головна цінність суспільства, стало можливим впровадження у вітчизняну практику європейських стандартів. Сьогодні здійснюється впровадження нових технологій в управління праці та соціального захисту населення всієї області.*

В Україні визначення ступеня нужденності в більшості випадків зводиться до оцінювання матеріального стану на основі розміру доходу на одного члена домогосподарства. Однак, точність оцінювання доходів нерідко ставиться під сумнів (через помилки, обман, проблеми із звітуванням про доходи тощо). Застосування непрямого методу

оцінювання матеріального стану дозволить одержати більш точні оцінки розміру доходів, а відтак і поліпшити адресність соціальної допомоги.

Непрямий метод оцінювання матеріального стану передбачає, що сукупний дохід складається з доходів, які легко піддаються перевірці, зокрема офіційної заробітної плати, пенсій та соціальних виплат, а також доходів, які перевірити складно, наприклад, доходів від приватної підприємницької діяльності (самозайнятості), використання земельної ділянки та роботи в тіньовому секторі економіки.

Експеримент проводиться в короткі строки з квітня по серпень 2009 р. та включає наступні етапи:

**1 етап** – підготовчий, який включає в себе розробку основних положень експерименту, програмного забезпечення та методики, складання анкети, навчання спеціалістів, проведення інформаційно-роз'яснювальної роботи;

**2 етап** – збір даних. Дані, необхідні для оцінювання матеріального стану непрямим методом, збираються за допомогою анкетування. Заявником надаються всі дані, на основі яких формуються показники доходів, у тому числі доходи, які підлягають простій перевірці, і доходи, які перевірити складно. У експерименті використовується показник щомісячного доходу на члена домогосподарства, обчислений на основі річного доходу. Сукупний дохід оцінюється єдиним способом для всіх заявників незалежно від виду соціальної допомоги, за призначенням якої вони звертаються;

**3 етап** – формування бази даних, а саме: введення всієї інформації з анкет до бази даних. Для кожного заявника оцінюються три показники доходу (на місяць на члена родини):

- сукупний задекларований дохід;
- задекларований дохід, який легко перевірити, плюс дооцінений дохід, який перевірити складно;
- сукупний оцінений дохід.

**4 етап** – перевірка доходів. Відбір справ заявників



відбувається систематизовано і здійснюється так, щоб пізніше можна було з'ясувати дієвість «профілювання клієнтів» за допомогою непрямого методу. Для цього формується дві групи справ заявників для перевірки. До першої групи включаються справи заявників, для яких виявлено велику різницю між задекларованими та дооціненими доходами. Інша група формується з випадково вибраних справ заявників;

**5 етап** – аналіз результатів експерименту, на якому здійснюється визначення доцільності та корисності непрямого методу оцінки у порівнянні з діючими на сьогодні методами оцінки ступеню нужденності заявника.

#### **Очікувані результати**

Запропонований підхід дозволить з'ясувати дійсний матеріальний стан сім'ї, порівняти задекларований заявником сукупний дохід із сукупним доходом, обчисленим із застосуванням

## КОНОТОП

#### **Передумови**

Робота щодо створення сприятливих умов для малозабезпечених та соціально-незахищених категорій громадян носить системний характер і є одним із пріоритетних напрямків діяльності міського управління праці та соціального захисту населення.

Так, для зручності громадян, управління з жовтня 2006 року працює за спрощеною системою надання населенню житлових субсидій.

#### **Нововведення та результати**

Для подальшого удосконалення роботи щодо нарахування субсидій, пільг, державних допомог та

непрямого методу оцінювання матеріального стану. Наявність великої різниці між задекларованим та оціненим (методом дооцінки) доходом є сигналом про необхідність перевірки справи заявника соціальним інспектором. Окрім того, він може бути корисним для «профілювання клієнтів» і виявлення підозрілих випадків, які потребують втручання інспекторів.

Від впровадження проекту «Використання непрямого методу визначення матеріального стану домогосподарств» очікується посилення адресності надання всіх видів соціальної допомоги, вивільнення державних коштів, які можуть бути використані на збільшення розмірів допомоги тим сім'ям, які її найбільше потребують.

#### **Інформація для контактів**

*Ширяєва Наталія Іванівна,  
заступник начальника управління  
праці та соціального захисту населення  
Кам'янобрідської районної у м. Луганську ради,  
вул. К. Лібкнехта, 9-а*

#### **Проект «Покращення підтримки соціально незахищених верств населення через удосконалення системи інформаційних комунікацій»**

більш широкого інформування населення з питань соціального захисту в 2008 році було розроблено та реалізовано проект «Покращення підтримки соціально незахищених верств населення через удосконалення системи інформаційних комунікацій».

Бюджет проекту складав 165 тис. грн., з них 100 тис. грн. – кошти Фонду Східна Європа та 65 тис. грн. – співфінансування місцевого бюджету.

Головна мета проекту – створення ефективної системи надання жителям повної інформації щодо соціального захисту, удосконалення системи обміну даними в процесі надання субсидій та допомог між суб'єктами цих процесів.

Цільовими групами проекту були визначені: сім'ї, які отримують субсидію на житлово-комунальні послуги і різні види державних допомог; особи, які мають право на отримання пільги відповідно до законодавства. Учасниками проекту стали заклади та установи, що задіяні в системі надання послуг мешканцям міста, а також житлово-комунальні підприємства міста.

В рамках проекту були реалізовані такі заходи.

1. Для забезпечення доступності інформації з питань соціального захисту для кожного мешканця міста:

- на 11 міських трамваях встановлені електронні табло, на яких розміщується актуальна інформація щодо соціального захисту населення з періодичним оновленням;

- виготовлено 30 інформаційних стендів з актуальних питань соціального захисту для розміщення в управлінні та 7 організаціях міста (житлово-експлуатаційних підприємствах, управлінні Пенсійного фонду, центрі зайнятості, фонді з тимчасової втрати працездатності);

- інформацію з питання призначення субсидії розміщено на 5 біг-бордах міста та плакатах, розвішаних на міських транспортних засобах, в установах, організаціях та торгівельних закладах;

- виготовлено та поширено серед жителів міста інформаційні буклети за п'ятьма напрямками роботи

управління (по 1000 примірників - з практичних питань отримання субсидій, різних видів допомог, дотримання трудового законодавства);

- дитячо-юнацькою телерадіоорганізацією «Кон-такт» створений фільм про соціальний захист жителів Конотопа.

2. Для надання мешканцям міста можливості самостійно ознайомитися з необхідною інформацією щодо соціального захисту:

- в приміщенні управління праці та соціального захисту населення встановлений електронний інформаційний термінал TouchScreen («електронний інформатор»);

- створений інтернет-сайт управління, на сторінках якого забезпечується дистанційне консультування громадян, отримання актуальної інформації щодо соціального захисту, визначення права на допомоги, пільги, субсидію;

3. Для організації оперативного обміну інформацією між управлінням праці та соціального захисту населення і підприємствами-надавачами послуг:

- придбано комп'ютери та оргтехніку, створено локальну мережу, встановлено сервер єдиної електронної мережі в приміщенні управління праці та соціального захисту населення;

- проведено два навчальних семінари для підприємств, які надають житлово-комунальні послуги;

- за допомогою програми "Єдиний центр" створено єдину базу мешканців міста - споживачів житлово-комунальних послуг, яка дала змогу отримувати уніфіковану довідку щодо комунальних платежів, даних з місця реєстрації (підприємства, задіяні в проекті, звільняються від необхідності надання б різних довідок до управління праці). Окрім оперативності надання інформації організаціями, зросла її достовірність, оскільки значно знизився вплив людського фактору, а





регулярний зв'язок з відповідними організаціями значно спростило процес отримання попередніх даних для призначення соціальних допомог, пільг та субсидій;

- створена програма «Єдина технологія» для адміністрування діяльності управління та контролю за роботою спеціалістів.

В результаті реалізації проекту було вдосконалено майже 30 видів соціальних допомог, які надає держава, зокрема це субсидія на житлово-комунальні послуги та на придбання твердого палива і скрапленого газу та пільги, що надаються готівкою.

Відтепер інваліди, які знаходяться вдома та мають доступ до мережі Інтернет, можуть самостійно на сторінках сайту управління дізнатися про перелік засобів реабілітації, якими має забезпечувати їх держава, порядок отримання санаторно-курортних путівок та інших послуг. Інформація повністю відкрита, що викликає більше довіри з боку громадян.

*Можна навести позитивний приклад користування новою інформаційною системою щодо соціального захисту населення, який був озвучений однією молодою матюю в*

*процесі опитування. Їй необхідно було оформити допомогу при народженні дитини, що потребувало витрачання значного часу. З інформації на електронному табло міського трамвая вона дізналася адресу WEB-сторінки та вирішила завітати з надією отримати відповіді на питання, які її цікавили. На сторінках сайту вона знайшла інформацію щодо розміщення відділу в управлінні, який призначає допомоги, визначила, на яку допомогу вона має право та перелік необхідних для цього документів. За вказаним телефоном вона домовилася про час прийому, який її влаштував та у призначений час прийшла з необхідними документами на прийом до спеціаліста управління, оформила два види допомоги та залишилася дуже задоволена.*

#### **Інформація для контактів**

Міське управління праці та соціального захисту населення

Конотопської міської ради,

пр. Миру, 6,

м. Конотоп, 41600,

тел. 05447-2 30 90,

ел. пошта: konotop5919@ukrpost.ua

## ВІДЕНЬ, АВСТРІЯ

### **Передумови**

У Відні нараховується близько п'яти тисяч безпритульних людей. Майже тисяча з них постійно не мають навіть місця для ночівлі у теплому приміщенні. Більшість бездомних періодично мешкають у муніципальних притулках. Головні проблеми цих соціальних установ - недостатня підтримка з боку соціальних працівників та відсутність їх контакту з безпритульними, а також негативне відношення мешканців сусідніх будинків. З іншого боку, довготривале перебування безхатченків у готелях лише збільшує їх кількість, не

## Міський план реінтеграції бездомних

вирішуючи проблем з житлом. Окрім того, у групах ризику зростає відсоток жінок і дітей, для проживання яких притулки не пристосовані. Перебування на вулиці та зміна місць ночівлі не сприяє вирішенню питання пошуку постійних осель. Ця проблема не може бути вирішена шляхом простого надання місця перебування у соціальному притулку.

### **Практика**

Для розв'язання проблеми безпритульності у Відні було підготовлено та прийнято План



реінтеграції бездомних громадян, яким передбачено комплекс заходів. До його реалізації залучено як місцеву владу, так і громадський та приватний сектори. Головний наголос було зроблено на застосуванні у цій роботі нових підходів, а саме переходу від простого забезпечення місця для ночівлі до надання всілякої допомоги та сприяння в адаптації і поверненні до нормального життя.

Важливим компонентом Плану стало відкриття Соціального Житлового Будинку. У контрасті до муніципальних притулків, новий заклад призначений для допомогового незалежного проживання. Соціальні працівники Будинку допомагають мешканцям поступово пристосуватися до незалежного життя і потім пропонують їм житло за постійним контрактом оренди.

Ще одним елементом Плану є розвиток мережі додаткових соціальних установ. Дводенні центри для бездомних, які утримує місто Відень, планувалися не лише як пропозиція місця перебути час, але і для забезпечення бездомним легкого доступу до різних видів допомоги і певних послуг і, якщо треба, на умовах анонімності.

Додатковим компонентом плану є мобільна медична допомога та організація вуличної роботи з

безхатченками - спеціальні соціальні працівники шукають безпритульних, підходять до них та інформують їх про допомогу, яка їм пропонується.

### **Результати**

Створення мережі „допомогових будинків” супроводжувалося оцінюванням результатів у вигляді статистичних даних, які збиралися на умовах анонімності. Протягом минулих десяти років більше 1000 дорослих та їх дітей пройшли через ці установи та стали учасниками програми довготривалого проживання у муніципальному житлі, яке пропонує місто. Підтвердженням доброї підготовки до такої форми незалежного проживання є те, що 98 відсотків залучених громадян були спроможні самостійно забезпечувати контракти оренди помешкань.

У справі попередження та недопущення бездомності запорукою реінтеграції таких людей у суспільство є створення для них можливості мати постійне житло. Головним принципом у цій роботі є координована співпраця між муніципальними службами, приватними агенціями та громадськими організаціями підтримки. Суттєвим чинником є надання муніципалітетом соціального житла (маленьких і дуже маленьких квартир за порівняно невелику орендну плату) по всій території міста. Такий підхід перешкоджає розвитку нетрів та гетто бездомних, а також упереджує громадське засудження і виключення цих людей із соціального життя.

*Підготовлено за матеріалами видання „Кращі практики. Міське управління”, здійсненого у рамках спільної програми Міста Відень та ООН HABITAT [www.bestpractices.at](http://www.bestpractices.at)*



## Зміст

### Міське господарство

<b>Миколаїв</b>	
Досвід реформування управління житлово-комунальним господарством міста	3
<b>Івано-Франківськ</b>	
Нова схема подачі і розподілу води в місті забезпечує підвищення якості послуг та економію енергоресурсів	6
<b>Кам'янець-Подільський</b>	
Підвищення ефективності використання енергетичних ресурсів у бюджетних будівлях міста	8
<b>Ізюм</b>	
Програма реформування і розвитку житлово-комунального господарства	10
<b>Коростень</b>	
Впровадження програми роздільного збору ТПВ	12
<b>Каунас, Литва</b>	
Оцінка потенціалу енергозбереження у типових житлових будинках	14
<b>Ефективне управління</b>	
<b>Вінниця</b>	
Досвід створення Центру адміністративних послуг „Прозорий офіс” в міській раді	16
<b>Дніпропетровськ</b>	
Вперше виконавчі органи міської ради міста-мільйонника отримали сертифікат якості адміністративних послуг	20
<b>Луцьк</b>	
Досвід організації роботи департаменту соціальної політики міської ради	22
<b>Бердянськ</b>	
Розробка Стратегічного плану економічного розвитку міста до 2011 року	23
<b>Чугуїв</b>	
Запровадження інформаційних технологій для ефективного використання земельних та майнових ресурсів територіальної громади	26
<b>Бориспіль</b>	
Через якість - до міста європейського зразка	28
<b>Мездра, Болгарія</b>	
Стандарт адміністративних послуг та Хартія клієнтів як запорука підвищення якості послуг	31

## Транспорт

<b>Кривий Ріг</b>	
Реконструкція та модернізація рухомого складу швидкісного трамваю	32
<b>Коростень</b>	
Система пасажирських перевезень в місті	33
<b>Бухарест, Румунія</b>	
Розвиток системи доступного наземного громадського транспорту	36

## Соціальні програми

<b>Біла Церква</b>	
Досвід підтримки та зміцнення інституту сім'ї на рівні міста	37
<b>Кіровоград, Кіровський р-н</b>	
Програма „Соціальне таксі”	40
<b>Луганськ, Кам'янобрідський р-н</b>	
Допомога знайде адресата	41
<b>Конотоп</b>	
Проект «Покращення підтримки соціально незахищених верств населення через удосконалення системи інформаційних комунікацій»	43
<b>Відень, Австрія</b>	
Міський план реінтеграції бездомних	45

## Асоціація міст України та громад

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](mailto:margo@auc.org.ua))