

→ Вдосконалення послуг, що надаються молоді

Країна **България**

Назва проекту **Розробка стратегії вдосконалення послуг, що надаються молоді**

Сторони, що **Муніципалітет Дордрехту (Нідерланди)**

співпрацюють **Муніципалітет Варни (България)**

Період виконання **1 грудня 2006 року – 30 вересня 2007 року**

проекту

Бюджет проекту **€ 32.754**

Практика покращення надання послуг
органами місцевого самоврядування

Мета проекту

Забезпечення покращення надання послуг громадянам Варни, особливо молоді.

Резюме проекту

Була покращена якість надання послуг дітям та молоді шляхом визначення пріоритетів в політиці муніципальної адміністрації на підставі аналізу потреб та обміну досвідом та традиціями в сфері надання послуг.

Ключова інформація

Варна, з населенням в 320 000 осіб, є третім за величиною містом България, промисловим та туристичним центром на північному сході Планувальної Зони. Відоме як „морська столиця” България, в 2006 р. цей район відвідали 5 мільйонів туристів.

Аналіз проблеми

Соціальна допомога молоді, хоча й недосконала, спрямована в основному на такі специфічні групи, як бездомні, інваліди або сироти. Послуги, направлені на попередження, завчасне повідомлення, виявлення та вирішення проблем, були відсутні. Муніципалітет Варни бажав покращити якість соціальної допомоги, що надається молоді, об'єднуючи зусилля різних установ та НДО, та створюючи довгострокову стратегію дій.

Виконання проекту

Під час виконання проекту представникам муніципалітету Варни був представлений передовий досвід та ідеї муніципалітету Дордрехту з надання соціальної допомоги. Були оцінені переваги та недоліки поточної роботи а також необхідність переходу до нового підходу щодо жителів Варни. На етапі підготовки стратегії були залучені всі установи, пов'язані з цільовою групою, що займалися духовним та фізичним розвитком молоді. Державні службовці навчалися тому, як делегувати надання соціальної допомоги НДО. Була

підготовлена муніципальна стратегія надання допомоги молоді на 2007-2013 рр. Визначені такі пріоритети, як попередження, завчасне повідомлення та підготовка вирішення проблем, вдосконалена допомога та створення більш привабливих житлових умов.

Управління процесом

В першу чергу, були докладені зусилля для узгодженої роботи державних органів, муніципалітету та НДО. Потім був досліджений та впроваджений новий довгостроковий підхід до цільових груп з новими видами послуг, направлених на попередження та завчасне повідомлення. На практиці це означало внесення змін в політичну структуру участі, підвищення інформованості та організаційні зміни. Серед залучених сторін були державні установи (Дирекція Соціальної Допомоги, Відділ Захисту Дітей, Регіональний Інспекторат Освіти), НДО, діти та їх батьки. Це забезпечило відповідність пріоритетів стратегії потребам людей.

Рекомендації щодо дій

- Застосовуйте єдиний стратегічний підхід до вирішення проблем, залучаючи відповідні зацікавлені сторони;
- Надання послуг не повинно обмежуватись тільки проблемними дітьми та молоддю;
- Розробити індикатори завчасного повідомлення для забезпечення швидкого реагування;
- Надавати найвищий пріоритет потребам громадян, а не можливостям держави або органу місцевого самоврядування. Якщо їх не вистачає, слід докласти зусиль для їх вдосконалення.