

→ Підвищення якості надання послуг та обізнаності щодо них

Країна Україна
Назва проекту Печерськ поліпшує якість послуг
Сторони, що співпрацюють Муніципалітет міста Хоф Ван Твене (Нідерланди)
Печерська районна в місті Києві державна адміністрація (Україна)
Період виконання проекту 1 грудня 2006 року – 30 вересня 2007 року
Бюджет проекту € 69.976

Практика покращення надання послуг органами місцевого самоврядування

Мета проекту

Поліпшення якості послуг, що надаються Печерською районною в місті Києві державною адміністрацією населенню Печерського району.

Резюме проекту

Проект спрямований на поліпшення якості послуг, що надаються Печерською районною в місті Києві державною адміністрацією, та підвищення обізнаності населення з цими послугами. Це було досягнуто шляхом навчання, семінарів та зустрічей з обміну досвідом із залученням відповідальних працівників, опублікування інформаційного бюлетеню, що вільно розповсюджувався в районі.

Ключова інформація

Печерська районна в місті Києві державна адміністрація, з населенням району в 126 000 відзначається наявністю історичних та культурних особливостей та популярна серед відвідувачів міста. Найвизначнішою історико-культурною пам'яткою є Києво-Печерська Лавра. Близько 30% населення Печерська складають пенсіонери.

Аналіз проблеми

Печерська районна державна адміністрація зіткнулася з майже цілковитою необізнаністю населення щодо функціонування служб міської ради, надаваних послуг та працівників міста, залучених до вдосконалення цих послуг. Печерська райадміністрація цікавилася шляхами здійснення необхідних вдосколень, поліпшення послуг та підвищення їх якості.

Впровадження проекту

Під час реалізації проекту був випущений бюлетень, мета якого полягала в інформуванні населення про структурні установи Печерської райадміністрації та послуги, що надаються ними. У бюлетені також містилися відповіді на найтиповіші запитання (соціальне забезпечення, документи на дозвіл тощо), з

якими населення зверталось до Печерської райадміністрації. Відбулася також низка зустрічей з голландськими колегами, під час яких обговорювалися питання системи «одного вікна», створення житлово-комунальних товариств, соціального захисту та медичного обслуговування.

Управління процесом

З української сторони було залучено 75 осіб, які є працівниками Печерської райадміністрації та інших установ району. Усі представники брали участь в тренінгах і зустрічах, організованих Муніципалітетом Хоф Ван Твене з обміну досвідом. Був виданий та розповсюджений серед населення району інформаційний бюлетень.

Рекомендації щодо дій

- Для поліпшення роботи місцевих органів влади, якість послуг може бути підвищена шляхом проведення навчання та впровадження системи «одного вікна» для отримання всієї необхідної інформації.