

→ Львівський єдиний центр обслуговування громадян

Країна **Україна**

Назва проекту **LOSSS (Львівський єдиний центр обслуговування громадян):
центр по роботі з громадянами при відділі соціального захисту**

Проект двостороннього співробітництва **Муніципалітет Делфт (Нідерланди)
Львівська міська рада (Україна)**

Тривалість проекту **З 1 червня 2008 р. по 30 листопада 2009 р.**

Бюджет проекту **€ 57.859,40**

Мета проекту

Підвищити рівень надання соціальної допомоги громадянам шляхом організації на базі відділу соціального захисту Львівської міської адміністрації Єдиного центру обслуговування громадян.

Анотація проекту

В ході реалізації проекту львівські держслужбовці дізнались про концепцію Єдиного центру з надання муніципальних послуг, а також про спосіб запровадження такого типу послуг у Львові. З цією метою використовувався досвід, який було здобуто муніципалітетом Делфт в ході реалізації процесу впровадження змін. Відкриття пілотного центру дало змогу отримати практичний досвід керування Єдиним центром. З метою інформування мешканців міста про новий спосіб надання муніципальних послуг був складений план інформаційної взаємодії.

Основна інформація

Місто Львів — це найбільше місто Західної України, розташоване поряд з польським кордоном (70 км). Це місто з доходами нижче середнього рівня та населенням приблизно 800,000 мешканців. Львів є адміністративним центром Львівської області. Місто складається з 6 районів. Львів є одним з головних культурних центрів України, оскільки історичний центр міста внесено у список об'єктів світової культурної спадщини ЮНЕСКО.

Аналіз проблеми

Львівська міська рада та відділ соціального захисту міської адміністрації потребують допомоги щодо покращення якості муніципальних послуг, які надаються населенню. Державні службовці не мають достатніх знань та практичного досвіду заснування та керування Єдиними центрами обслуговування споживачів. Окрім цього, міська рада не має довгострокового плану надання соціальної допомоги. Для забезпечення більш ефективної роботи необхідно було підвищити рівень інформаційної взаємодії всередині міської

організації. Необхідно було розробити стратегію налагодження інформаційної взаємодії, щоб забезпечити належне інформування мешканців міста про наявні послуги.

Реалізація проекту

Нідерландську концепцію під назвою 'Відповіді муніципалітету' було адаптовано до місцевої ситуації. Це передбачало відкриття одного центру для однієї цільової групи (клієнтів відділу соціального захисту Міської адміністрації). Після проходження необхідної підготовки і обміну досвідом, державні службовці розробили каталог продуктів і послуг, які надаються Адміністрацією, і розмістили його на веб-сайті, а також відкрили пілотний інформаційний центр. У якості засобу покращення функціонування Єдиного центру обслуговування, а також засобу підвищення якості послуг, було розроблено просту анкету для оцінювання роботи пілотного центру. Також було створено класифікацію продуктів та послуг, які надаються Адміністрацією. На базі пілотного інформаційного центру успішно пройшли підготовку українські фахівці, завдяки чому вони отримали змогу впроваджувати і просувати концепцію Єдиного центру обслуговування всередині власних міських організацій за допомогою методичних матеріалів, які було розроблено у рамках цього проекту двостороннього співробітництва. Було складено план інформування інших державних службовців у м. Львів. З метою поширення результатів проекту було розроблено комплекс заходів з налагодження інформаційної взаємодії.

Керівництво процесом

З метою впровадження змін у робочу практику відділу соціального захисту Львівської міської адміністрації необхідно було провести аналіз існуючої ситуації у Львові, а також дати змогу державним службовцям краще зрозуміти суть нової концепції надання послуг. Окрім накопичення теоретичних знань, команда проекту також здобувала практичні навички щодо керування таким центром. Це дало змогу зрозуміти реалії роботи та скласти уяву про складнощі, які пов'язані з роботою такого центру.

Рекомендації: рекомендації та застереження

- Для отримання досвіду та знань щодо впровадження інновацій залучайте партнера з країни, ситуація в якій схожа на ту, що склалася у вашому місті.
- Почніть з відкриття пілотного інформаційного центру і здійснюйте ретельний моніторинг його роботи на основі оцінювання відвідувачами послуг, які він надає. Завдяки цьому ви отримаєте можливість вчитися на практиці і покращити якість послуг. Такий досвід стане у нагоді при відкритті подібних центрів у майбутньому.
- Вчасно інформуйте мешканців міста про заходи, над якими наразі працює ваша організація, а також про нові методи організації робочого процесу.