

→ Печерськ іде назустріч людям!

Країна Україна

Назва проекту Печерськ іде назустріч людям!

Проект двостороннього співробітництва Муніципалітет Хоф ван Твенте (Нідерланди)

Печерська районна у місті Києві державна адміністрація (Україна)

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

Бюджет проекту € 66.137,84

Мета проекту

Підвищити рівень надання соціальних послуг населенню шляхом створення в Печерській районній державній адміністрації централізованого інформаційного пункту.

Анотація проекту

Реалізація проекту була спрямована на створення в Печерській районній державній адміністрації, а саме в Управлінні праці та соціального захисту, інформаційного пункту з метою підвищення ефективності роботи адміністрації та забезпечення централізованого надання соціальних послуг. Інформаційний пункт — це місце, де населення може в першу чергу отримати інформацію про доступні послуги та порядок їх надання.

Основна інформація

Печерський район грає важливу історичну роль, а також є центром політичного та культурного життя столиці. Район знаходиться на схилах правого берега Дніпра та є домівкою Києво-Печерської Лаври, — об'єкта світової культурної спадщини ЮНЕСКО. Кількість мешканців району складає 126,000 тис. осіб, 30% яких — це пенсіонери.

Аналіз проблеми

Головними проблемами Печерської районної державної адміністрації були неефективність надання послуг, спричинена неузгодженістю дій структурних підрозділів адміністрації в сфері соціального захисту та соціального забезпечення, а також низький рівень інформаційної взаємодії між адміністрацією та отримувачами соціальних послуг. Мешканці не знали, які саме послуги надаються та де такі послуги можна отримати. Необхідно було підвищити рівень знань державних службовців у сфері організації роботи інформаційного пункту, а також розробити комплексну концепцію надання соціальних послуг.

Реалізація проекту

Команді проекту вдалося виконати декілька завдань. В Управлінні праці та

соціального захисту Печерського району було створено інформаційний пункт. З метою забезпечення роботи пункту були надані необхідні матеріали та кваліфіковані кадри. Порядок роботи інформаційного пункту було викладено у відповідний затвердженій інструкції. Нідерландські партнери провели підготовку штату співробітників та ознайомили їх з основними принципами функціонування служб по роботі зі зверненнями громадян, організованих за принципом єдиного вікна. В процесі підготовки головна увага приділялась таким першочерговим потребам, як визначення місцярозташування, забезпечення технічного виконання та надання необхідного програмного забезпечення. Крім того, співробітників ознайомили зі стандартними кваліфікаційними вимогами, а після введення стенда в експлуатацію відбулося детальне обговорення порядку його роботи. Було розроблено та впроваджено відповідне програмне забезпечення, а команда проекту підготувала брошури, які містили інформацію для населення про всі доступні продукти/послуги та принцип роботи пункту. Печерська адміністрація розробила програмний документ, в якому було описано шляхи майбутнього реформування пункту до рівня універсальної служби по роботі зі зверненнями громадян, організованої за принципом єдиного вікна, а також порядок забезпечення фінансування такої служби після 2009 р. Процес надання послуг населенню став більш організованим, що дозволяє громадянам заощаджувати час та зусилля.

Керівництво процесом

Обмін досвідом з нідерландськими колегами здійснювався шляхом проведення дискусій та організації зустрічей. Співробітники пройшли солідну підготовку, яка допоможе їм у подальшій роботі. Службовці Печерської районної державної адміністрації отримали чітке уявлення того, як має функціонувати інформаційний пункт після введення в експлуатацію. Управління праці та соціального захисту також брало участь в процесі впровадження змін. Високий рівень зацікавленості з боку обох сторін, а також чітка державна політика допомогли створити сприятливі умов для реалізації задумів проекту та забезпечити сталість тих результатів, досягнення яких ставилося за мету.

Рекомендації: рекомендації та застереження

- З метою запобігання випадкам закриття інформаційного пункту через нестачу коштів переконайтеся, що при складанні річного кошторису враховано витрати на організацію роботи такого пункту.
- Розгляньте ризики та потенціальні проблеми, до яких можуть призвести заплановані зміни, та підготуйте відповідну контрстратегію.