

## → Місто для мешканців II

**Країна** Україна

**Назва проекту** Ромни — місто для мешканців II

**Проект двостороннього співробітництва** Муніципалітет Влаардінген (Нідерланди)

Муніципалітет Моравська Требова (Чеська Республіка)  
Роменська міська рада (Україна)

**Тривалість проекту** З 1 червня 2008 р. по 7 грудня 2009 р.

**Бюджет проекту** € 69.118,37

### Мета проекту

Покращити якість надання муніципальних послуг громадянам шляхом організації на базі Роменської міської ради ефективної роботи Єдиного центру обслуговування для надання п'яти окремих послуг.

### Анотація проекту

Проект сприяв впровадженню змін в організаційній структурі ради, що полегшить мешканцям м. Ромни доступ до інформації та муніципальних послуг.

### Основна інформація

Ромни — це муніципальне утворення, яке знаходиться на півночі України та включає в себе села Лички, Колісникове і Грабине, а також Роменську міську адміністрацію. Ромни — це адміністративний центр Роменського району, що у Сумській області. Кількість мешканців складає 49,200 осіб, а загальна площа становить 85 км<sup>2</sup>. Ромни є одним з найстаріших міст України.

### Аналіз проблеми

Через використання традиційної організаційної структури та застарілих процедур якість і доступність муніципальних послуг Роменської міської ради не відповідали існуючим стандартам. Для покращення ситуації було запроваджено нову сучасну систему надання послуг, а представники міської ради пройшли відповідну підготовку. Також необхідно було підвищити рівень інформаційної взаємодії між мешканцями міста та міською радою.

### Реалізація проекту

З метою заснування Єдиного центру обслуговування для надання п'яти окремих послуг було проведено серйозну підготовчу роботу. Команда проекту підготувала комплекс заходів, направлених на створення інформаційного центру, а також обладнання та оформлення приміщень такого центру. Це дало поштовх широкій дискусії на всіх рівнях на тему концепції надання муніципальних послуг через

Єдиний центр. Кожного кварталу організовувались консультації з експертними групами, які підтримали ініціативу заснування такого центру. Було проведено інформаційну та промокампанію для підвищення рівня обізнаності населення про новий центр. Виконавчий комітет Роменської міської ради схвалив програмний документ, який передбачає надання інших муніципальних послуг через Єдиний центр обслуговування в майбутньому. Завдяки спільним зусиллям трьох сторін, центр було відкрито і успішно запущено в роботу. Послуги, які надає новий центр, відрізняються від запланованих. В ході реалізації проекту були визначені послуги, які краще підходили для роботи центру, оскільки були направлені на задоволення нагальних потреб мешканців міста. Міська рада також запровадила систему оцінювання мешканцями міста якості отриманих послуг.

### Керівництво процесом

Проект надав Роменській міській раді всі можливості для створення центру з залученням в процес впровадження змін професіоналів з Нідерландів та Чехії, мешканців міста та державних службовців. Державні службовці сформували комплексне бачення процесу надання послуг. Було успішно розпочато процес підвищення рівня обізнаності мешканців міста з питань роботи центру.

### Рекомендації: рекомендації та застереження

- Для успішного впровадження інновацій будьте готові змінити власний образ мислення, а також образ мислення ваших колег.
- Щоб задовольняти потреби мешканців міста ефективно, будьте готові змінити власні методи роботи, а також ставлення до неї.
- Не гайте час та не марнуйте зусилля. Проконсультуйтеся з мешканцями міста, щоб визначити їх нагальні потреби. Будьте готові адаптувати задуми відповідно до цих потреб.
- Для отримання підтримки винесіть власні ідеї на обговорення на всіх рівнях.
- Для просування запропонованих послуг організуйте інформаційну кампанію.
- Розробіть систему оцінювання мешканцями міста якості отриманих послуг.
- Не завищуйте амбіції, але переконайтеся що центр готовий до майбутнього розширення.