

## → Від теорії до практики

**Країна** Україна

**Назва проекту** Від теорії до практики надання послуг безпритульним Львова

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

Муніципалітет Варшави (Польща)

Львівська міська рада (Україна)

**Тривалість проекту** З 1 березня 2009 р. по 31 січня 2010 р.

**Бюджет проекту** € 50.454,68

### Мета проекту

Забезпечити оволодіння державними службовцями і працівниками Управління праці та соціального захисту Львова практичним досвідом з метою покращення якості надання послуг безпритульним громадянам.

### Анотація проекту

Реалізація проекту передбачала нарощування потенціалу державних службовців та працівників Управління праці та соціального захисту Львова з метою вирішення проблем, пов'язаних з наданням послуг безпритульним цього міста. Завдання вдалося виконати за допомогою всебічної підготовки та обміну досвідом і практичними навичками, а також шляхом сприяння співпраці міської ради з іншими зацікавленими особами, зокрема, неурядовими організаціями (НУО) Львова.

### Основна інформація

Львів — це найбільше місто західної України, розташоване поряд з польським кордоном (70 км). Це місто з доходами нижче середнього рівня та населенням близько 800,000 тисяч 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

Необхідно було покращити процес надання послуг безпритульним Львова. Міська рада планувала доручити надання послуг неурядовим організаціям, але через брак досвіду в такій сфері поставало питання, яким чином контролювати якість послуг, які надаються НУО. Державні службовці і працівники Управління праці та соціального захисту Львова вже отримали достатній об'єм теоретичних знань щодо делегування повноважень на надання послуг, але їм бракувало досвіду, щоб застосувати теоретичні знання на практиці. Додаткова складність полягала у відновленні довіри та прихильності населення.

## **Реалізація проекту**

У Варшаві було організовано двотижнєве стажування державних службовців та працівників Управління праці та соціального захисту Львова, під час якого польські НУО і центри соціального захисту ділилися досвідом та практичними знаннями, набутими впродовж роботи з безпритульними громадянами. Були розглянуті нідерландська та польська моделі та методи роботи з безпритульними, а також їхній вплив на результати роботи. Це дало соціальним працівникам можливість порівняти існуючі методи роботи, та розглянути проблему з різних боків. Українські та польські колеги отримали поради від колег з Нідерландів щодо відкриття та організації роботи центру реєстрації безпритульних громадян. Для ознайомлення державних службовців і представників НУО з належним порядком проведення тендерів, засобами моніторингу та контролю за результатами діяльності НУО, а також способами забезпечення координації роботи центра реєстрації та притулків був організований навчальний візит до Варшави. Були обговорені аспекти спільної роботи місцевої ради і НУО, а також важливість налагодження професійного інформаційного обміну між постачальниками послуг, представниками міської ради та населенням. Українська делегація ознайомилась з різними методами здобуття громадської підтримки щодо міських програм захисту безпритульних. Львівська міська рада розробила посібник, який містить практичні рекомендації щодо роботи з безпритульними і тому може використовуватися як довідник. На завершальному семінарі, який відвідали державні службовці та НУО, мешканцям міста та закордонним колегам розказали про досвід, здобутий в ході реалізації цього проекту.

## **Керівництво процесом**

Реалізацією проекту займався керівний склад міста, завдяки чому було змінено підхід до вирішення існуючої проблеми. Це також сприяло виробленню більш чіткої концепції в такому напрямку. Крім структурних підрозділів міської ради в процесі впровадження змін приймали участь НУО, представники прилеглих районів та Міністерства праці та соціальної політики України. Проект не тільки допоміг співробітникам здобути знання та навички, але й сприяв систематизації цих знань, а також дав змогу ефективно використовувати здобутий досвід на користь громадськості.

## **Рекомендації: рекомендації та застереження**

- Важливу роль грає співпраця місцевої влади і НУО.
- З метою підвищення рівня обізнаності населення та отримання підтримки з його боку налагодьте інформаційну взаємодію з мешканцями міста.
- Вивчайте міжнародний досвід та адаптуйте його до місцевих реалій. Організуйте навчальні візити.