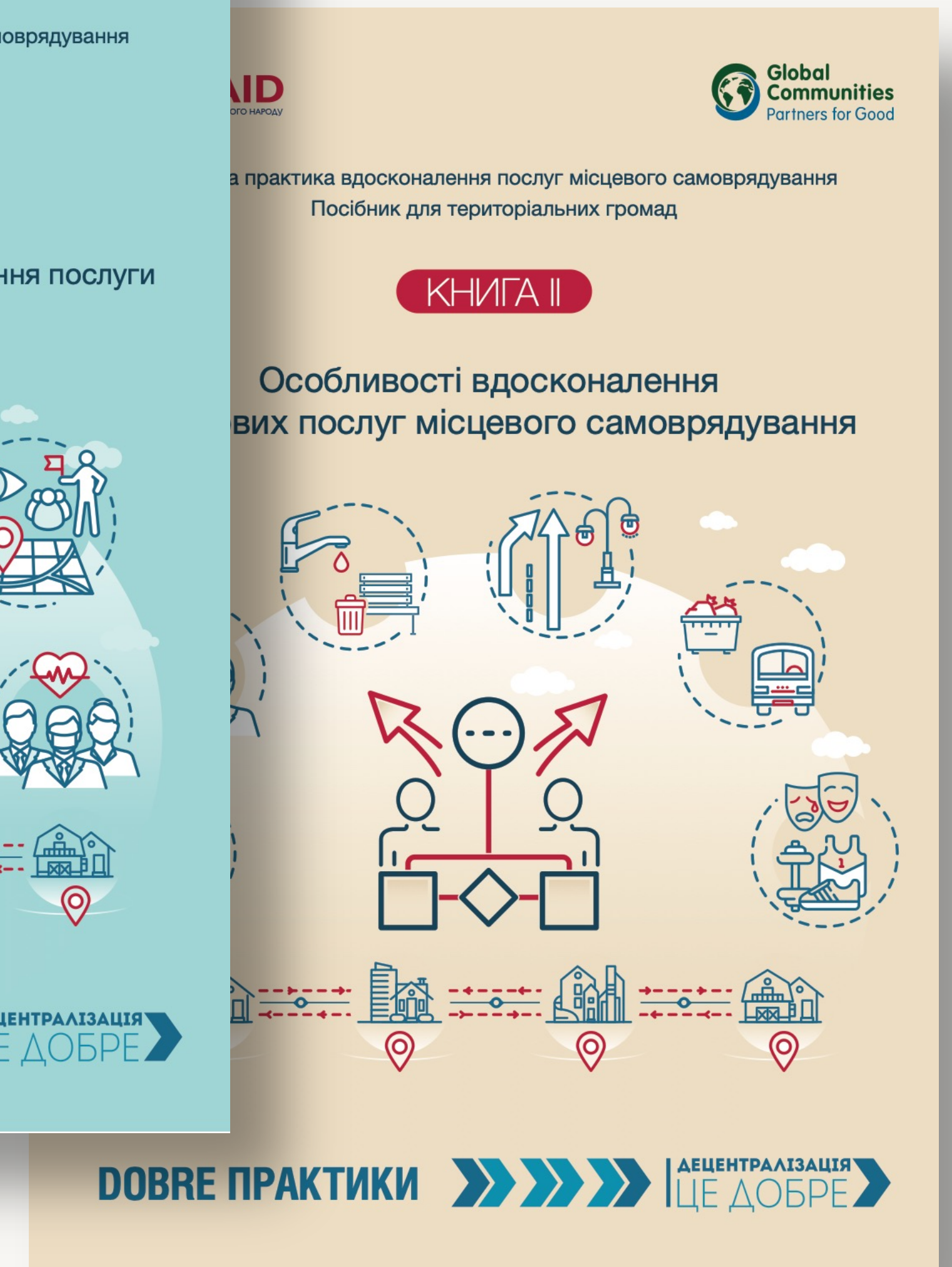


Теорія та практика
вдосконалення послуг
місцевого самоврядування
Посібник для територіальних
громад



Історія розробки Посібника з удосконалення послуг



2016 рік – початок роботи Програми USAID DOBRE

75 партнерських громад у 7 областях України
(з 2020 року – 100 громад у 10 областях)

128 Планів вдосконалення послуг



Муніципальні, публічні чи суспільно – значущі послуги в Україні.

Суспільно значущі послуги — послуги, спрямовані на забезпечення суспільних інтересів та потреб, що надаються необмеженому колу користувачів (споживачів) та/або надання яких має забезпечуватися органами державної влади, органами місцевого самоврядування або державними, комунальними підприємствами, установами, організаціями, господарськими товариствами, 50 і більше відсотків акцій (часток) яких належать державі, територіальній громаді чи Автономній Республіці Крим. 1

Закон України від 1 липня 2010 року № 2404-VI «Про державно-приватне партнерство»

Нормативно – правова база послуг в Україні.

Конституція України визначає:

- » невідчужуване та непорушне право жителів України на доступ до ряду послуг (захист прав і забезпечення безпеки, охорона правопорядку, судочинство, освіта, охорона здоров'я, отримання інформації, культура, соціальний захист, фізична культура та спорт, захист довкілля, правнича допомога тощо);
- » повноваження органів державної влади та органів місцевого самоврядування надавати публічні послуги (нормотворення, управління об'єктами спільної власності українського народу, забезпечення національної безпеки, соціальний захист, освіта, наука та культура, охорона природи, правосуддя).

Бюджетний Кодекс визначає:

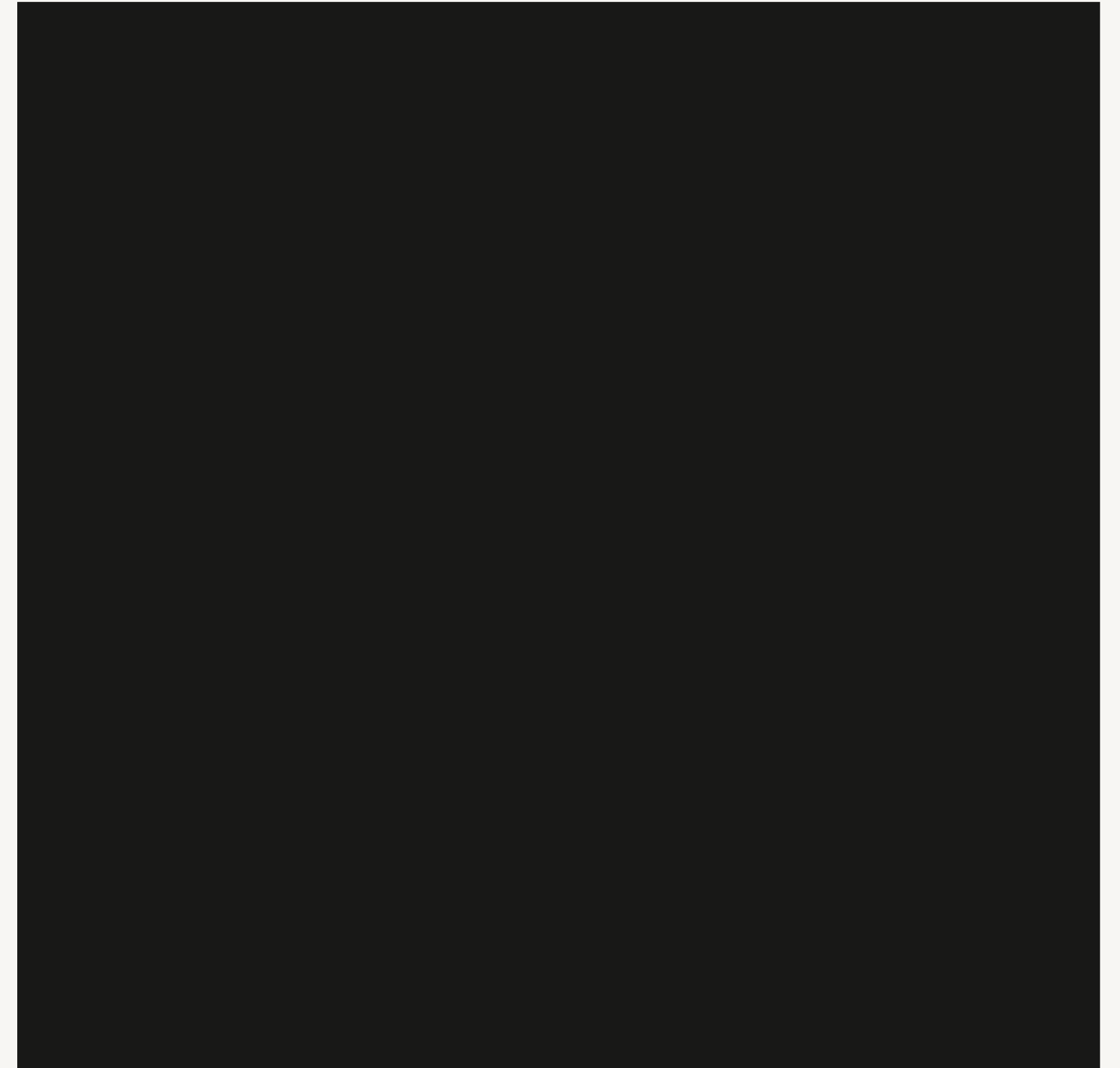
- » Публічними в Україні можна вважати тільки ті послуги, організація надання чи надання яких згідно з Бюджетним Кодексом України може фінансуватися за рахунок бюджетних коштів.
- » Це твердження стосується й платних публічних послуг, оскільки плата за їх надання зазвичай спрямовується до бюджету відповідного рівня.
- » Бюджетним кодексом визначено чіткий перелік видатків бюджетів усіх рівнів і встановлено, що бюджетні кошти можуть використовуватися тільки на цілі, визначені бюджетними призначеннями та бюджетними асигнуваннями.

Концепція реформування місцевого самоврядування та територіальної організації влади в Україні визначає:

- » забезпечення доступності та якості публічних послуг;
- » досягнення оптимального розподілу повноважень між органами місцевого самоврядування та органами виконавчої влади;
- » визначення обґрунтованої територіальної основи для діяльності органів місцевого самоврядування та органів виконавчої влади для забезпечення доступності та належної якості публічних послуг, що надаються такими органами;
- » створення належних матеріальних, фінансових і організаційних умов для забезпечення виконання органами місцевого самоврядування власних і делегованих повноважень.

Ключові меседжі

- » Досягнення компромісу між фінансовими можливостями влади, населення та забезпеченням високих стандартів якості послуги
- » Не займатися «латанням дірок», а працювати на перспективу
- » Необхідно спрямовувати вільні ресурси на кілька пріоритетних напрямків
- » Максимальне залучення громадян гарантує результат
- » Пріоритетна послуга має відповідати Стратегії
- » Визначаємо пріоритети на підставі громадської думки
- » Орієнтація на доступність послуг для всіх категорій мешканців
- » Комунікації – важлива складова процесу вдосконалення будь-якої послуги



Визначення та поняття ПВП

План вдосконалення послуги (ПВП) — це універсальний інструмент для аналізу та планування будь-якої муніципальної послуги з метою підвищення рівня задоволеності споживачів.

! План вдосконалення послуги є інструментом довгострокового розвитку та не використовується для швидкого вирішення кризових ситуацій

ДО РОЗРОБКИ ПЛАНУ ВДОСКОНАЛЕННЯ ПОСЛУГИ



Ініціювати процес удосконалення послуг (розпорядження голови, рішення виконкому, рішення місцевої ради, звернення депутатів чи громадськості)



Визначити пріоритети



Визначити проблемні послуги, якістю яких жителі незадоволені найбільше (опитування чи визначення потреб на громадських зборах)



Вибрати пріоритетну(-і) послугу(-и) (комісія з представників усіх населених пунктів ТГ, протокол)



Затвердити рішення про розробку Плану вдосконалення послуги (рішення місцевої ради)



Затвердити склад Робочої групи з удосконалення послуги та Положення про неї (розпорядження голови ТГ)



Інформувати жителів про початок розробки Плану вдосконалення послуги



Діяльність Робочої групи (5-6 засідань)



Діагностика стану надання послуги, SWOT-аналіз, виявлення проблем



Узгодження бачення послуги, визначення стратегічних і оперативних цілей на 3-5 років



Розробка та пріоритезація проєктів, визначення порядку їх реалізації (консенсус або зважене голосування)



Формування Плану дій, розробка Плану впровадження та технічного забезпечення



Визначення очікуваних результатів та індикаторів виконання



Розробка Плану моніторингу та оцінювання



Затвердити План вдосконалення послуги



Поширити проєкт Плану через популярні канали інформування (ЗМІ, сайт ТГ, неурядові організації, флаєри)



Провести громадське обговорення (протокол і список учасників)



Затвердити План рішенням місцевої ради



Реалізація проєктів і комунікації з жителями



Моніторинг і оцінювання досягнутих результатів



Переглянути результати, оцінити прогрес, скоригувати План (щороку, за потреби — частіше)



Затвердити звіт про виконання Плану рішенням місцевої ради



Оприлюднити звіт через популярні місцеві канали інформування населення



Прийняти рішення про подовження строку реалізації або розробку нового Плану

Рис. 1. Розробка та виконання Плану вдосконалення послуги

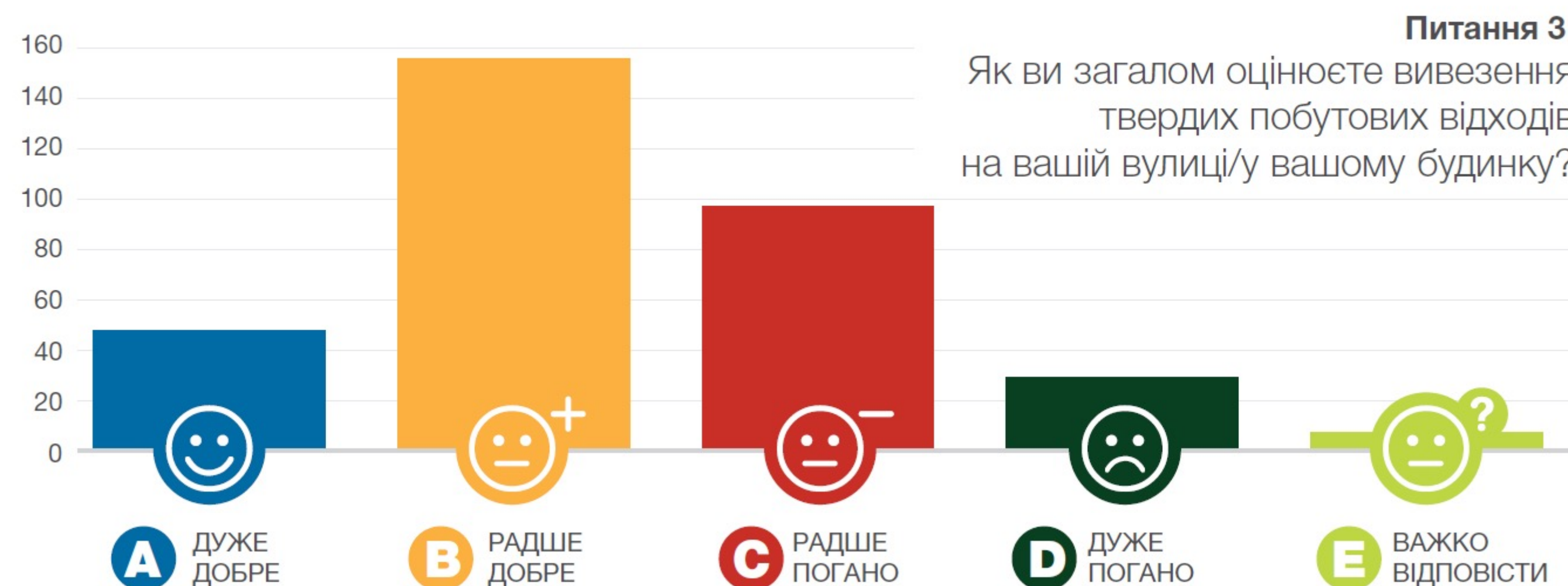


ЕЛЕКТРОНА СИСТЕМА ОПИТУВАНЬ DOBRE.PYTANNIA



**Новий інструмент опитування
домогосподарств**

Посібник для територіальних громад | Теорія та практика вдосконалення послуг місцевого самоврядування



- ✓ Де ми хочемо бути?
- ✓ Як ми можемо там опинитись?
- ✓ Як ми можемо забезпечити успіх?

Етапи розробки Плану вдосконалення послуги

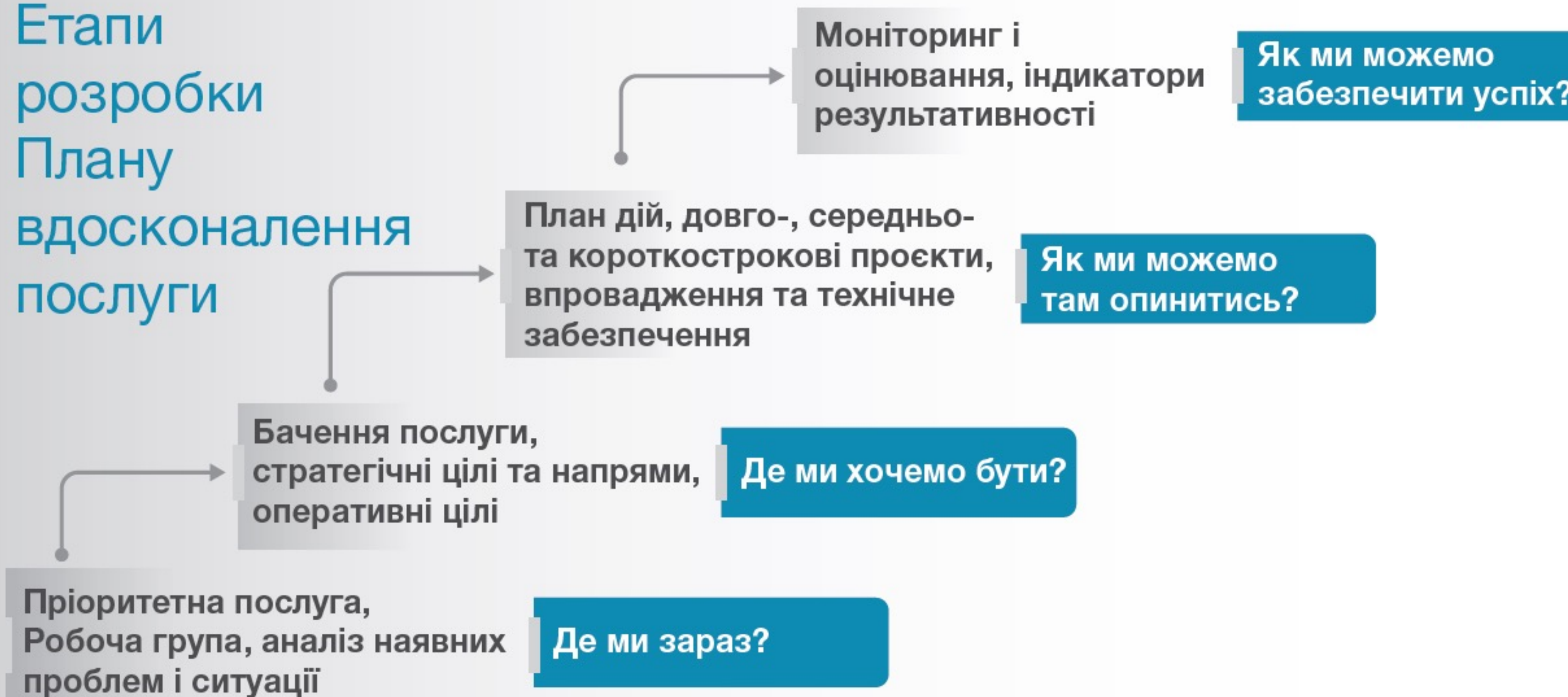


Рис. 2. Алгоритм розробки Плану вдосконалення послуги

У І частині посібника знайдете практичні відповіді на питання :

1. Де збирати та як узагальнювати дані про обрану послугу?
2. Як створити робочу групу та розподілити ролі?
3. Як врахувати думки кожного під час опитування?
4. Як здійснити SWOT аналіз та розробити сценарії покращення послуг?
5. Чому послуга має бути доступною, якісною і для кого?
6. Як узгодити стратегічні та операційні цілі ?
7. Які проекти будуть ефективними і розвитковими?
8. Які проекти є пріоритетними для громади?
9. Як організувати ефективні комунікації з реалізації послуги
10. Хто і коли має моніторити ПВП?

І багато інших питань.....

Книга II. Особливості вдосконалення ключових послуг місцевого самоврядування

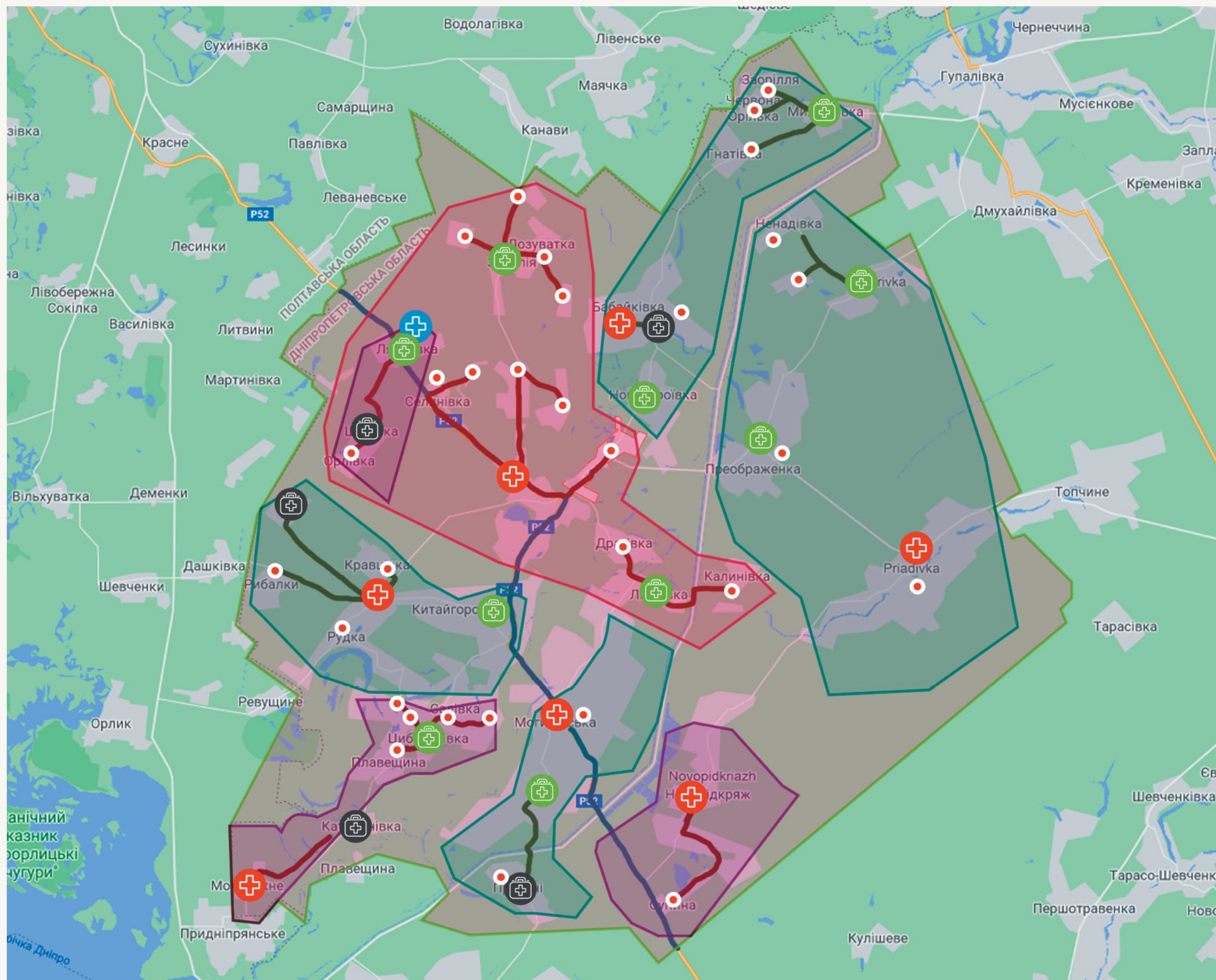
1. Адміністративні послуги
2. Соціальні послуги
3. Медичні послуги
4. Освітні послуги. Дошкільна, шкільна та позашкільна освіта
5. Водопостачання та водовідведення
6. Громадські простори та благоустрій. Як врахувати потреби мешканців
7. Послуги з освітлення території як частина благоустрою
8. Утримання та розвиток транспортної інфраструктури
9. Організація пасажирських перевезень у громаді
10. Поводження з твердими побутовими відходами
11. Культурні послуги
12. Удосконалення спортивних послуг



Алгоритм представлення ключових послуг

- » Визначення та сутність послуги;
- » Найбільш поширені проблеми надання послуги;
- » Надавачі та отримувачі послуг;
- » Організація надання послуги. Формування спроможності;
- » Основні нормативно- правові акти у сфері надання послуги;
- » Особливості діагностики стану надання пслуги в громаді;
- » Дерево цілей;
- » Стандарти послуги(міжнародні, національні, регіональні при наявності);
- » Кращі приклади українські та зарубіжні.

Візуалізація формування організаційної спроможності послуги



Приклад картування об'єктів медичної сфери



Рис. 9. Модель 1 первинної медико-санітарної допомоги ПМСД на основі комунального некомерційного підприємства¹³

Сфера послуги громадського транспорту .

До неї входять:

- » оптимальна маршрутна сітка та розклад;
- » безпечний і екологічний рухомий склад;
- » фаховий персонал;
- » спроможний суб'єкт-виконавець послуги;
- » транспортно-зупинкова інфраструктура;
- » інфраструктура обслуговування рухомого складу та персоналу.



Схема надання послуги громадського транспорту

Спортивні послуги.



До сфери послуг входять:

- » □ спортивна інфраструктура;
- » □ окремо виділяється спортивний інвентар і обладнання;
- » □ фаховий тренерський персонал;
- » □ суб'єкт, що утримує на балансі ці об'єкти;
- » □ доступне використання мешканцями громади та комунікація.

**Схематичне представлення інфраструктури сфери
послуги спорту**

Дорожня інфраструктура.



Схема дорожньої інфраструктури

До сфери послуг входять:

- » дороги та стан їх покриття;
- » суб'єкт, що обслуговує систему дорожньої інфраструктури (комунальне підприємство чи інший підрядник);
- » фаховий персонал;
- » доповнюючі елементи до базового дорожнього покриття;
- » відповідальне використання кінцевим користувачем.



USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE



**Global
Communities**
Partners for Good

Приклади:

ПРИКЛАДИ ПЛАНІВ УДОСКОНАЛЕННЯ ПОСЛУГИ ГРОМАДСЬКОГО ОСВІТЛЕННЯ



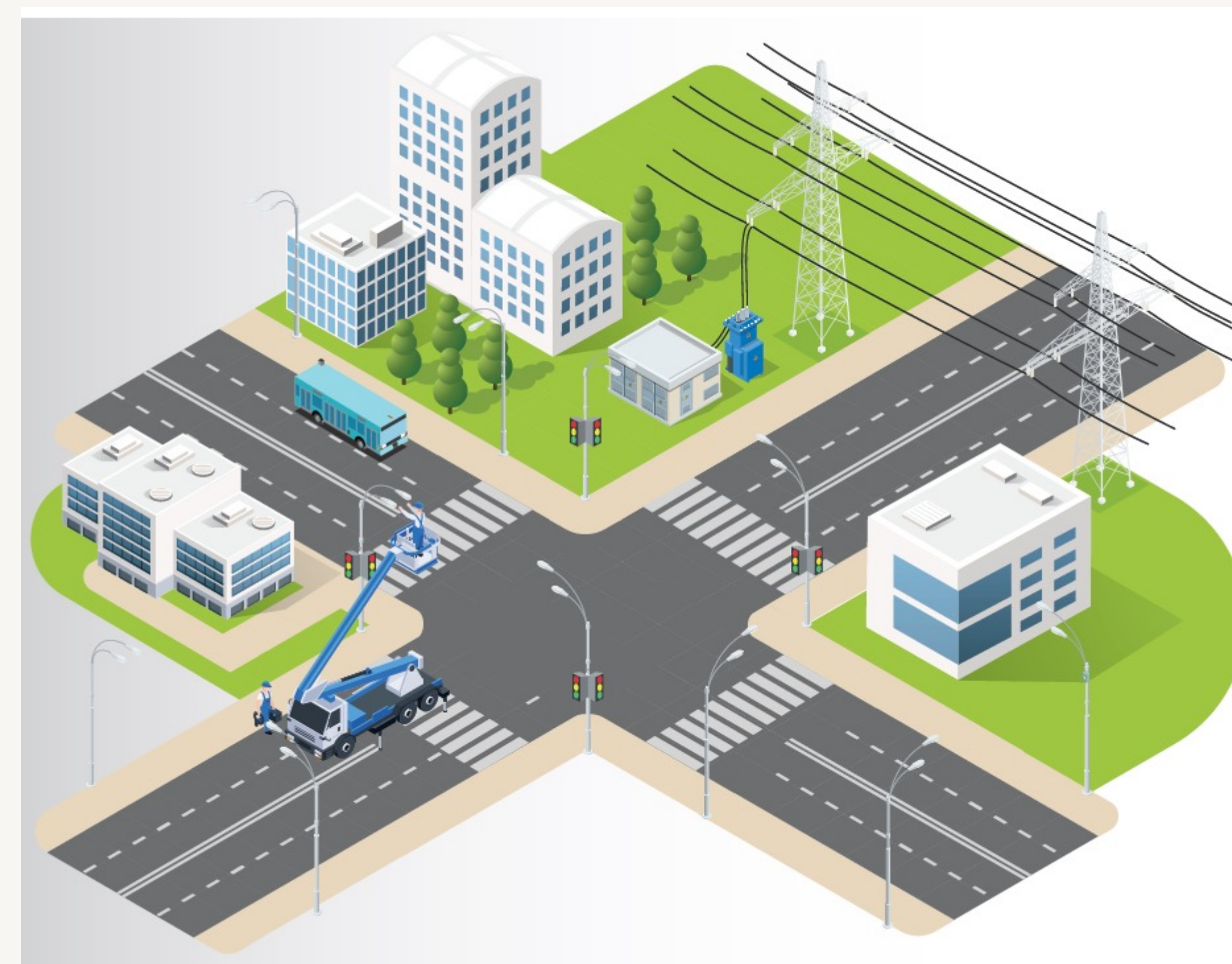
«ПЛАН УДОСКОНАЛЕННЯ НАДАННЯ ПОСЛУГИ
ВУЛИЧНОГО ОСВІТЛЕННЯ» на 2019-2022 роки
Кам'яномостівська територіальна громада, Миколаївська область



ПЛАН УДОСКОНАЛЕННЯ НАДАННЯ ПОСЛУГИ
ВУЛИЧНОГО ОСВІТЛЕННЯ
Скала-Подільська селищна територіальна громада, Тернопільська область



ПЛАН УДОСКОНАЛЕННЯ ПОСЛУГИ
ВУЛИЧНОГО ОСВІТЛЕННЯ
Зборівська громада, Тернопільська область



Авторський колектив:

Під загальною редакцією:

Бурдавіцина М. О. — експерта з послуг місцевого самоврядування

Програми USAID DOBRE

Муратова О. В. — спеціаліста з послуг місцевого самоврядування

Програми USAID DOBRE

Авторський колектив:

- Ключник Н. Л.
- Морозюк Н. В.
- Шевченко О. Е
- Пирогова Д. І.

Подяки

Ангела Бочі — експертка з управління фінансами та місцевими бюджетами Програми USAID DOBRE

Дмитро Коваль — регіональний менеджер Програми USAID DOBRE

Ірина Кравчук — спеціалістка з моніторингу, оцінки та навчання Програми USAID DOBRE

Ірина Склярєва — радниця з питань громадянського представництва Проєкту «Децентралізація приносить прозорість і ефективність у медицині та освіті» (ДІЄМО)

Наталія Стрельбіцька — програмна спеціалістка Програми USAID DOBRE

Олег Процик — програмний спеціаліст Програми USAID DOBRE

Ольга Шубіна — спеціалістка з управління фінансами та місцевими бюджетами Програми USAID DOBRE

Сергій Аверков — консультант із питань поводження з твердими побутовими відходами та залучення громадськості Програми USAID DOBRE

Сергій Карелін — консультант із питань водопостачання Програми USAID DOBRE

Тамара Кабиш-Рибалка, спеціалістка з моніторингу, оцінки та навчання Програми USAID DOBRE

Тетяна Овчаренко — консультантка з питань місцевих бюджетів та фінансового управління Програми USAID DOBRE

Тетяна Петренко — спеціалістка з моніторингу, оцінки та навчання Програми USAID DOBRE

Юлія Єсмуханова — заступниця керівника Програми USAID DOBRE

Яна Казакова — старша програмна менеджерка Національного демократичного інституту

Окрема подяка Маїсу Ванояну — експерту з послуг місцевого самоврядування Програми USAID DOBRE, який розпочинав адаптацію методології Плану вдосконалення послуги для України.

Дякую за увагу !
e-mail: natali_kl@ukr.net
+380679570121

Ця презентація стала можливою завдяки щирій підтримці американського народу, наданій через Агентство США з міжнародного розвитку (USAID). Зміст є відповідальністю Глобал Ком'юнітіз (GlobalCommunities) і не обов'язково відображає точку зору USAID чи Уряду Сполучених Штатів.