

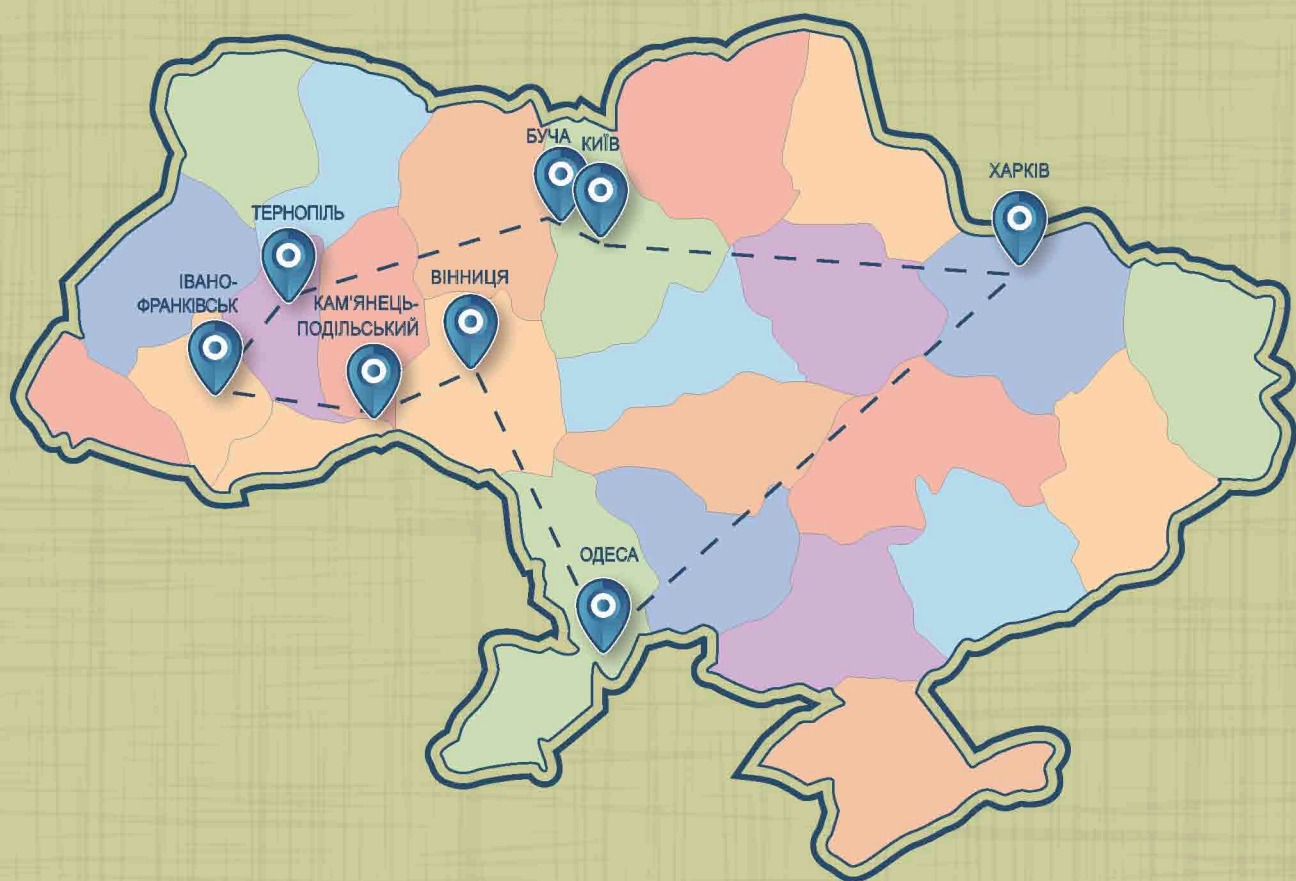


USAID
ВІД АМЕРИКАНСЬКОГО НАРОДУ



АСОЦІАЦІЯ МІСТ УКРАЇНИ
СПІЛЬНИМИ ЗУСИЛЛЯМИ

МАРШРУТИ УСПІХІВ



Кращі практики місцевого самоврядування

Київ 2019

Видання здійснене Асоціацією міст України в рамках Проекту «Розробка курсу на зміцнення місцевого самоврядування в Україні» (ПУЛЬС), що реалізується за підтримки USAID. Зміст збірки є відповідальністю Асоціації міст України і не обов'язково відображає думку USAID або Уряду США.

МАРШРУТИ УСПІХІВ

Кращі практики місцевого самоврядування

м. Київ, січень 2019 року



МАРШРУТИ УСПІХІВ **Кращі практики місцевого самоврядування**

2019 рік, м. Київ

Збірка кращих практик органів місцевого самоврядування підготовлена за підсумками навчальних візитів «Маршрути успіхів», які відбулися в рамках загальнонаціональної програми протягом 2018 року.

Видання буде корисне практикам місцевого самоврядування, медіа-спільноті та усім, хто цікавиться успішним досвідом громад в умовах децентралізації.

В електронному вигляді публікація доступна на сайті АМУ www.auc.org.ua в розділі БІБЛІОТЕКА.

Інформацію та матеріали, що містяться у виданні, дозволяється вільно копіювати, перевидати й розповсюджувати по всій території України всіма способами, якщо це робиться безоплатно для кінцевого споживача та якщо при такому копіюванні, перевиданні й розповсюдженні є обов'язкове посилання на Асоціацію міст України.

ЗМІСТ

ХАРКІВ	
Підтримка малого та середнього бізнесу – серед пріоритетів міста	5
ТЕРНОПІЛЬ	
Е-технології як чинник підвищення якості послуг	7
Впровадження інструментів Е-медицини	
Електронний квиток	
ІВАНО-ФРАНКІВСЬК	
Розробка та реалізація Стратегії розвитку міста	11
ВІННИЦЯ	
Взаємодія влади і громади: шлях до синергії у розвитку міста	15
БУЧА (КИЇВСЬКА ОБЛАСТЬ)	
Підвищення якості послуг та забезпечення комфортного життя громади	18
КАМ'ЯНЕЦЬ-ПОДІЛЬСЬКИЙ (ХМЕЛЬНИЦЬКА ОБЛАСТЬ)	
Досвід підвищення туристичної привабливості міста	22
КИЇВ	
Київ – Smart City	25
ОДЕСА	
Впровадження моделі інтегрованих послуг	29

ПЕРЕДМОВА

Вже два роки Асоціація міст України в рамках Проекту USAID ПУЛЬС реалізує загальнонаціональну Програму «Маршрути успіхів» - цикл навчальних поїздок для муніципальних службовців з метою вивчення кращих практик та досвіду впровадження новацій в усіх сферах діяльності місцевого самоврядування – від ЖКГ до фінансів.

Успішні напрацювання громад стали результатом зростання місцевих бюджетів внаслідок децентралізації. Сьогодні перспективність цієї реформи вже не викликає сумнівів, адже місцеве самоврядування отримало нові можливості для розвитку громад та підвищення якості життя громадян. І тепер для місцевих посадовців вкрай важливо навчитися ефективно управляти ресурсами, визначати пріоритети та планувати розвиток.

Ця збірка містить кращі практики органів місцевого самоврядування восьми українських міст, у яких відбулися навчальні візити у 2018 році – Харків, Тернопіль, Івано-Франківськ, Буча (Київська область), Кам'янець-Подільський (Хмельницька область), Київ та Одеса. Кожне з них представило свій унікальний досвід реалізації проектів та ініціатив. У 2019 році Програма «Маршрути успіхів» продовжується.

Переконаний, успіхи та кращі практики громад підтверджують, що рух у напрямку децентралізації є правильним, його треба продовжувати і у жодному разі не можна допустити «відкату» реформ.

Олександр Слобожан,
Виконавчий директор Асоціації міст України,
кандидат наук з державного управління

Харків

ПІДТРИМКА МАЛОГО ТА СЕРЕДНЬОГО БІЗНЕСУ – СЕРЕД ПРІОРИТЕТІВ МІСТА

Навчальний візит до Харкова з вивчення досвіду впровадження інструментів підтримки розвитку малого та середнього бізнесу відбувся 22-23 лютого 2018 року. Учасники: міські голови, заступники міських голів, керівники департаментів інвестицій та економічного розвитку з 24 міст.

Передумови

Розвиток малого та середнього бізнесу в громадах сприяє посиленню економічної свободи та конкуренції, послабленню монополізму та прискоренню впровадження новітніх технологічних та комерційних ідей, а також інновацій.

У 2017 році Харківська міська рада прийняла Програму підтримки розвитку підприємництва в м. Харкові на 2018-2022 роки. Цей документ – дорожня карта для міської ради щодо створення умов підтримки малого та середнього бізнесу, вдосконалення його ресурсної та інформаційної підтримки і розширення інфраструктури для підприємництва.

Практика

Однією з важливих цілей Програми підтримки розвитку підприємництва в м. Харкові на 2018-2022 роки є спрощення процедури видачі документів дозвоільного характеру. Для цього у 2017 році було відкрито **Регіональний центр послуг у форматі «Прозорий офіс»** та оптимізовано роботу дев'яти територіальних підрозділів **Центру надання адміністративних послуг міста Харкова** – розділено прийом, обробку і видачу документів та збільшено кількість робочих місць, завдяки чому зникли черги. Крім того, харків'янам більше не потрібно відвідувати різні установи для отримання послуг, адже більшість з них доступні у ЦНАП, зокрема, послуги, пов'язані із веденням підприємницької діяльності: відкриття бізнесу, оформлення різноманітних дозвоільних документів, подання звітів у Фіскальну службу тощо. Тут також можна проконсультуватися щодо вибору сфери підприємницької діяльності.

Для підвищення інформаційного забезпечення малого та середнього бізнесу на сайті Департаменту адміністративних послуг та споживчого ринку Харківської міської ради (<https://ppr.kharkov.ua/ua/main>) з 2017 року працюють два електронні сервіси: «Бізнес-навігатор» та «Допомога підприємцю». Програмою підтримки розвитку підприємництва передбачено технічне забезпечення та розвиток цих інструментів за кошти місцевого бюджету.

«Бізнес-навігатор» (<https://business.ppr.kharkov.ua/ua>) містить каталог підприємств споживчого ринку Харкова (ресторани, служби побутового обслуговування, ринки, магазини тощо). Тут можна переглянути інформацію про ці підприємства та навіть ознайомитися з ними через 3D тур. Також завдяки сервісу можливо дізнатися про виставково-ярмаркові заходи, які відбуваються у місті.

«Допомога підприємцю» (<https://ppr.kharkov.ua/ua/advice>) – це інструмент надання онлайн консультацій з питань бізнесу. Тут можна отримати допомогу в розробці проектів, стартапів та бізнес-планів, а також дізнатися як започаткувати підприємницьку діяльність. На цій платформі також доступний тренінг з розробки

методики підвищення ефективності ведення бізнесу.

Програма підтримки розвитку підприємництва передбачає запровадження бізнес-освіти. У 2017 році міська рада відкрила безкоштовну школу грантрайтингу **Open Grants School** для харків'ян, які хочуть розпочати свою справу. Частина розроблених учнями школи проектів стають стартапами, які реалізуються у Харкові. Станом на кінець 2018 року випускниками Open Grants School стали 300 жителів громади.

Міська рада сприяє організації спілкуванню та нетворкінгу між підприємцями, науковцями, студентами та інвесторами – в місті проходять різноманітні заходи для бізнес-спільноти. У 2018 року в Харкові відбувся «Ярмарок стартапів», де харківські вищі навчальні заклади представили свої найкращі розробки перед потенційними інвесторами. Також пройшов «Інноваційний форум міста Харкова 2018», який став майданчиком для обговорення найактуальніших напрямків та перспектив розвитку інновацій у місті.

Результат

Завдяки покращенню бізнес-клімату у Харкові, активно розвивається мале та середнє підприємництво, відповідно, створюються нові робочі місця, впроваджуються інновації, залучаються інвестиції, посилюється конкурентоспроможність економіки та зростає бюджет міста. Кількість підприємців щороку збільшується – у 2017 році свій бізнес відкрило близько 35 тисяч харків'ян, а у 2018 році – вже більше 100 тисяч.

Харків має високі кредитні рейтинги за версією провідних світових агентств «Moody's» і «Fitch». Всесвітньо відоме видання «Financial Times» визнало місто кращим у Східній Європі для ведення бізнесу.



Контакти

Департамент адміністративних послуг та
споживчого ринку
Харківської міської ради
вул. Чернишевська, 26
м. Харків, 61002
тел. (057) 706-34-49
dpsr@citynet.kharkov.ua
<https://ppr.kharkov.ua/ua>

ТЕРНОПІЛЬ

Е-ТЕХНОЛОГІЇ ЯК ЧИННИК ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ ПОСЛУГ

Навчальний візит до Тернополя з вивчення досвіду реформування системи охорони здоров'я та впровадженні технологій «розумного міста» для підвищення якості медичних послуг, а також Е-квитка у громадському транспорті відбувся 29-30 березня 2018 року. Учасники: міські голови, заступники міських голів, керівники департаментів з 25 міст.

ВПРОВАДЖЕННЯ ІНСТРУМЕНТІВ Е-МЕДИЦИНИ

Передумови

Початок впровадження реформи охорони здоров'я на місцевому рівні став поштовхом до вдосконалення медичних закладів Тернополя. Для підвищення комфорту жителів міста, зокрема, уникнення черг під кабінетами лікарів, було запроваджено сучасні інструменти Е-медицини, серед яких онлайн-послуга «Електронна реєстратура». Ця система дозволяє пацієнтам записатися до лікаря через Інтернет, а медикам – оптимізувати роботу та спростити процедуру прийому.

Практика

У 2017 році Тернопільська міська рада виділила кошти на створення системи **«Електронна реєстратура»** у Тернопільській міській комунальній дитячій лікарні, за які було закуплено комп'ютерну техніку та програмне забезпечення на 70 комп'ютеризованих робочих місць для реєстраторів і лікарів первинної та вторинної ланок. У сайт цього медичного закладу (<http://www.tmdkl.te.ua/>) інтегровано інструмент «Електронна реєстратура», через який можна вибрати бажаний час та записати дитину до дільничного педіатра. Під час медогляду він визначає проблему та записує маленького пацієнта до вузькопрофільного спеціаліста на зручну дату і час – також онлайн. Це дозволяє уникати повторного звернення до реєстратури для запису чи запиту інформації про графік прийому лікарів.

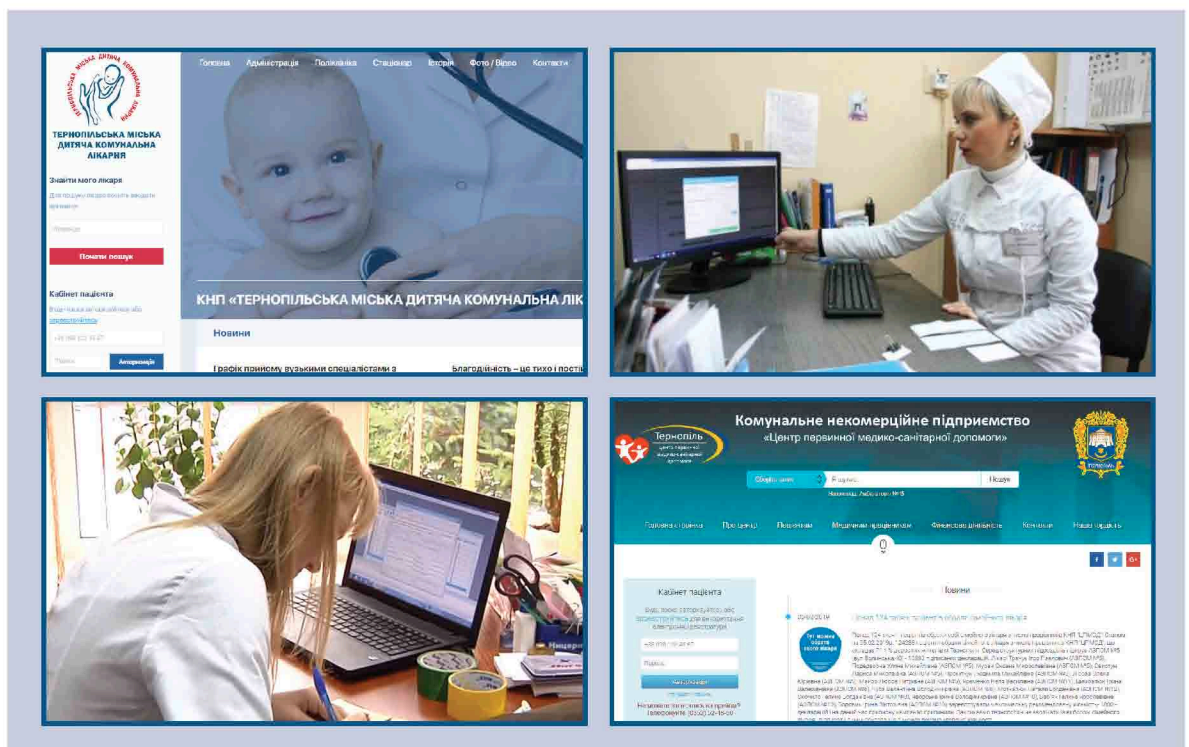
Можливість заздалегідь записатися до сімейного лікаря, не відвідуючи медичний заклад, мають також і дорослі городяни. Це можна зробити на сайті Центру первинної медико-санітарної допомоги (<http://www.medical.te.ua/>). Амбулаторна картка хворого і талон на прийом брати в реєстратурі буде не потрібно – коли пацієнт прийде на медогляд, всі його документи вже будуть в кабінеті лікаря.

«Електронна реєстратура», яка функціонує у Тернополі, повністю адаптована до Національної електронної системи охорони здоров'я eHealth. Також Тернопільська міська рада планує інтегрувати її у програму «Соціальна картка тернополянина», яка покликана автоматизувати систему надання та обліку пільгових послуг у транспортній, торговельній, комунальній та інших сферах.

В найближчих планах міста – впровадження електронного рецепта, який допоможе медикаменти для пільгових категорій населення більш доступними.

Результати

Запровадження електронного запису до педіатра та сімейного лікаря, а через них до вузькопрофільних спеціалістів, дало змогу зменшити витрати часу на відвідування медичних закладів, адже тепер можна прийти у вибраний час і отримати послугу, а не очікувати у «живій» черзі. Робота в єдиному інформаційному середовищі дозволяє лікарю первинної ланки швидко отримувати інформацію щодо усіх медоглядів та обстежень, які проходить пацієнт, та володіти повною картиною про стан його здоров'я, завдяки чому можна швидше та чіткіше визначити проблему і призначити відповідне лікування.



Контакти

Відділ охорони здоров'я та медичного забезпечення
Тернопільської міської ради
бульвар Т. Шевченка, 1
м. Тернопіль, 46001
тел. (0352) 52-56-96
<http://www.zdorov.gov.ua/>

ЕЛЕКТРОННИЙ КВИТОК

Передумови

Запровадження автоматизованої системи обліку оплати проїзду в громадському транспорті здійснюється на підставі Закону України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо впровадження автоматизованої системи обліку оплати проїзду в міському пасажирському транспорті», прийнятому 17 січня 2017 року. Відповідний законопроект був розроблений та доопрацьований за участі експертів Проекту USAID PULSE. Асоціація міст України лобювала прийняття цього закону парламентом.

Тернопіль розпочав використовувати цей механізм обліку пасажироперевезень одним із перших в Україні.

Практика

У листопаді 2017 року міська рада прийняла рішення про впровадження автоматизованої системи обліку оплати проїзду в міському пасажирському транспорті, незалежно від форми його власності. Тоді ж було введено нові засоби для оплати проїзду: персоніфікований електронний квиток «Соціальна карта тернополянина (Файна карта)» (для осіб, які зареєстровані у Тернополі або офіційно працюють у місті) та електронний проїзний квиток «Електронний гаманець» (для усіх жителів та гостей міста).

Для забезпечення можливості проїзду власників «Соціальної карти тернополянина» вже з початку 2018 року у Тернополі введено диференційований тариф на проїзд. А з лютого 2018 року можна оплачувати подорожі безконтактними банківськими картами платіжних систем VISA, Mastercard та пристроями з технологією NFC.

Громадянам, які мають право на пільговий проїзд та зареєстровані у Тернополі або у населених пунктах, що приєдналися до нього, збережено право на безкоштовний проїзд у всіх тролейбусах, автобусах та маршрутних таксі, а також надано право на виготовлення «Соціальної карти Тернополянина» за рахунок коштів з міського бюджету.

«Соціальна карта тернополянина», окрім пільг на проїзд, забезпечує можливість купувати товари і отримувати послуги у місті зі знижками.

Для впровадження системи оплати проїзду через «Соціальну картку тернополянина», міська рада ухвалила відповідне нормативно-правове підґрунтя; організувала навчання персоналу міської транспортної компанії для роботи з Е-квитком; придбала валідатори та пристрої програмування безконтактних службових карток; провела конкурсний відбір Оператора електронних систем міста; затвердила Правила користування міським пасажирським транспортом (тролейбусом, автобусом) у місті Тернополі; створила 25 пунктів продажу та поповнення карт.

Оформити пільговий електронний квиток, а також придбати або поповнити проїзний можна на спеціальному веб-ресурсі «Портал тернополянина» (<https://fayna-karta.te.ua/>).



Результати

Впровадження автоматизованої системи обліку оплати проїзду у пасажирському транспорті Тернополя є корисним рішенням як для пасажирів, так і для міської влади.

Після оформлення «Соціальної картки тернополянина» жителі міста можуть користуватися пільгами на проїзд. Для пенсіонерів, учасників АТО та людей з інвалідністю подорожі на громадському транспорті безкоштовні, а для зареєстрованих і працюючих у Тернополі, а також учнів – діють знижки. Крім того, зручно оплачувати проїзд банківською карткою у разі відсутності соціального Е-квитка.

Введення електронної плати за проїзд дозволяє міській владі вести точний облік пільговиків та чітко визначати необхідний обсяг видатків з місцевого бюджету на забезпечення перевезення відповідних категорій населення. Також завдяки впровадженню електронної системи оплати проїзду, робота міських перевізників стала більш прозорою, оскільки мінімізовано готівковий розрахунок, а інформація про доходи від перевезень стала відкритою.

Запровадження Е-квитка – важливий етап транспортної реформи в Тернополі. В планах – закупівля великих низькопідлогових автобусів та створення єдиної муніципальної транспортної компанії.



Якість роботи Е-квитка оцінила Надзвичайний і Повноважний Посол Сполучених Штатів Америки в Україні Марі Йованович під час робочого візиту до Тернополя у листопаді 2018 року. Пані Посол відмітила зусилля міської влади для успішного впровадження автоматизованої системи оплати проїзду, яка робить міський пасажирський транспорт доступним та зручним.

Контакти

Управління транспорту, комунікацій та зв'язку
Тернопільської міської ради
вул. Коперніка,1
м. Тернопіль, 46001
тел. (0352) 52-15-14
uprtrans_te@ukr.net

ІВАНО-ФРАНКІВСЬК

РОЗРОБКА ТА РЕАЛІЗАЦІЯ СТРАТЕГІЇ РОЗВИТКУ МІСТА

Навчальний візит до Івано-Франківська з вивчення досвіду розробки і реалізації Стратегії розвитку міста відбувся 24-25 квітня 2018 року. Учасники: міські голови, заступники міських голів, керівники департаментів інвестицій та економічного розвитку з 29 міст.

Передумови

До 2017 року в Івано-Франківську діяла Стратегія розвитку міста-2020. Завдяки децентралізації у громади з'явилися нові ресурси, використання яких не було передбачено цим документом. Тому місто вирішило розробити нову Стратегію розвитку – до 2028 року. Вона спрямована на посилення соціально-економічного та культурного розвитку, створення комфортних умов життя, підвищення якості надання послуг, безпеки, екологічності та туристичної привабливості міста.

Практика

Під час розробки проекту Стратегії розвитку міста Івано-Франківськ до 2028 року було проведено опитування жителів та здійснено аналіз перспектив розвитку, а також складено паспорт громади.

У результаті були визначені чотири стратегічні напрями розвитку:

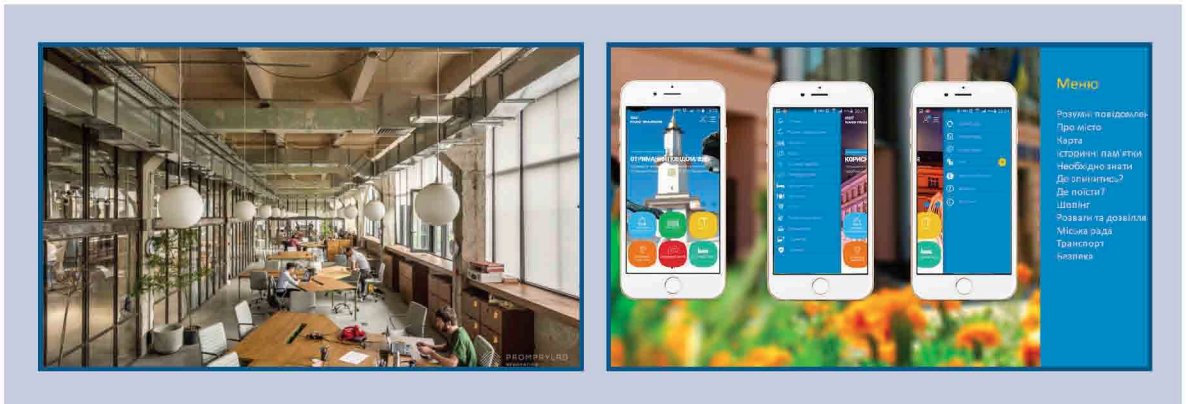
- ♦ місто підтримки інвестицій та розвитку бізнесу;
- ♦ місто комфортного проживання, енергоефективної та дружньої до довкілля інфраструктури;
- ♦ місто відкритої влади і сучасного управління;
- ♦ місто якісної освіти, медицини, різноформатного культурного середовища.

У жовтні 2017 року Івано-Франківська міська рада затвердила Стратегію розвитку міста до 2028 року. Моніторинг її результатів кожні півроку проводить Комітет з управління впровадженням Стратегією. Успішність реалізації документу оцінюється за спеціально розробленою системою індикаторів.

Для досягнення завдань Стратегії, місто запланувало втілити 140 проектів за перші три роки її впровадження. Деякі з них вже почали реалізовуватися.

Проект «Розумний туризм в Івано-Франківську (Smart Tourism)»

На початку 2018 року в роботу запущено мобільний додаток «Відвідай Івано-Франківськ», завдяки якому можна отримувати «розумні» повідомлення про міські об'єкти, що обладнані передавачами (пам'ятки, розважальні заклади, готелі, торговельні центри та магазини, ресторани та кафе). При вході в зону дії передавача, на смартфон надходить інформація про ці об'єкти – можна дізнатися про заходи, які відбуваються на їх території, а якщо це історична пам'ятка – прослухати аудіо-тур українською, англійською, німецькою або польською мовами.



Також для приваблення туристів в рамках проекту Smart Tourism випущено та поширено промо-ролик про Івано-Франківськ та покращено благоустрій історичної частини міста.

Проект з розвитку транспортної системи міста

Для оптимізації транспортної мережі, побудовано нову тролейбусну лінію через залізничний вокзал, а також планується будівництво підстанцій та ще двох тролейбусних ліній. Крім того, будується міст через річку Бистриця Солотвинська та транспортні розв'язки в районі вулиць Хіміків – Надрічна. Місто закупило 29 нових низькопідлогових тролейбусів, почалися роботи з впровадження автоматизованої системи оплати проїзду – електронного квитка.

Також розвивається велосипедний рух. Зараз протяжність велосипедної мережі у місті становить 14, 8 км. До 2020 року заплановано продовжити її до 102 км.

Проект «Встановлення сміттесортувального комплексу на полігоні ТПВ»

У травні 2018 року на полігоні під Івано-Франківськом встановлено сміттесортувальну лінію для переробки сухих та вологих твердих побутових відходів. Щодня працівники відсортовують 20-25 тон сміття. Для забезпечення роботи лінії створено 15 робочих місць. Місто планує розширювати потужності та збільшити кількість працівників до 45. У цей проект міська влада вклала 6 млн грн.

Проект «Підвищення енергоефективності об'єктів бюджетної сфери міста Івано-Франківська»

Проводиться енергомодернізація 51 закладу бюджетної сфери: шкіл, дитячих садків, медичних закладів та соціальних установ, які за даними проведеного міською радою моніторингу є найбільш енергозатратними. У цих установах встановлюють пластикові вікна, енергоощадне освітлення, а також утеплюють самі будівлі.

Проект залучення інвестицій у розвиток Івано-Франківського локомотиворемонтного заводу

У 2017 році Івано-Франківська міська рада придбала контрольний пакет акцій Івано-Франківського локомотиворемонтного заводу. Завдяки цьому вдалося збе-



регти виробництво, робочі місця та почати відновлювати і модернізувати його для того, щоб залучити інвесторів. Тут впроваджується програма з енергозбереження – на підприємстві встановлено два твердопаливних котли. Планують встановити ще три котли та сонячні колектори. Це дозволить зробити роботу заводу більш енергоощадною та екологічною. Також місто працює над створенням нових робочих місць на виробництві.

Проект «Промприлад. Реновація»

Цей проект передбачає перетворення на інноваційний центр старого Івано-Франківського приладобудівного заводу «Промприлад», де будуть впроваджуватися різноманітні бізнес-проекти у сфері освіти, новітніх технологій, мистецтва та дозвілля. Проект відноситься до сфери імпакт-інвестування – інвестори одночасно вкладають в соціальний вплив на місто та область і отримують дивіденди. У реконструкцію вже залучено 1,2 млн доларів США інвестиційних коштів. Завдяки роботі та розвитку цього центру, створюються нові робочі місця, реалізується креативний потенціал івано-франківської молоді та покращується бізнес-клімат у громаді.

Фінансування заходів з реалізації Стратегії забезпечується з різних джерел: місцевого бюджету, через випуск облігацій внутрішньої місцевої позики, з Державного фонду регіонального розвитку, державних цільових програм, за рахунок субвенції та інших трансфертів з державного бюджету, інвестиційних коштів, коштів іноземних донорів тощо.



Результати

Завдяки реалізації проектів в рамках Стратегії розвитку міста до 2028 року, Івано-Франківськ перетворюється – зростає кількість робочих місць, посилюється розвиток економіки, підвищується енергоефективність, покращуються умови для життя та комфорту громади, місто стає більш привабливим як для його жителів, так і для туристів.

У серпні 2018 року проведено перший моніторинг реалізації Стратегії. Лише за півроку 21 зі 140 проектів було реалізовано на 70 і більше відсотків, 10 втілено на половину та ще близько 40 впроваджено на 5-40 відсотків.

Звіт про результати моніторингу розміщено на сайті Івано-Франківська за посиланням: <http://www.mvk.if.ua/sektors/48740>.

Контакти

Кромкач Надія Олексіївна,
начальник управління економічного та
інтеграційного розвитку
виконавчого комітету
Івано-Франківської міської ради,
вул. Грушевського, 21
м. Івано-Франківськ, 76004
тел. (0342) 55-18-42
nadya@mvk.if.ua
nadjucha24@gmail.com

ВІННИЦЯ

ВЗАЄМОДІЯ ВЛАДИ І ГРОМАДИ: ШЛЯХ ДО СИНЕРГІЇ У РОЗВИТКУ МІСТА

Навчальний візит до Вінниці з вивчення досвіду створення Хабу партнерства «Місто-змістів» відбувся 22-23 травня 2018 року. Учасники: міські голови, заступники міських голів, керівники управлінь суспільних комунікацій та зв'язків з громадськістю з 26 міст.

Передумови

Формування сильної громади – одне з основних завдань Стратегії розвитку міста «Вінниця-2020». Головна мета – налагодження діалогу та взаємодії між громадою та міською владою, збільшення участі громадянського суспільства у прийнятті рішень та розвитку міста. Для досягнення цього потрібна платформа, де громада, бізнес та влада зможуть спільно розробляти та реалізовувати проекти.

Практика

Створення платформи для взаємодії активних громадян між собою та з владою Вінниці передбачено Програмою сприяння розвитку інституцій громадянського суспільства на 2015-2017 роки. Для досягнення цього завдання міська влада та громадські організації вирішили створити хаб – спеціальне приміщення, де вони зможуть спільно працювати задля розвитку міста.

Для розміщення хабу міська влада та місцеві організації громадянського суспільства обрали будівлю біля міської ради за адресою вул. Пушкіна, 11, яку було передано на баланс Комунального підприємства «Інститут розвитку міст». Концептуальне бачення проекту розробили громадські організації. Вони також долучилися до створення дизайну приміщення хабу, площа якого складає 220 квадратних метрів. Серед основних вимог – багатофункціональність простору (можливість трансформувати приміщення для проведення заходів як для 100 осіб, так і розділення простору на 3-4 робочі зони для паралельної роботи груп по 20-30 осіб). Для цього під час реконструкції використані мобільні металопластикові перегородки, які легко розсуваються і дозволяють швидко трансформувати робочий простір. Стеля приміщення оснащена металевою решіткою, на яку можна кріпити демонстраційні матеріали.

Загальна вартість робіт з ремонту приміщення хабу, закупівлі меблів та обладнан-



ня склала понад 3 млн грн, які були виділені з міського бюджету. Для забезпечення діяльності платформи в структурі КП «Інститут розвитку міст» створено відділ розвитку громадянського суспільства.

Наприкінці 2016 року на Форумі громадянського суспільства Вінниці «Точки взаємодії» було представлено бачення хабу та сформовано Робочу групу з 50 представників громадських організацій для спільного напрацювання моделі управління, стратегії розвитку та плану роботи платформи.

Для завершення написання стратегічних документів хабу та запуску його роботи, було розроблено проект «Місто зі змістом: простір комунікації та партиципації» і залучено 400 тис. грн грантових коштів на його реалізацію.

У 2018 році Хаб партнерства «Місто змістів» розпочав роботу. Для формування бізнес-моделі платформи підписано Меморандум про співпрацю між Вінницькою міською радою та місцевими організаціями громадянського суспільства. Після проведення більше 20 стратегічних сесій та засідань робочих груп за участі активних громадян та представників влади міста, було розроблено Стратегію розвитку партнерства влади і громади «Місто змістів», якою визначено візію та місію проекту.

Візія – ефективне партнерство, яке через співвідповідальність творить спільнозмісти для якісних змін міста.

Місія – діалогова платформа спільної дії, яка продукує нові змісти для розвитку/трансформації міста.

Також були визначені принципи проекту:

- ◆ відповідальність – здатність взяти на себе зобов'язання та виконувати їх;
- ◆ співпраця – взаємодія, яка підсилює усіх та сприяє спільному результату;
- ◆ повага – готовність чути і враховувати іншу думку;
- ◆ ефективність – наявність конкретних результатів співпраці, які ведуть до якісних змін;
- ◆ компетентність – наявність певних знань, умінь, навичок та вміння їх застосовувати у співпраці з іншими;
- ◆ креативність – здатність продукувати нові рішення, створювати та застосовувати інновації;
- ◆ відкритість – готовність до постійного розвитку та забезпечення прозорості усіх процесів.

У Стратегії прописані основні напрями роботи Хабу:

- ◆ взаємодія «Громада – влада»: громадські обговорення, дискусії, публічні консультації, спільні робочі групи, захід «кава з чиновником», загальноміські форуми, діалоги тощо;



- ♦ розвиток потенціалу громади: навчання, тренінги, конкурси, форум організаційного розвитку, обмін досвідом, консультації тощо;
- ♦ пошук глобальних змістів: лекторії, презентації досліджень, виступи лідерів думок, події у форматі TED, урбан-кінопокази.

Результати

Головним досягненням створення Хабу партнерства «Місто змістів» є те, що найпотужніші громадські об'єднання та спільноти міста і міська рада разом йдуть до спільного розуміння – для розвитку міста потрібне об'єднання зусиль влади та громадянського суспільства, а також поєднання компетенцій і спроможності з креативом та вмінням разом втілювати проекти.

Хаб «Місто змістів» – це платформа для діалогу і генерування ідей для вдосконалення громади, зокрема, тут розробляються та обговорюються міські концепції та програми; впроваджуються освітні ініціативи; відбуваються презентації, форуми, громадські слухання, кінопокази, погоджується містобудівна документація тощо. За 2018 рік у хабі відбулося 365 заходів за участі понад 13 тис. людей. Організаторами виступили вінницькі громадські організації, Всеукраїнські інституції громадянського суспільства, міська рада та комунальні підприємства Вінниці.



Контакти

Комунальне підприємство
Вінницької міської ради
«Інститут розвитку міст»
вул. Соборна, 59
м. Вінниця, 21050
тел. (0432) 59-53-60
irm.vin.team@gmail.com
www.facebook.com/irm.vinnytsia

Хаб партнерства «Місто змістів»
вул. Пушкіна, 11
м. Вінниця, 21050
тел. (068) 339-20-20
hubteam2018@gmail.com
www.facebook.com/hub.misto.zmistiv
www.instagram.com/misto_zmistiv_hub

Буча, Київська область

ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ ПОСЛУГ ТА ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ КОМФОРТНОГО ЖИТТЯ ГРОМАДИ

Навчальний візит до Бучі з вивчення досвіду підвищення якості послуг для жителів громади відбувся 11-12 червня 2018 року. Учасники: міські голови, заступники міських голів, керівники управлінь економіки та муніципального розвитку з 25 міст.

Передумови

Останніми роками Буча показує високі темпи соціально-економічного розвитку. У вересні 2018 року до міста приєдналися села Гаврилівка, Тарасівщина, Блиставиця та Луб'янка – так утворилася громада з адміністративним центром у місті обласного значення Буча. У планах – приєднати ще більше 10 населених пунктів. Завдяки приєднанню навколишні села зможуть користуватися усіма послугами, які надає місто, щодня докладаючи зусилля до покращення їх якості та посилення спроможності громади.

Практика

Пріоритетними завданнями Бучанської міської ради є забезпечення максимально комфортних умов життя громади. Тому місцева влада піклується про підвищення якості надання послуг, покращує благоустрій, сприяє налагодженню діалогу з жителями та їх залученню в управління містом, підвищує безпеку та екологічність міста.

Центр надання адміністративних послуг Бучанської міської ради

У ЦНАП Бучанської міської ради жителі громади можуть отримати близько 200 послуг – зареєструвати бізнес, оформити право власності на нерухоме майно, дозвільні документи на будівництво, отримати послуги архітектурно-будівельного контролю, держгеокадастру тощо. З лютого 2019 року у Центрі можна буде отримувати ID-картки та біометричні паспорти для виїзду закордон. Тут також розташовані фронт-офіси КП «Ірпіньводоканал» та ПАТ «Київоблгаз», які надають послуги ЖКГ жителям міста.

ЦНАП розміщений на першому поверсі міської ради. Відвідувачі отримують по-





слуги у комфортних умовах: у Центрі є зручні зони очікування, електронна черга, безкоштовний Wi-Fi, монітори, які транслюють важливу інформацію, облаштовані усі умови для обслуговування осіб з інвалідністю.

Міська рада сприяє підвищенню кваліфікації працівників ЦНАПу. У 2018 році адміністратори пройшли спеціальні курси та отримали сертифікати.

Щодня Центр відвідують до 200 громадян. Для їх зручності ЦНАП працює без перерви на обід.

Бучанський міський парк

У 2011 році до 110 річниці міста було відкрито Бучанський міський парк – один з найбільших парків Київської області, площа якого становить 52 гектари. Для покращення умов відпочинку жителів у 2017 році міська рада виділила більше 6 млн грн на реконструкцію парку – було проведено комплексне озеленення, облаштування алей та тротуарів, зон для відпочинку та набережної.

Бучанський міський парк умовно розділений на дитячу, спортивну, відпочинкову та творчу зони, у кожній з яких організовані відповідні види дозвілля: каруселі, скейт-парк, велопрокат, ресторани тощо.

Парк слугує майданчиком для різноманітних заходів, зокрема, тут щороку проходить міжнародний музичний фестиваль «O-Fest», концерти, конкурси, чемпіонати з шахів та велоспорту.

Громадський бюджет

З 2018 року у Бучі впроваджується громадський бюджет. Будь-який житель міста може подати проект, який сприятиме покращенню життя громади, взяти участь у конкурсі та реалізувати свою ідею за кошти з місцевого бюджету. У 2018 році фінансування громадського бюджету склало 1,5 млн грн. Жителі Бучі подали 31 проект. 4 з них стали переможцями за підсумками онлайн голосування, яке відбувалося на електронній платформі громадського бюджету Бучі (<https://bucha.pb.org.ua/>).

Комплекс з переробки побутових відходів

У Бучі розташоване потужне підприємство МПП «Рада», яке займається переробкою сміття. Основними напрямками діяльності комплексу є переробка, сортування, утилізація відходів (пластмаси, макулатури, скла, металу тощо) та виготовлення вторинної сировини.

До комплексу надходять дуже великі об'єми відходів, але лише близько 10% потрапляє на сміттєзвалище. Решта – переробляється: макулатура сортується та відправляється на заводи з виробництва паперової продукції, а скло – на Госто-



мельський склозавод. Тут також виготовляють вторинні гранули ПП, ПЕ, плівку та мішки для роздільного збору вторинної сировини. На підприємстві налагоджено виробництво каналізаційних люків, тротуарної плитки та решіток для водостоків із полімерних замінників.

Жителі Бучі долучаються до сортування сміття. У місті встановлені спеціальні роздільні контейнери, а також є пункт прийому відходів, де за відсортоване сміття можна отримати гроші. Мешканці багатоквартирних будинків та домогосподарств, які сортують відходи, економлять на вивезенні сміття.

Сервісний центр МВС

У 2018 році за ініціативи Бучанської міської ради створено сервісний центр МВС, завдяки чому спрощено отримання таких послуг, як реєстрація авто, оформлення посвідчення водія, довідок про несудимість тощо. Все це можна зробити у Центрі незалежно від місця реєстрації громадянина, швидко та без черг.

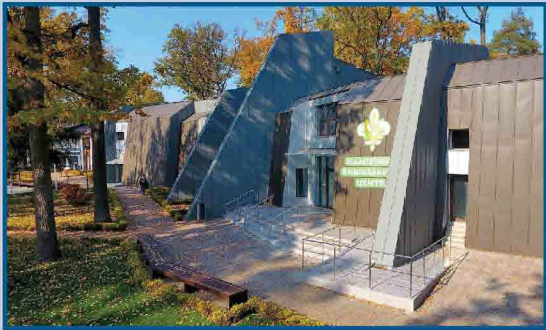
Центр оснащений сучасним технологічним обладнанням та відповідає стандартам доступності. Його площа – 210 квадратних метрів. Для комфорту відвідувачів у Центрі є електронна черга та веб-камера, що дозволяє переглядати та оцінювати його завантаженість в режимі реального часу. Тут передбачені зручності для осіб з інвалідністю та маломобільних груп населення, є дитячий куточок та зона бук-кросингу. Обслуговують громадян 13 працівників фронт-офісу, які можуть щодня надавати більше 100 послуг.

Пластовий вишкільний центр

Пласт – це українська скаутська організація, діяльність якої спрямована на патріотичне виховання української молоді. Вона налічує понад вісім тисяч членів у 137 осередках по всій Україні та ще понад чотири тисячі у діаспорах 22 країн світу.

У 2018 році в Бучі відкрито Пластовий вишкільний центр. Будівництво комплексу профінансоване з міського та обласного бюджетів, а також Державним фондом регіонального розвитку.

У приміщенні Центру є актовий зал, де можна проводити заходи на 100 людей, лекторій із бібліотекою, тренажерний зал, сантехнічні приміщення, їдальня та міні-хостел для пластунів, які приїжджають з інших міст. На території Центру є мотузковий парк, футбольне поле та тренажери. У Пластовому вишкільному центрі діє 19 гуртків для дітей та підлітків.



Програма «Безпечне село»

Одним з пріоритетних напрямків розвитку громад, які приєдналися до Бучі, стало підвищення безпеки їх жителів. Протягом 2018 року в селі Гаврилівка було встановлено 219 світлодіодних ламп вуличного освітлення.

Для забезпечення і охорони громадського порядку на території об'єктів соціальної інфраструктури у селах Гаврилівка та Тарасівщина організовано систему відеоспостереження в рамках програми «Безпечне село» – 14 камер, які дозволяють поліції оперативно реагувати на надзвичайні ситуації.

Результати

Сьогодні Буча – це комфорте та екологічне європейське місто. Послуги стають ближчими до городян – тепер не потрібно їхати до столиці, щоб отримати біометричний паспорт або зареєструвати авто, адже це можна зробити в Бучі. Покращення благоустрою, підвищення безпеки та озеленення громади робить її більш привабливою як для жителів, так і для гостей міста.

Міська рада залучає жителів до розвитку та вдосконалення Бучі, зокрема, через інструмент громадського бюджету. У 2019 році буде завершена реалізація чотирьох проектів-переможців – почалося будівництво інформаційного простору для впровадження медіа-освіти, нового міського арт-майданчика, безпечного пішохідного переходу біля однієї з міських шкіл та створення ресурсних зон для розвитку дітей з особливими потребами.



Контакти

Бучанська міська рада
вул. Енергетиків, 12
м. Буча, Київська обл., 08292
(04597) 296-05
bucharada@ukr.net
<http://www.bucha-rada.gov.ua/>

Кам'янець-Подільський, Хмельницька область

ДОСВІД ПІДВИЩЕННЯ ТУРИСТИЧНОЇ ПРИВАБЛИВОСТІ МІСТА

Навчальний візит до Кам'янця-Подільського з вивчення досвіду підвищення туристичної привабливості міста відбувся 18-19 липня 2018 року. Учасники: міські голови, заступники міських голів, керівники департаментів культури і туризму з 27 міст.

Передумови

Розвиток туризму у Кам'янці-Подільському є одним з пріоритетних напрямів – місто давно зарекомендувало себе як потужний туристичний центр України і на сьогоднішній день пропонує широкий спектр послуг, адже має значний історико-культурний і рекреаційний потенціал, а також розвинуту туристичну інфраструктуру. Останніми роками тут покращується якість туристичних послуг, завдяки чому збільшується кількість туристів та зростають доходи місцевого бюджету.

Практика

Для підвищення туристичної привабливості Кам'янця-Подільського міська влада розробляє і впроваджує різноманітні проекти, організує заходи та сприяє популяризації бренду міста в Україні і закордоном.

Проект «Рекомендовані екскурсоводи»

Мета проекту – заохочення представників туристично-екскурсійної галузі до підвищення якості послуг.

В українському законодавстві немає чіткого визначення поняття туристично-екскурсійної діяльності, а екскурсоводи не підлягають сертифікації та акредитації. Тому часто якість роботи гідів невисока.

На виконання статті 11 Закону України «Про туризм» у 2017 році міська рада розробила та схвалила Порядок здійснення екскурсійного обслуговування на території Кам'янця-Подільського. Було створено спеціальну комісію, яка проводить співбесіди і надає гідам статус рекомендованих екскурсоводів.

У результаті першого відбору сформовано список з 20 спеціалістів і покладено початок «Списку рекомендованих екскурсоводів», який міська рада презентувала





27 вересня – у Всесвітній день туризму. Цей список було розповсюджено у готелях, ресторанах, розважальних закладах, у ЗМІ та в Інтернеті.

Реалізація проекту продовжується. У 2018 році «Список рекомендованих екскурсуювачів» поповнився ще чотирма фахівцями.

Проект «Кращий сувенір Кам'янця-Подільського»

Декілька років тому у Кам'янці-Подільському практично не було автентичних сувенірів – гості міста могли придбати або карпатську продукцію, або товари з Китаю.

Для розв'язання цієї проблеми міська рада у 2017 році запровадила конкурс «Кращий сувенір Кам'янця-Подільського». Місцевих майстрів було запрошено взяти у ньому участь та створити сувенірний виріб з атрибутикою міста.

Голосування проводилося онлайн на сайті міської ради, а ознайомитися з роботами майстрів можна було у міських музеях. З авторами трьох найкращих робіт міська рада уклала договори та придбала сувеніри для презентації на міжнародних туристичних виставках.

Конкурс став традиційним, оголошення проходить щороку 27 вересня, у Всесвітній день туризму.

Ця ініціатива сприяє розширенню сувенірного ринку та збільшенню кількості робочих місць, а також популяризації Кам'янця-Подільського серед інших міст та на міжнародному рівні.

Проект «Фестивальний календар»

Аналіз туристичного ринку Кам'янця-Подільського показав, що у місті найбільш популярним є культурно-освітній та пізнавальний туризм. Однак, гості міста встигають ознайомитися з усіма історичними пам'ятками за один або два дні та їдуть. Для приваблення гостей міська рада почала розвивати подієвий туризм – подорож з метою відвідування певної події. Цікаві заходи зазвичай приваблюють туристів та викликають бажання повернутися знову.

Ще один інструмент розвитку туризму – фестивальний календар. Щороку в жовтні міська рада збирає заявки на проведення фестивалів та формує календар заходів на наступний рік. Його включають у Програму підготовки і проведення культурно-масових заходів в Кам'янці-Подільському та схвалюють на сесії міської ради. Для реалізації цієї програми з міського бюджету виділяються кошти. Фестивальний календар поширюється на міжнародних виставках, у готелях, ресторанах, розважальних закладах та серед туристичних фірм, а також публікується на сайті міської ради.

Результати

Сьогодні Кам'янець-Подільський – це одне з найпривабливіших туристичних міст в Україні. Тут знаходяться 177 історичних та архітектурних пам'яток, працює 128 готелів та хостелів, більше 500 ресторанів та кафе. Щороку збільшується кількість подій та заходів, які проходять у місті. До Фестивального календаря Кам'янця-Подільського у 2018 році увійшло більше 30 подій, а на 2019 рік заплановано близько 50. Розвивається й сувенірна справа – тут діє три сувенірні містечка. Зростає попит на вироби місцевих майстрів, які працюють з деревом, керамікою, бісером, воском, а також займаються ткацтвом, різьбленням, ковальством, гончарством та іншими ремеслами.

Якість послуг у сфері туризму зростає. Міські гіді поступово легалізують свою діяльність та проходять курси з підвищення кваліфікації, результатом чого є збагачення змістовного наповнення екскурсій.

Завдяки розвитку туристичної галузі зростає бюджет громади, а також збільшується кількість бажаючих завітати до міста. У 2018 році Кам'янець-Подільський відвідало майже 1 млн туристів, що вдвічі більше, ніж у 2015 році.



Кам'янець-Подільський у грудні 2018 року здобув перемогу у фінальному етапі національного конкурсу та отримав статус «Молодіжна столиця України - 2019». Проведення Всеукраїнського молодіжного форуму та великої кількості заходів забезпечить промоцію міста на європейському рівні та налагодження співпраці з містами-молодіжними столицями Європи, сприятиме покращенню іміджу міста та привабить багато туристів.

Контакти

Департамент гуманітарної політики
Кам'янець-Подільської міської ради
майдан Відродження, 1
м. Кам'янець-Подільський, 32302
тел. (03849) 507-77
dpgumanitar@kam-pod.gov.ua
<http://kam-pod.gov.ua/>

Київ

КИЇВ – SMART CITY

Навчальний візит до Києва з вивчення досвіду використання інноваційних технологій в управлінні містом відбувся 11-12 вересня 2018 року. Учасники: міські голови, заступники міських голів, керівники управлінь суспільних комунікацій та інформаційних технологій з 26 міст.

Передумови

21 листопада 2017 року Київська міська рада затвердила концепцію розумного міста «**Kyiv Smart City 2020**». Документ розроблено у співпраці влади, громади, експертів, представників українських технологічних компаній та науковців. Концепція поєднує стратегічний підхід, інноваційні досягнення та залучення громадськості до підвищення якості послуг, що і є головною метою децентралізаційної реформи.

Практика

Kyiv Smart City – це модель управління містом, яка працює на засадах передових знань і впровадження сучасних інформаційно-комунікаційних технологій для створення комфортного міського середовища, сталого та успішного майбутнього. Концепція розумного міста Kyiv Smart City об'єднує киян та міську владу, які спільно докладають зусилля до перетворення столиці на сучасне і безпечне місто. Вона визначає головні засади інфраструктурного, технологічного та соціального розвитку столиці. Крім того, Smart City формує новий вектор трансформації міського простору. Метою концепції є, в першу чергу, підвищення якості життя та управління містом за допомогою сучасних технологій.

На основі концепції сформована Стратегія розвитку інформаційно-комунікаційної інфраструктури міста, яка окреслює дорожню карту впровадження міських інновацій. В усі міські програми інтегруються вимоги концепції Kyiv Smart City.

Концепція доступна на сайті ініціативи Kyiv Smart City (<https://www.kyivsmartcity.com/>).





Міські електронні сервіси

Завдяки впровадженню концепції Kyiv Smart City були розроблені зручні міські сервіси. Переважну більшість послуг вже можна отримати он-лайн. Зі спеціального порталу Києва (<https://my.kyivcity.gov.ua/>) без черг та зайвих витрат часу кияни можуть оплатити комунальні послуги, записатися до лікаря, оформити дитину у дитячий садок, подати заявку на отримання соціальної допомоги тощо. Також тут можна подати петицію до міської влади, проголосувати за Громадський бюджет, переглянути міські видатки та доходи у Відкритому бюджеті, дізнатися про рух громадського транспорту і багато іншого.

Інноваційні розробки, впроваджені в рамках Kyiv Smart City, дозволяють надавати послуги та мінімізувати людський фактор та участь чиновників. Наприклад, у 2018 році запроваджена система запису у дитячі садочки за технологією «блокчейн», яка не дозволяє змінювати послідовність внесених даних в електронну чергу.

Проект «Безпечне місто». Міський «Data центр»

У Києві працює центр обробки даних – «Data центр», створений в рамках проекту Kyiv Smart City «Безпечне місто». У Центрі діє масштабна система відеоспостереження, яка дозволяє контролювати роботу комунальних служб, вчасно реагувати на надзвичайні ситуації та знаходити правопорушників. Вона аналізує інформацію, що надходить з 6 тисяч камер, які ведуть відеоспостереження за дорожнім рухом, об'єктами соціальної інфраструктури та архітектурними пам'ятками міста. Відеокамери мають аналітичні функції, що дозволяє фіксувати небезпечні ситуації. Інформація передається до Центру, де оператори обробляють її та оперативно направляють у відповідні служби. Всі дані, які надходять до Центру, зберігаються на спеціальних хмарних платформах, розрахованих на 11 тисяч каналів.

Kyiv Smart City Hub

Kyiv Smart City Hub – комунікаційна платформа для розробки та впровадження новітніх технологій для громади. Міська влада виділила спеціальну будівлю, де молоді програмісти розробляють нові розумні сервіси для столиці. Тут відбуваються різноманітні презентації, лекції та зустрічі, під час яких громада, бізнес та влада взаємодіють між собою та генерують інноваційні ідеї для розвитку розумної міської інфраструктури.



Kyiv Smart City School

Міська влада залучає до розвитку розумної інфраструктури міста не лише молодь, а й дітей. В 2018 році у Kyiv Smart City Hub була започаткована школа Kyiv Smart City School. Тут додатково до навчальної програми маленькі кияни безкоштовно здобувають знання у сфері інновацій та сучасних технологій.

Kyiv Smart City Forum

Третій рік поспіль у Києві проходить масштабний форум міських розумних інновацій Kyiv Smart City Forum, присвячений популяризації впровадження інновацій у мегаполісах. Щороку мери українських та закордонних міст, експерти з інфраструктури, урбаністи, архітектори, екологи, інвестори, представники бізнесу, громадських організацій та міжнародних фондів збираються на цій події для обговорення і впровадження сучасних міських технологічних рішень. У 2018 році Kyiv Smart City Forum відвідали більше тисячі гостей.

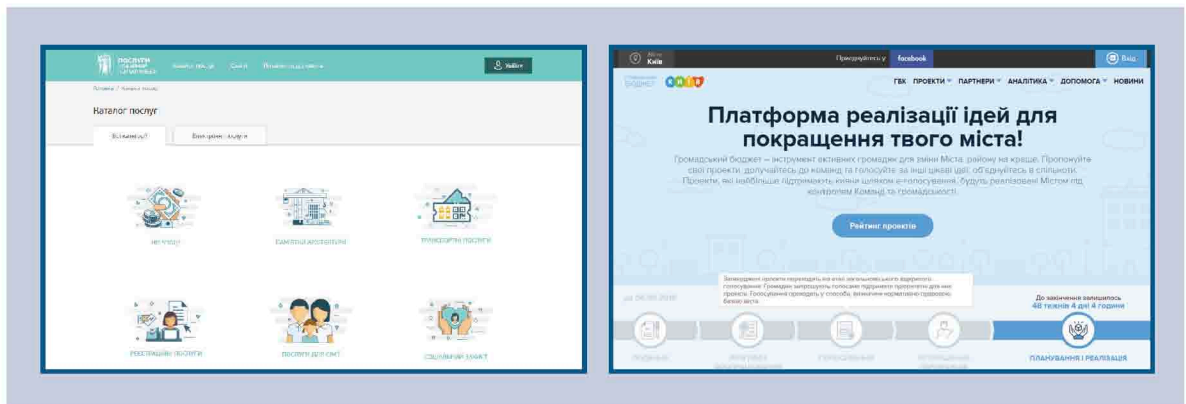
Громадський бюджет

Громадський бюджет – це інструмент, який забезпечує участь громади у житті міста. Кияни подають свої проекти або можуть голосувати за ініціативи інших жителів столиці. Проекти, які набирають найбільшу кількість голосів, впроваджуються спільно авторами та міською владою. Електронна платформа Громадського бюджету (<https://gb.kyivcity.gov.ua/>), через яку можна пропонувати проекти, голосувати та слідкувати за етапами впровадження ініціатив, розроблена в рамках концепції Kyiv Smart City.

Результати

Розумні міські рішення, які впроваджуються в рамках концепції «Kyiv Smart City», створюють додаткові можливості для підвищення якості послуг та взаємодії громади і влади. Інтеграція технологій в управління містом підвищує ефективність використання ресурсів та сприяє посиленню соціально-економічного розвитку.

Завдяки впровадженню міських електронних сервісів киянам не потрібно витрачати зайвий час на відвідування банківських установ, щоб оплатити рахунки за комунальні послуги. Більше немає необхідності ходити до медичних закладів, щоб записатися на прийом. Черги у дитячі садочки значно зменшилися.



Завдяки програмі «Безпечне місто», зокрема, камерам відеоспостереження, вдалося розкрити 2,5 тис. злочинів.

Kyiv Smart City Hub став інноваційним інкубатором високотехнологічних рішень. Тут відбулися тисячі подій, розроблені та впроваджені сотні проектів.

У 2018 році близько 300 дітей пройшли навчання у Kyiv Smart City School.

Учасниками Kyiv Smart City Forum з моменту його заснування у 2016 році стали більше 3 тис. гостей.

За три роки впровадження Громадського бюджету реалізовано більше 170 проектів. У 2016 році для громадських проектів з місцевого бюджету міська рада виділила 50 млн грн, у 2018 році – удвічі більше, 100 млн. Тепер вже 150 млн грн бюджету міста підуть на реалізацію 341 громадського проекту. Будуть побудовані нові велодоріжки, скейт-майданчики, сквери, міні-стадіони, проведені фестивалі.

У 2018 році представництво ініціативи Kyiv Smart City відкрилося у Кремнієвій долині, штат Каліфорнія, США, що стало надважливим кроком у формуванні іміджу Києва на міжнародній арені та залучення нових інвестицій у розвиток інновацій.

 **Контакти**

Департамент інформаційно-комунікаційних технологій
Київської міської державної адміністрації
вул. Хрещатик, 36
м. Київ, 01044
тел. (044) 202-76-13
dikt@kmda.gov.ua

Kyiv Smart City Hub
пр-т Академіка Глушкова, 1, ВДНГ,
павільйон №5
м. Київ, 03187
тел. (044) 222-87-13
hub@kyivsmartcity.com
<https://www.kyivsmartcity.com/hub/>

Одеса

ВПРОВАДЖЕННЯ МОДЕЛІ ІНТЕГРОВАНИХ ПОСЛУГ

Навчальний візит до Одеси з вивчення досвіду створення Центру інтегрованих послуг відбувся 23-24 жовтня 2018 року. Учасники: міські голови, заступники міських голів, керівники управлінь адміністративних послуг та соціального захисту з 33 міст.

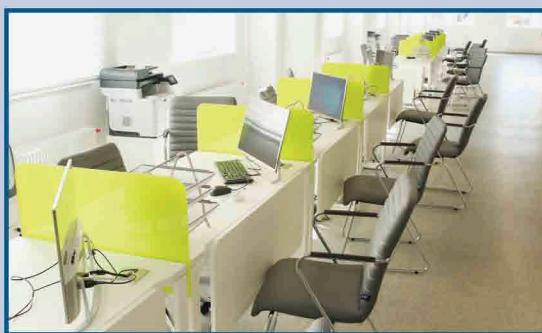
Передумови

Раніше, щоб отримати необхідні послуги, жителі Одеси мали звертатися до різноманітних служб, які були розташовані в різних районах міста. Крім того, приміщення цих установ не відповідали стандартам доступності та комфорту, що було особливо незручно для людей похилого віку, осіб з інвалідністю та батьків з дітьми. Для вирішення цих проблем було створено єдину установу, яка об'єднала соціальні та адміністративні послуги під одним дахом – Центр інтегрованих послуг Одеської міської ради.

Практика

Центр інтегрованих послуг Одеської міської ради відкрився 2 вересня 2017 року. Капітальний ремонт будівлі за адресою вул. Косовська, 2-Д було проведено за кошти місцевого бюджету. Установа об'єднує ЦНАП, Центр соціальних послуг та Центр запитів і листування.

Для підвищення ефективності роботи виконавчих органів, комунальних підприємств та установ міста Одеська міська рада прийняла рішення № 346 від 04.10.2017р. «Про розміщення виконавчих органів, комунальних підприємств та установ Одеської міської ради за адресою: м. Одеса, вул. Косовська, 2-Д». Тепер в одній будівлі розташовані всі виконавчі органи місцевого самоврядування та територіальні підрозділи соціальної спрямованості, які надають послуги за принципом кейс-менеджменту. Також у Центрі представлені інші структури та установи: департамент праці та соціальної політики Одеської міської ради; територіальні центри соціального





обслуговування (надання соціальних послуг) м. Одеси; Одеський міський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді; Одеський міський центр зайнятості; Головне управління Пенсійного фонду України в Одеській області; Служба у справах дітей Одеської міської рад, а також департамент надання адміністративних послуг і департаменти виконавчого комітету Одеської міської ради – документально-організаційного забезпечення та з питань звернень громадян.

Понад 1000 відвідувачів щодня звертаються до Центру інтегрованих послуг. Тут надається більше 400 послуг – адміністративних, соціального захисту, пенсійного забезпечення, працевлаштування, служби у справах дітей тощо.

Крім того, в установі можна отримати інформацію про порядок надання послуг та первинну консультацію, скористатися допомогою кейс-менеджера, подати документи для оформлення муніципальної матеріальної допомоги та державних соціальних допомог.

У вересні 2018 року відкрито другий Центр інтегрованих послуг у Київському районі по за адресою вул. Академіка Корольова, 9.

Результати

Головним результатом роботи Центру інтегрованих послуг є запровадження нового формату обслуговування жителів громади – тепер одесити отримують усі послуги в єдиному доступному та комфортному приміщенні. У Центрі обладнані зручні зони очікування, кімната матері та дитини, ігрові, є електронні черги, а головне – послуги надає привітний персонал.

Крім того, тут створено умови для осіб з інвалідністю. Так, встановлені попере-



джувальні сигнальні знаки, спеціальні смуги жовтого кольору на підлозі, сходах та в інших пішохідних зонах, тактильна плитка, спеціально обладнаний ліфт та окремі санітарно-гігієнічні кімнати. Техніка установи оснащена програмним забезпеченням для спілкування з людьми із вадами слуху.

Пріоритетне місце у системі надання послуг належить громадянину, а діяльність центрів спрямована на головний результат – забезпечення якісного обслуговування.



Контакти

Китайська Олена Петрівна,
директор департаменту праці та соціальної
політики Одеської міської ради
вул. Косовська, 2-Д,
м. Одеса, 65017,
тел. (048) 728-14-48,
dpsp@omr.odessa.ua

Тананевич Юлія Іллівна,
директор департаменту з питань звернень
громадян Одеської міської ради
вул. Думська, 1,
м. Одеса, 65026,
тел. (048) 779-14-65,
obr4@omr.gov.ua.

Абрамова Євгенія Георгіївна,
директор департаменту надання
адміністративних послуг Одеської міської
ради
вул. Косовська, 2-Д,
м. Одеса, 65017,
тел. (048) 720-70-21,
dnap@omr.gov.ua

ПРОЕКТ ПУЛЬС
АСОЦІАЦІЯ МІСТ УКРАЇНИ

вул. Січових Стрільців, 73, 11 поверх

м. Київ, 04053

тел. 044 486 2812, 486 2878

info@auc.org.ua

www.auc.org.ua