



## КРАЩІ ПРАКТИКИ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ





Видання здійснене Асоціацією міст України

**“Кращі практики місцевого самоврядування”**

**Випуск 24, Київ, 2012**

У збірці представлено кращий досвід органів місцевого самоврядування у сферах міського господарства, соціальних програм, культури, а також приклади ефективного управління. Разом з вітчизняними практиками читачам пропонуються матеріали зарубіжного інноваційного досвіду.

Видання є посібником, корисним для практиків місцевого самоврядування, депутатів місцевих рад, фахівців муніципальних служб.

Всі матеріали видання доступні на веб-сторінці Асоціації міст України за адресою:

[www.auc.org.ua](http://www.auc.org.ua) .

При використанні матеріалів посилання на збірку обов'язкове.



# МИКОЛАЇВ

## **Передумови**

У контексті реформування сфери охорони здоров'я важливим завданням для Міністерства охорони здоров'я та місцевої влади є кардинальні зміни у системі соціального захисту працівників та оплати їх праці, вирішення кадрових питань та підняття престижу праці медика.



У закладах охорони здоров'я спостерігається надзвичайно велика плинність лікарів і медичних сестер, особливо молодих спеціалістів. Головні причини - незадовільні умови праці та побуту, відсутність житла для медиків.

Багато років поспіль в галузі охорони здоров'я Миколаєва кадрове питання було вкрай актуальним. Реальний дефіцит медиків посилюється, перш за все, у первинній ланці. Серед медичного персоналу більше 25% – люди пенсійного віку, ще 20% – передпенсійного. У 2010 році дефіцит лікарів по зайнятим по-

## **Забезпечення житлом як чинник соціального захисту молодих спеціалістів охорони здоров'я**

садам складав 370 осіб. Серед медичних працівників потребували отримання житла: 52 лікарів, з яких 18 молоді спеціалісти, 162 молодших спеціаліста з медичною освітою, з яких 48 молоді спеціалісти. У 2010 році отримали квартири лише два лікарів.

## **Практика**

З метою поліпшення ситуації щодо кадрового забезпечення сфери охорони здоров'я Миколаївський міський голова В.Чайка за підтримки депутатів міської ради виступив з ініціативою щодо переобладнання нежитлових приміщень поліклініки у службові квартири для медиків.

23 червня 2010 року депутати схвалили рішення № 834 «Про погодження виконання вишукувальних робіт для реконструкції нежитлових приміщень міської поліклініки № 2 у відомчі квартири для проживання медичних працівників».

Протягом 2010-2011 років з бюджету розвитку міста



було виділено 2,7 млн. грн. для проведення ремонтних робіт. За два роки нежитлові приміщення були реконструйовані в одно- та двокімнатні квартири. За новітніми технологіями виконано зовнішню теплоізоляцію, замінено столярку, встановлено металопластикові вікна, сантехнічне обладнання, електричні плити. Тобто, після завершення робіт квартири повністю готові для заселення.

### **Результати**

Для проживання медичних працівників було передано 16 квартир, що стало вагомим соціальною підтримкою молодих спеціалістів. У вересні

2011 року на дев'ятій урочистій сесії Миколаївської міської ради вперше за багато років були вручені ордери на квартири молодим спеціалістам - медичним працівникам лікувально-профілактичних закладів міста. Серед тих, хто отримав відомче житло – молоді спеціалісти лікарі та медсестри, педіатри, лікарі загальної практики сімейної медицини.



### **Інформація для контактів**

**Миколаївська міська рада**  
**вул. Адміральська, 20,**  
**м. Миколаїв, 54001**  
**тел./факс 512-373 010**



## ХАРКІВ

### Практика організації роботи відділу забезпечення доступу до публічної інформації

#### **Передумови**

З метою забезпечення прозорості та відкритості діяльності Харківської міської ради, виконання вимог Закону України «Про доступ до публічної інформації» розпорядженням Харківського міського голови від 29 квітня 2011 року в структурі Департаменту діловодства було утворено новий підрозділ – відділ забезпечення доступу до публічної інформації.

Головне завдання відділу – забезпечення реалізації права кожного громадянина на доступ до публічної інформації, яка знаходиться у володінні Харківської міської ради та її виконавчих органів.

#### **Практика**

Робота відділу зосереджена саме на створенні максимально спрощеного механізму доступу до інформації, яка отримана чи створена Харківською міською радою та її структурними підрозділами в процесі виконання своїх повноважень.

Сьогодні відділ забезпечення доступу до публічної інформації виконує такі функції:

- організовує прийом, реєстрацію та облік запитів на інформацію, що надійшли до міської ради та її виконавчих органів, надає консультації

під час оформлення запитів;

- забезпечує своєчасне опрацювання запитів, контролює надання відповідей безпосередніми виконавцями в порядку та строки, визначені Законом України «Про доступ до публічної інформації»;

- забезпечує умови для роботи запитувача з документами, їх копіями з урахуванням можливості робити виписки з них, сканування, фотографування, копіювання їх на будь-які носії інформації;

- надає консультації запитувачам інформації під час оформлення запитів, а також з поважних причин на прохання запитувача оформлює такий запит;

- надає роз'яснення щодо порядку оскарження рішень, дій чи бездіяльності міської ради та її виконавчих органів стосовно порушень законних прав та інтересів запитувачів інформації;

- проводить семінари та надає методичну допомогу посадовим особам, які призначені відповідальними з питань забезпечення доступу до публічної інформації у виконавчих органах міської ради;

- проводить аналіз та систематизує запити

на інформацію, інформує міського голову;

■ готує для оприлюднення на офіційному веб-сайті Харківської міської ради інформацію про свою діяльність.

### Результати

Відділ доступу до публічної інформації забезпечує виконання Харківською міською радою як органу місцевого самоврядування всіх покладених на неї повноважень, пов'язаних із забезпеченням доступу громадян до публічної інформації.

За перші десять місяців роботи відділ отримав 1163 запити, з яких переважна більшість (955) надійшла від громадян.

Аналізуючи шлях отримання запитів слід відзначити, що найбільшу їх кількість отримано без-

посередньо від запитувачів – 635, електронною поштою – 266, поштою – 168. Також запити приймаються телефоном та факсом.

Щодо тематики, то найбільше запитів стосуються комунального господарства, земельних відносин, житлової політики. Багато запитів пов'язані з отриманням копій рішень ради та її виконавчого комітету.

Результати роботи Харківської міської ради щодо реалізації норм Закону України «Про доступ до публічної інформації» були високо оцінені Всеукраїнською молодіжною громадською організацією «Демократичний альянс» та громадською організацією «Новий громадянин», які визначили Харків одним із лідерів серед міст України щодо організації роботи з надання доступу до публічної інформації.

В подальшому планується розробити та впровадити електронну систему реєстрації, обліку та контролю виконання запитів на публічну інформацію.



### Інформація для контактів

Департамент діловодства  
Харківської міської ради  
майдан Конституції, 7,  
м. Харків, 61200  
ел. пошта: [public@citynet.kharkiv.ua](mailto:public@citynet.kharkiv.ua)  
тел. 57- 760 73 46, 760 77 73  
факс 760-78-51.





## ЛУЦЬК

### Передумови

Луцька міська рада постійно вдосконалює свою діяльність з метою ефективного виконання власних та делегованих повноважень, реалізації постійно зростаючих очікувань членів територіальної громади. Саме тому пріоритетним напрямом роботи є забезпечення ефективного управління та надання послуг високої якості.

Як показав моніторинг звернень громадян, щорічно до виконавчих органів Луцької міської ради за послугами звертається від 80 до 100 тисяч жителів міста, тобто майже 45 відсотків всіх членів територіальної громади.

За результатами соціального дослідження визначено, що 15 відсотків опитаних не повністю задоволені наданням послуг. Серед причин, зокрема, була названа надмірна кількість часу, необхідна для розв'язання питання (30,7%). Лучани також вказали на проблему дефіциту інформації про діяльність органів місцевого самоврядування як досить гостру для міста.

Отже, в місті потребувала вирішення проблема відкритості, гласності, публічності діяльності міської влади та формування ефективного механізму її взаємодії з громадою.

## Вдосконалення електронного урядування у виконавчих органах міської ради



### Практика

Міська влада, усвідомлюючи, що вирішення проблем відкритості та гласності роботи є одним з ключових напрямів, вирішила сформувати ефективний механізм взаємодії спілкування з громадою та впровадити інструменти електронного урядування і електронної демократії. Ці завдання стали головною метою проекту «Вдосконалення електронного урядування у виконавчих органах



Луцької міської ради», який реалізовувала ГО «Фонд місцевого розвитку» за підтримки Міжнародного фонду «Відродження».

У Проекті було визначено два головних компоненти: модернізація офіційного веб-сайту міської ради та удосконалення і розширення системи електронного документообігу.

### Модернізація офіційного веб-сайту

Оновлена концепція сайту була спрямована на формування позитивного іміджу Луцької міської ради та забезпечення широкого інформування користувачів ресурсу про її діяльність через надання якісних інформаційних послуг з використанням сучасних комунікативних інструментів.

Перш за все, було змінено дизайн веб-сторінки та її організаційну структуру. З метою забезпечення швидкого завантаження сторінок сайту розробники відмовилися від складних графічних елементів. Сайт умовно поділено на інформаційні блоки, кожний з яких розбито на сегменти за ієрархією.

Наприклад, розділ «Місто» містить підрозділи про символіку, історію, генеральний план тощо. У розділі «Міська влада» подано інформацію про структуру, діяльність, керівництво тощо. На сайті у відповідних розділах публікуються офіційні документи – рішення міської ради та виконавчого комітету, розпорядження міського голови, а також проекти документів, створено спеціальну рубрику «Доступ до публічної інформації». Передбачено



й окремий розділ для висвітлення інвестиційних можливостей міста.

Для забезпечення спрощення процесу отримання послуг від міської ради на сайті створено розділ «Реєстр послуг», де, окрім чіткого переліку, опубліковано інформаційні карти та формуляри послуг, яких зареєстровано 158.

Важливим елементом модернізації сайту є впровадження інтерактивних інструментів, які дають можливість направляти запити та звернення, напряму спілкуватися з представниками влади.





Прямо з сайту міської ради житель міста може подати звернення міському голові, звернутися до групи оперативного реагування або поспілкуватися з депутатами через віртуальну приймальню.

### Електронний документообіг

Передумовою використання електронного документообігу в Луцькій міській раді стало впровадження системи управління якістю на основі міжнародних стандартів ISO 9001-2000. Прийнята у 2006 році Політика якості передбачала автоматизацію роботи робочих місць працівників міської ради та створення комунікативного робочого середовища для них.

В ході реалізації Проекту в Луцькій міській раді впроваджена система електронного документообігу за програмою «El-Dok System», яка включає повну комп'ютеризацію процесу роботи з документами, внутрішню і зовнішню комунікацію, контроль за виконанням рішень і планування роботи працівників виконавчих органів. Для них були проведені тренінги за темами «Надання адміністративних послуг в електронному режимі», «Основи електронного документообігу з використанням електронного підпису», «Робота у модулі «Звернення громадян».

Серед особливостей системи електронного документообігу та управління – запровадження ідентифікації документів за допомогою штрих-кодів.

Тепер громадяни отримали можливість за

штрих-кодом, що присвоєний, наприклад, його зверненню при поданні, через інформаційний термінал простежити хід розгляду документу, стан його виконання, дізнатися про виконавця. Інформаційні мультимедійні кіоски були встановлені у міській раді у 2008 році в рамках реалізації проекту Фонду «Східна Європа». Важливо, що таким чином мінімізовано контакт замовників муніципальних послуг з виконавцями.



### Результати

В процесі модернізації офіційного сайту Луцької міської ради було оновлено дизайн, впорядковано та розширено рубрики, урізноманітнено тематику. Ресурс став більш інформативним та зручним у користуванні. У відповідному розділі розміщено всю необхідну інформацію щодо отримання муніципальних послуг, електронні примірники документів тощо. Завдяки впровадженню інтерактивних інструментів забезпечено комунікативні функції сайту та зручність для користувачів. На третину зменшилася кількість відвідувачів

виконавчих органів міської ради, оскільки збільшився обсяг звернень громадян, отриманих через сайт та інформаційні термінали.

Публікація документів, проектів рішень забезпечує відкритість та прозорість діяльності влади. Оновлений сайт виступає в якості механізму налагодження стійкого публічного діалогу між місцевою владою та її громадою міста, участі громадськості у місцевому самоврядуванні, надання якісних послуг, дотримання прозорих процедур ухвалення рішень.

У подальшому планується забезпечити на сайті он-лайн трансляцію сесій міської ради та створити модуль, який надасть громадянам можливість вносити пропозиції до проектів рішень.

В результаті вдосконалення системи електронного документообігу:

- створено єдиний інформаційний простір збору, накопичення, аналізу інформації щодо звернень громадян;

- впорядковано роботу з документами, прискорено пошук та виключено втрати документів;

- уникнено дублювання дій, пов'язаних з введенням аналогічної інформації на різних етапах роботи з аналогічними документами.

У системі електронного урядування та документообігу «El-Dok System» спільно працюють десять комунальних підприємств міста та виконавчі органи Луцької міської ради.

Серед шляхів розвитку системи визначено вдосконалення можливостей пошуку документів, створення електронного архіву, інтеграція з вебсторінкою.



### **Інформація для контактів**

**Виконавчий комітет Луцької міської ради**  
**вул. Богдана Хмельницького, 19,**  
**м. Луцьк, Волинська область, 43025**  
**тел. 332-777 995 , Факс 777 905**  
**Офіційний сайт [www.lutsk.ua](http://www.lutsk.ua)**



# КРИВИЙ РІГ

## Досвід організації роботи міської служби зайнятості

11

### **Передумови**

Криворізький міський та сім районних у місті центрів зайнятості розпочали свою роботу у 1991 році. На службу зайнятості міста покладено функції робочого органу виконавчої дирекції Фонду загальнообов'язкового державного соціального страхування на випадок безробіття, який надає соціальні послуги населенню.

Центри зайнятості були створені для обслуговування 408,7 тис. працездатного населення Кривого Рогу, у т.ч. 90,5 тис. жителів Інгулецького та Тернівського районів міста. Міський та районні центри зайнятості були розташовані в приміщеннях, які не відповідали сучасним вимогам щодо прийому громадян.

### **Нововведення**

Розвиток ринку праці міста зумовив реорганізацію міської служби зайнятості. Відповідно до наказу Дніпропетровського обласного центру зайнятості у 2011 році було створено Криворізький міський центр зайнятості. Реорганізована установа об'єднала Держинський, Довгинцівський, Жовтневий, Саксаганський та Центрально-Міський районні центри зайнятості. Для зручності

обслуговування жителів віддалених районів залишилися функціонувати Інгулецький та Тернівський районні центри зайнятості, які набули статусу юридичних осіб.

Реорганізація міського та районних центрів зайнятості дозволила розширити можливості служби зайнятості щодо надання соціальних послуг незайнятому населенню, роботодавцям і соціальним партнерам та вирішувати проблему безробіття в місті в умовах нового етапу реструктуризації гірничо-металургійного комплексу Кривбасу.

Важливою подією стало закінчення будівництва та введення в експлуатацію нової споруди Криворізького міського центру зайнятості (вул. Космонавтів, 1), урочисте відкриття якого відбулося 29 вересня 2011 року.

Нове приміщення Криворізького міського центру зайнятості побудоване на рівні європейських стандартів відповідно до вимог Єдиної тех-



нології обслуговування незайнятого населення для забезпечення якісного надання соціальних послуг. Загальна площа складає 3 705,8 кв.м. До послуг клієнтів – сучасні зали прийому, обладнані кабінети, комп'ютерний клас, просторі зали для семінарів, дитяча та гендерна кімнати.

Новозбудований центр оснащено новітньою оргтехнікою, необхідними для вибору професії та пошуку роботи інформаційними матеріалами тощо. Відвідувачі центру мають змогу вільно та безкоштовно користуватися мережею Інтернет, отримувати консультації спеціалістів щодо сучасного ринку праці та інше.

### **Результати**

З метою створення соціально-економічних і організаційних умов для забезпечення продуктивної та вільнообраної зайнятості населення, у тому числі молоді, збереження робочих місць, забезпечення соціальних гарантій працюючих, зростання заробітної плати, забезпечення зайнятості окремих категорій населення, які потребують соціального захисту на ринку праці, міська рада реалізує Програму зайнятості населення міста на 2012-2014 роки.

Для розв'язання проблеми диспропорції між потребами ринку праці та освітнім рівнем безробітних розроблено Програму «Школа – вищий навчальний заклад (професійно-технічний навчальний заклад) – підприємство» на 2011-2015



роки, яка передбачає підвищення ефективності мотиваційної сфери профорієнтаційної роботи серед школярів щодо свідомого вибору майбутньої професії у відповідності до потреб сучасного ринку праці.

Протягом першого півріччя 2012 року в службі зайнятості міста на обліку перебували і отримали соціальні послуги з вирішення проблеми зайнятості 13,2 тис. громадян.

Із загального числа безробітних, які перебували на обліку в службі зайнятості, майже 5,1 тис.чол. отримували допомогу по безробіттю на період пошуку роботи, середній розмір якої у червні склав 1 397 грн. Загальна сума виплаченої допомоги по безробіттю у першому півріччі 2012 року склала 20 513,5 тис.грн.

Спостерігається зниження рівня зареєстрованого безробіття. Так, станом на липень 2012 року цей показник склав 1,07% проти 1,21% у відпо-



відному періоді минулого року.

У новому центрі зайнятості надаються навчальні послуги. Перепідготовка здійснюється за 21 професією, які користуються попитом на ринку праці. На організацію професійного навчання Фондом загальнообов'язкового державного соціального страхування України на випадок безробіття було витрачено 1 038,4 тис. грн. З початку поточного року таке навчання пройшли 1399 безробітних, що на 11% більше минулорічних показників.

За сприяння служби зайнятості з початку 2012 року було працевлаштовано 4 461 людей (це на 5% більше, ніж у аналогічному періоді минулого

року), з яких 133 – на дотаційні робочі місця, на утримання яких Фондом витрачено 2 290,7 тис. грн. Рівень працевлаштування склав близько 34% проти 32% у 2011 році.



**Інформація для контактів**  
**Управління праці**  
**та соціального захисту населення**  
**виконкому Криворізької міської ради**  
**площа Радянська, 1,**  
**м. Кривий Ріг,**  
**Дніпропетровська область, 50101**  
**тел. 564-74 72 77**

## БОРИСПІЛЬ

**Передумови**

Архівна справа – це галузь, що охоплює наукові, політико-правові, культурологічні, економічні аспекти організації зберігання документів та використання їх інформації. Кількість запитів до архівів постійно зростає, спостерігається тенденція до збільшення кількості одиниць зберігання. Тому головною метою діяльності архівного відділу міської ради є створення належних умов для зберігання документів, використання інформації, що міститься в них, надання якісних послуг громадянам.

Розширення доступу до архівної інформації, створення електронних архівів, впровадження електронного документообігу – ось головні пріоритети в роботі архівної служби.

**Нововведення та результати**

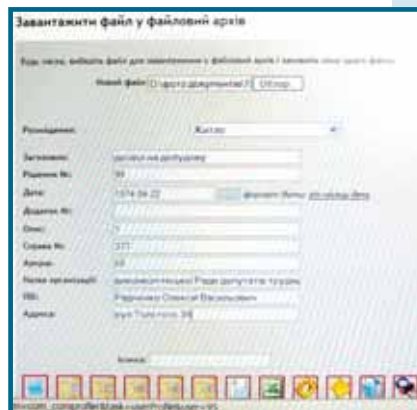
Для покращення обслуговування громадян та оптимізації роботи працівників архівного відділу було вирішено впровадити програму автоматизації послуг. Спеціалізованих комп'ютерних програми для потреб архівної справи не існує, тому було розроблене спеціальне програмне забезпечення за технічними умовами, підготовленими спільно з

## Впровадження технологій електронного урядування в архівному відділі міської ради

фахівцями-програмістами. Тестування програми розпочалося в травні 2009 року, а в жовтні спеціалісти архівного відділу перейшли до наповнення бази даних.

Програма забезпечує спрощення процедури пошуку документальної інформації та підвищення оперативності роботи працівників, дає можливість обміну документами між відділами виконавчого комітету. Всі ці чинники позитивно впливають на якість та швидкість надання послуг.

Пошук документальної інформації можна проводити за кількома опціями: за адресою, ініціалами, темою запиту чи датою прийняття рішення. Також необхідною умовою функціонування програми є внесення документів в базу даних в електронному (сканованому) вигляді.





Головне завдання нововведення полягає в забезпеченні надання за зверненням до архівного відділу фізичної або юридичної особи необхідної інформації про наявність та зміст певних документів у скорочений термін. База даних дає можливість працівникам відділу не тільки швидко виконати запит, а забезпечити фізичне зберігання документів.

Головні результати, які очікуються від впровадження програми автоматизації архівних послуг:

- оперативне надання документальної інформації юридичним або фізичним особам;
- забезпечення обміну інформацією між архівним відділом та іншими підрозділами виконавчого комітету міської ради, об'єднаними в єдину локальну мережу;
- покращення функціонування архівного відділу завдяки уніфікації та оптимізації роботи спеціалістів;
- можливість відтворення архівного документу у разі втрати паперового варіанту;
- можливість передачі документальної інформації, яка обліковується в інших структурних підрозділах виконавчого комітету міської ради, до архівного відділу;
- забезпечення фізичної збереженості документів Національного архівного фонду.

Для обміну досвідом в реалізації елементів е-урядування архівний відділ Бориспільської місь-

кої ради організував 31 травня 2012 року Всеукраїнську Інтернет-конференцію «Впровадження інформаційних технологій в архівну галузь». Бориспільські архівісти обговорили зі своїми колегами напрацювання щодо розширення доступу до архівної інформації з використанням сучасних інформаційних технологій, проблемні питання щодо переведення в електронну форму довідкового апарату архівів та архівних документів, створення електронних систем керування архівами тощо.

Також досвід архівного відділу Бориспільської міської ради був презентований на конференції «Регіональні перспективи просування технологій електронного урядування та розвиток електронної демократії на виконання «Плану дій з впровадження в Україні міжнародної ініціативи «Партнерство Відкритий уряд», яка відбулась у Миколаєві 14 червня 2012 року.



#### **Інформація для контактів**

**Довгенко Марія Іванівна,  
Начальник архівного відділу  
Бориспільської міської ради  
вул. Київський шлях, 63, 1-й поверх  
м. Бориспіль, Київська область, 08300  
тел./факс 4595-5 04 49**



# ЧЕРНІГІВ

## Новації на міському водоканалі

### Передумови

У рамках Стратегії розвитку міста Чернігова на 2007-2015 роки, розробленої у співпраці з проектом Світового банку/ПАДКО/МЦПД «Голос громадськості», передбачено комплекс узгоджених міських програм, серед яких найбільш пріоритетною є Програма розвитку інфраструктури міста.

Серед головних стратегічних цілей розви-

тку міста визначено забезпечення його жителів якісними житлово-комунальними послугами, зокрема, поліпшення якості питної води і послуг водопостачання та водовідведення і, як наслідок, поліпшення стану навколишнього природного середовища та запобігання його забрудненню, оздоровлення поверхневих водойм, повітряного басейну.

Комунальне підприємство «Чернігівводоканал» у цьому контексті проводить реконструкцію водопровідних насосних станцій та свердловин, зношеної та аварійної розподільчої водопровідної мережі, підвищувальних насосних станцій, напірних каналізаційних трубопроводів та самопливних колекторів, каналізаційних очисних споруд.

### Практика і результати

Проект «Розвиток міської інфраструктури», який реалізує КП «Чернігівводоканал», має на меті досягнення європейського рівня надання послуг. Фінансує проект Міжнародний банк реконструкції та розвитку, відповідно до Угоди з Міністерством фінансів України, що завершується 31 грудня 2012 року.

Однією з передумов впровадження проекту





стало, зокрема, антропогенне перевантаження ріки Десна з території Білорусії та Росії, та, незважаючи на її здатність до самоочищення, необхідність підтримання якості води в ній на стабільному рівні.

У рамках проекту введено в експлуатацію установки Іпілпе 1600 «ВЕК.80М», які за допомогою новітньої технології проводять знезараження стічних вод ультрафіолетовим опромінюванням. Завдяки відмови від використання хлору досягається економічний ефект.

Підприємство, вибудовуючи партнерські відносини зі споживачами своїх послуг, постійно запроваджує технологічні нововведення. Так, зокрема, за кошти Світового банку придбано діагностичну лабораторію на базі мікроавтобуса «Фольксваген» для з'ясування незаконного відбору води з трубопроводів за «кореляційним» (за допомогою датчиків, підключених до ноутбуку) та акустичним методами, що дозволяє ефективно боротися зі втратами води в розподільчій мережі водопостачання.

Система дистанційного контролю та керування дозволяє відображати технологічні процеси в режимі реального часу, що допомагає запобігти виникненню та швидко усунути аварійні ситуації.

Впровадження новітніх технологій в контексті енергоефективності та енергозбереження також забезпечує економічний ефект. Встановлення

нового обладнання для водопровідних насосних станцій (насоси ChWWP-ICB-07.1 SI) та перетворювачів частоти ChWWP-ICB для підвищувальних станцій системи водопостачання міста скорочує витрати електроенергії на 11 та 23 відсотків відповідно.

У подальших планах КП «Чернігівводоканал» – будівництво цеху реагентної обробки стоків для видалення фосфору. Вже замовлено проект, до речі – єдиний в Україні.

Для досягнення європейського рівня якості очищення води підприємство потребує інвестиційних вкладень в сумі 20 млн. євро.

КП «Чернігівводоканал» покладає надії на співпрацю з програмою ПРООН «Глобальний екологічний фонд», яка розробляє систему заходів для екологічного оздоровлення басейну Дніпра. Оскільки річка Десна є головним джерелом водопостачання Києва, Чернігів потрапив до трійки міст, де мають розроблятися пілотні проекти.



#### **Інформація для контактів**

**КП «Чернігівводоканал»**

**вул. Жабинського, 15,**

**м. Чернігів, 14017**

**тел. 462-649 091, факс 677 299**

**ел.пошта: [water@mail.cn.ua](mailto:water@mail.cn.ua)**

**[www.chernihiv-water.org](http://www.chernihiv-water.org)**

# МАРІУПОЛЬ

### ***Передумови***

Комунальне комерційне підприємство «Маріупольтепломережа» було створено у 1967 році. Основний напрям його роботи – стабільне та надійне постачання тепла й гарячої води споживачам, серед яких 80 відсотків – населення міста.

ККП «Маріупольтепломережа», як і більшість теплопостачальних комунальних підприємств, гостро відчуває складність сьогоденної економічної ситуації, що зумовлюють високі ціни на енергоносії – газ, електроенергію, воду – та занижені тарифи на тепло і гарячу воду. Такий стан призводить до нестачі коштів на проведення ремонтів та придбання нового обладнання, адже більша частина встановлених потужностей та обладнання міських систем теплопостачання наблизилась до критичних строків своєї експлуатації. Тому перед тепловиками гостро постало питання підвищення ефективності роботи шляхом модернізації систем теплопостачання, впровадження новітніх технологій на котельнях, ЦТП та теплових мережах.

З цією метою підприємство щорічно розробляє і успішно реалізує програми енергозбереження на основі пріоритетності об'єктів впровадження і термінів окупності проектів з

## **Досвід використання нетрадиційних джерел енергії на підприємстві «Маріупольтепломережа»**

обов'язковим розрахунком очікуваної економії енергоносіїв у натуральному і грошовому еквіваленті.

### ***Нововведення***

Починаючи з 2008 року, підприємство «Маріупольтепломережа» в реалізації програм з енергозбереження надає перевагу використанню альтернативних відновлювальних джерел енергії, намагаючись максимально скоротити витрати природного газу, та діє в таких напрямках:

### ***Використання енергії сонця***

У 2008 році підприємством впроваджено геолієву накопичувальну систему на котельні поголого





вого будинку №1, яка в літній період забезпечує гарячою водою споживачів. Установка складається з плоских геліоколекторів.

Сонячна система гарячого водопостачання працює завдяки методу природної теплопередачі. Енергія сонця накопичується в колекторі, що є основним конструктивним елементом геліостановки, в якому відбувається уловлювання сонячної енергії, її перетворення у теплоту і нагрів води.

Головна перевага сонячних колекторів – їх конструктивна простота і повна відсутність рухливих деталей. Тому вони прості та невибагливі в монтажі, експлуатації та обслуговуванні. До того, сонячні колектори здатні виробляти енергію зі світанку до заходу навіть у похмуру погоду, і навіть тоді, коли температура сонячних колекторів лише трохи відрізняється від температури навколишнього середовища.

### Використання низькопотенційних джерел енергії

Починаючи з 2009 року, підприємство «Маріупольтепломережа» проводить роботи зі встановлення теплових насосів.

Тепловий насос – це джерело енергії для системи гарячого водопостачання. Го-

ловна його відмінність від інших генераторів теплової енергії, наприклад, електричних, газових і дизельних, полягає в тому, що в процесі виробництва тепла до 80 відсотків енергії, накопиченої в теплу пору року, відбирається з навколишнього середовища.

Застосування технології виробництва гарячої води тепловими насосами є одним з найважливіших шляхів підвищення ефективності використання палива на підприємстві. Найбільшого поширення в світі набули теплові насоси повітряного типу (використання низького потенціалу повітря). Саме такі підприємство і впроваджує. На сьогоднішній день для забезпечення гарячим водопостачанням об'єктів соціальної інфраструктури міста в неопалювальний період встановлено дванадцять теплових насосів на дев'яти котельнях підприємства.

Слід зазначити, що за кордоном теплонасосна техніка знаходить широке застосування вже понад тридцять років. В Україні практичне використання теплових насосів лише починається. Не зважаючи на це, підприємство «Маріупольтепломережа» одним з перших розпочало впровадження цієї технології, і ризик виявився виправданим.



### Комбіноване використання альтернативних відновлювальних джерел енергії

У 2011 році підприємство ввело в експлуатацію гібридну (комбіновану) систему приготування гарячої води на котельні лікарні швидкої медичної допомоги по вул. Бахмутська, 20а.



Гібридна система використовує тепло кількох альтернативних джерел, наприклад сонце і повітря, сонце і тепло землі та інші. Її основними елементами є: геліополе сонячних колекторів, розміщених на відкритому майданчику, теплові насоси типу «повітря-вода» з виносним і бустерними блоками, латентний тепловий акумулятор і проміжна буферна ємність.

Геліополе сонячних колекторів і тепловий насос є джерелами теплової енергії.

Латентний тепловий акумулятор забезпечує добуве та сезонне акумулювання, зберігання і використання сонячної енергії цілорічно. Також він дозволяє згладити розбіжність графіків навантаження системи сонячного теплопостачання з добовим і річним надходженням сонячної енергії, а також прибрати стагнацію (перегрів) геліополя, а в період відсутності сонячної інсоляції надає

можливість накопичувати теплову енергію від теплового насоса. Іншими словами, латентний тепловий акумулятор дозволяє реалізувати гібридну схему теплопостачання з використанням альтернативних джерел енергії.

Також у 2011 році підприємство розпочало реалізацію пілотного проекту у сфері житлово-комунального господарства, який передбачає дооснащення геліополем сонячних колекторів і латентним акумулятором тепла котельні по пр. Нахімова, 35б, де в 2010 році на системі гарячого водопостачання було встановлено теплові насоси.

Створення подібних гібридних установок дає змогу підприємству забезпечувати якісним гарячим водопостачання споживачів практично цілий





рік без використання природного газу.

### **Результати**

Описані нововведення приносять значний економічний, екологічний та соціальний ефекти.

Завдяки впровадженню технологій використання альтернативних відновлювальних джерел енергії підприємство має можливість повністю відмовитися від споживання природного газу в неопалювальний період. При цьому споживачам надаються послуги з гарячого водопостачання стабільно, якісно, з дотриманням нормативних параметрів.

Рівень автоматизації виробничого процесу забезпечує безперебійну роботу всього устаткування без участі обслуговуючого персоналу. Це дозволило скоротити штатну чисельність працівників підприємства і відповідно – фонд оплати праці.

Значна енергоємність сучасних систем те-

плопостачання, дефіцит і висока вартість паливноенергетичних ресурсів зумовлює необхідність подальшої розробки і реалізації проектів та програм, спрямованих на підвищення ефективності роботи та покращення якості через впровадження інноваційних енергозберігаючих технологій в паливноенергетичних системах комунальної теплоенергетики. Не руйнувати, а зберігати та відновлювати природні багатства – ось головний принцип роботи підприємства «Маріупольтепломережа».



### **Інформація для контактів**

**Шамшеєв Ілля Олексійович,**  
**Головний інженер**  
**ККП «Маріупольтепломережа»**  
**вул. Гризодубової, 1**  
**м. Маріуполь, Донецька область, 87518**  
**тел. 62934 55 34.**  
**[www.teploset.com.ua](http://www.teploset.com.ua)**

# КОНОТОП

### **Передумови**

Загальновідомо, і це підтверджується досвідом багатьох міст, що досягнення економії енергоспоживання без порушення оптимальних температурних режимів можливе лише за рахунок реалізації енергозберігаючих заходів.

Для впровадження раціонального енергоспоживання в місті та популяризації енергозбереження Конотопська міська рада вирішила розробити проект та подати його на Всеукраїнський конкурс проектів та програм розвитку місцевого самоврядування.

### **Нововведення**

Проект «Розробка та впровадження системи раціонального використання енергоресурсів» здобув перемогу у Конкурсі і отримав державний грант у сумі 452,8 тис.грн. На умовах співфінансування з міського бюджету було виділено 217 тис.грн., 6,5 тис.грн. надав депутат міської ради С.Концедал, який виступив партнером проекту.

Метою проекту було визначено створення у загальноосвітніх закладах міста ефективної системи виховання свідомих та відповідальних споживачів енергоресурсів.

## Міська система раціонального використання енергоресурсів

Перш за все, для учнів було запроваджено курс «виховних годин» з питань енергозбереження. Для їх підготовки і проведення вчителі використовують практично-методичний poradnik «Споживаймо енергію розумно!», виданий також у рамках проекту.

Для залучення школярів до практичних процесів енергозбереження у кожній школі було створено моніторингові групи, у завдання яких входить контроль споживання ресурсів: води, електрики, тепла.

Новою практикою для освітньої галузі міста стало проведення конкурсу тематичних малюнків та проектів серед учнів 1-11 класів. На розгляд журі було подано понад 40 робіт, які відзначали-





ся якістю виконання, творчістю та відображали актуальність дбайливого ставлення до енергоресурсів.

Не менш важливою метою була активізація участі жителів міста у впровадженні енергозберігаючих заходів. Для цього було проведено широку інформаційну кампанію.

Хоча, переважна більшість городян розуміє, що своєчасно закритий кран, заклясні вікна або вимкнене світло – це крок до власного добро-

бу, проте, через недостатність інформації про найефективніші заходи та джерела економії, не сприймає проблему енергозбереження як суспільно важливу.

Тому серед основних напрямків проекту було подолання цих стереотипів шляхом ознайомлення споживачів із різними аспектами теплозбереження та виховання у них бережливого ставлення до енергоресурсів, популяризації енергозбереження, впровадження економічно обґрунтованих заходів.

Для наочної демонстрації ефективності впровадження енергозберігаючих заходів – створення так званої «енергоефективної будівлі» - було обрано один з найпроблемніших у цьому сенсі учбових закладів міста - філію загальноосвітньої школи №5. Протягом чотирьох місяців у будівлі проводилося утеплення зовнішніх стін ватномінеральними плитами (930 м<sup>2</sup>), заміна усіх 68 вікон на енергозберігаючі металопластикові склопакети та вхідних дверей. Також було встановлено автоматичний регулятор тепла.

В рамках проекту, паралельно з реалізацією практичних енергозберігаючих заходів, розпочалася розробка загальноміської системи електронного моніторингу споживання енергоресурсів у бюджетних закладах. Впровадження цієї системи дало змогу не лише скоротити часові затрати на проведення аналізу та зменшити вплив людського фактору, а й закласти основу для побудови ін-





тегрованої системи міського енергомеджементу.

Для виконання завдань проекту було придбано тепловізор – прилад оперативного теплового вимірювання, за допомогою якого можна виявляти місця тепловтрат, конденсації вологи, недоліки теплоізоляції, обстежувати теплові мережі та котельне обладнання. Тепловізійні обстеження закладів освіти, культури, охорони здоров'я, дозволили вийти на якісно новий рівень у реалізації міської політики енергозбереження та впрова-

дженні енергозберігаючих заходів.

### **Результати**

Завдяки успішно реалізованому проекту в місті закладено основи для формування свідомого ставлення жителів до проблем економного споживання енергії. Важливим чинником успіху є активізація участі школярів у процесі енергозбереження у школі та вдома. Діяльність моніторингових груп дозволила виявити резерви економії поточного енергоспоживання у навчальних закладах.

Загальноміська система електронного моніторингу споживання енергоресурсів у бюджетних закладах змінила формат відносин, безпосередньо залучивши їх до участі в процесі.

«Енергоефективна будівля», створена в рамках проекту, демонструє можливості досягнення економії споживання енергії без порушення температурних режимів і слугує позитивним прикладом для наслідування як в бюджетній, так і в приватній сферах.



### **Інформація для контактів**

**Гапєєва Людмила Анатоліївна,  
Начальник управління економіки  
Конотопської міської ради  
проспект Миру, 8,  
м. Конотоп, Сумська область, 41600  
тел. 5447-634 76, 661 66.**



## ВЕСЕЛЕ

### *Передумови*

Традиційно протягом багатьох десятиліть утримання багатопверхових будинків було турботою житлово-комунальної галузі. Її робота викликала чимало нарікань споживачів: не відремontовані під'їзди, розтрощені двері, розбиті шибки, вічні проблеми з водопроводом та каналізаційною системою тощо.

Проблеми багатопверхових будинків не обминули й смт. Веселе Запорізької області. Житловий фонд селища до 2009 року складався із 71 багатоквартирного будинку комунальної власності. 97 відсотків квартир було приватизовано. В той же час, заборгованість мешканців за комунальні послуги складала майже 400 тис. грн. Комунальному підприємству катастрофічно не вистачало коштів для виконання своїх прямих функцій. В багатопверхівках давно не проводилися капітальні і поточні ремонти, у жахливому стані знаходилися комунікаційні системи, підвальні приміщення в більшості будинків були підтоплені та засмічені, майже всюди протікали покрівлі, не залишала сподівань на краще і прилегла територія. Становище досягло критичного стану.

## Об'єднання співвласників як ефективна форма управління житловими будинками

### *Практика та результати*

Для покращення ситуації у 2009 році було прийнято рішення розпочати роботу з реформування житлово-комунального господарства селища, а саме впровадження інституту ефективного власника житла – об'єднань співвласників багатоквартирних будинків (ОСББ).

За короткий термін було вивчено громадську думку та проведено роз'яснювальну роботу з мешканцями. За ініціативи селищного голови П.Кіяшка працівники апарату раду вивчали досвід створення ОСББ в Одеській, Закарпатській, Луганській, Донецькій областях. Наступним етапом стало проведення зборів з мешканцями усіх багатоквартирних будинків. Запровадження нових форм управління спільним майном спочатку сприймалося без великого ентузіазму. Мешканці будинків розуміли, яку відповідальність доведеться взяти на себе за нової форми господарювання.

Але поступово роз'яснювальна робота дала свої результати. **На даний час у селищі створено 57 ОСББ (14 будинків приєднані), які охоплюють 100 відсотків житлового фонду.**

Важливо, що селищна рада не кинула напри-

зволяє новостворені товариства, а надавала їм як організаційну допомогу, так і фінансову підтримку. З бюджету селища було виділено 43 тис.грн. для оформлення та реєстрації документів на виготовлення печаток, штампів та відкриття розрахункових рахунків ОСББ.

І надалі співпраця селищної ради та ОСББ продовжилася. З бюджету щороку виділяються кошти для співфінансування ремонтів у житлових будинках.

У 2009 році було виділено 362 тис. грн. і надано допомогу 30 об'єднанням, у 2010 – 360 тис. грн. і надано допомогу 56 об'єднанням, у 2011 – 270 тис. грн. і надано допомогу 62 об'єднанням. За ці кошти ОСББ замінюють труби водопровідних та каналізаційних мереж, встановлюють нові двері у підвалах та під'їздах, ремонтують дахи. У 2010 році на капітальний ремонт дахів у смт. Веселе було виділено 980 тис. грн. з обласного бюджету. Така співпраця дає можливість якісніше готувати житлово-комунальний сектор до роботи в осінньозимовий період.

### **Результати**

Самостійне управління своїми будинками у формі ОСББ сприяло формуванню у мешканців

господарського ставлення до своєї власності. Важливим чинником є підтримка з боку влади. Завдяки цьому змінився і зовнішній вигляд прибудинкових територій: з'явилися декоративні парки, дитячі гральні майданчики, лавки, бесідки, клумби та колодязі для поливу.

Вже протягом двох років селищна рада проводить конкурс на кращий об'єкт благоустрою в смт. Веселе, виділяючи кошти на премії переможцям.

Отже, практичний досвід вже підтверджує доцільність створення ОСББ. Відчувши себе господарями свого житла, мешканці в активно долучаються до вирішення проблем утримання будинків та благоустрою прибудинкових територій.



### **Інформація для контактів**

**Веселівська селищна рада**  
**вул. Леніна 162,**  
**смт. Веселе,**  
**Запорізька область, 72202.**  
**тел. 6136-211 78**  
**ел.пошта: 1ves\_sov@list.ru**



## ОДЕСА

### Організація оплачуваних громадських робіт

#### **Передумови**

В умовах економічних перетворень та реформ (нестабільної економіки) ситуація на ринку праці доводить нагальну потребу у додаткових заходах, спрямованих на його стабілізацію.

Громадські роботи є дієвим інструментом забезпечення тимчасової зайнятості та однією з форм соціального захисту громадян, які залишилися без роботи. В той же час, ці роботи приносять суспільну користь і є засобом розв'язання господарських проблем роботодавців і територіальної громади міста.

#### **Практика**

З 2009 року виконавчі органи місцевого самоврядування Одеси ввели в практику організацію оплачуваних громадських робіт. Відповідні видатки щороку передбачаються в міському бюджеті в рамках реалізації заходів Програми зайнятості населення міста. Кошти використовуються на оплату праці тимчасово зайнятих безробітних громадян, які здійснюють роботи з обслуговування пенсіонерів, одиноких непрацездатних громадян та інвалідів в комунальних установах

соціального захисту.

Виконавчий комітет міської ради своїм рішенням затверджує:

- перелік підприємств, установ, організацій, на яких будуть організовуватися та проводитися оплачувані громадські роботи, і джерела фінансування таких робіт;
- перелік видів оплачуваних громадських робіт, що мають суспільно корисну спрямованість та відповідають потребам територіальної громади міста.

Також керівникам підприємств, установ, організацій рекомендується створити тимчасові робочі місця, не передбачені штатним розписом, для надання тимчасової роботи безробітним громадянам та укласти договори з міським центром зайнятості.

Департамент праці та соціальної політики як головний розпорядник бюджетних коштів Програми зайнятості видає наказ «Про виділення коштів для організації громадських робіт», згідно з яким кошти розподіляються між територіальними центрами соціального обслуговування (надання соціальних послуг) районів міста.

У відповідності з договорами з міським цен-

тром зайнятості в структурних підрозділах департаменту створюються тимчасові робочі місця, що відповідають потребам громади, на які приймаються безробітні особи виключно за направленням служби зайнятості.

Оплата праці осіб, зайнятих на оплачуваних громадських роботах, проводиться відповідно до чинного законодавства та за фактично і якісно виконану роботу у розмірах законодавчо встановленого мінімуму. На осіб, зайнятих на оплачуваних громадських роботах, поширюються державні соціальні гарантії, передбачені законодавством про працю, про зайнятість населення та про загальнообов'язкове державне соціальне страхування, іншими нормативно-правовими актами.

### **Результати**

Ефективна організація громадських робіт у взаємовигідній співпраці органів місцевого самоврядування та державної служби зайнятості з підприємствами і установами міста дозволяє розширити сферу застосування праці незайнятого населення, надати адресну державну підтримку безробітним з числа найменш конкурентоспроможних громадян, скоротити період безробіття та покращити ситуацію на ринку праці. Окрім того, підприємства отримують можливість задовольнити потребу в кадрах для виконання тимчасових і сезонних робіт.

Структурне та організаційне удосконален-

ня громадських робіт сприяє залученню значно більшої кількості громадян та збільшенню доходів малозабезпечених сімей, в яких є безробітні або незайняті громадяни.

Найважливішим результатом оплачуваних громадських робіт є соціальні наслідки, як для самого безробітного, так і для громади.



За період з 2009-2011 років на організацію та проведення оплачуваних громадських робіт з бюджету міста Одеси було виділено 400,0 тис. грн. Майже 200 безробітних громадян отримали можливість заробити гроші. Хоча ці роботи мають тимчасовий характер, вони забезпечили структурні підрозділи департаменту необхідною додатковою робочою силою для виконання завдань у сфері соціального захисту населення.



### **Інформація для контактів**

**Департамент праці та соціальної політики  
Одеської міської ради**

**вул. Толстого, 7,**

**м. Одеса, 65023**

**тел./факс 048-728 14 48**

**ел.пошта: [hotline\\_centrod@mail.ru](mailto:hotline_centrod@mail.ru)**



## ЛУГАНСЬК

### **Передумови**

Комунальна установа «Луганський міський центр соціальної реабілітації дітей-інвалідів» почала працювати в січні 2011 року. Діяльність Центру спрямована на розвиток та корекцію порушень розвитку дітей-інвалідів, навчання їх основним соціальним та побутовим навичкам, розвиток здібностей, створення передумов для інтеграції в суспільство. Тут працюють спеціалісти: вчителі-реабілітологи, вчителі-логопеди, фахівці з фізичної реабілітації, практичні психологи.

### **Нововведення**

Реабілітаційні послуги в Центрі надаються у відповідності з Державною типовою програмою реабілітації інвалідів і передусім включають психолого-педагогічну корекцію, фізичну та соціально-побутову реабілітацію.

З травня 2011 року до переліку послуг була включена іпотерапія як складова лікувальної фізкультури.

**Іпотерапія (від грецького слова «гіппос» – кінь) – метод лікування, заснований на вза-**

### **Іпотерапія – новаційна послуга міського Центру для дітей-інвалідів**



**ємодії людини зі спеціально навченим конем, адаптованим до можливостей хворого в опануванні верхової їзди.**

Лікувальна гімнастика на конях – це давно відома ефективна терапевтична допомога для пацієнтів з різноманітними захворюваннями. Фахівці Центру проводять з дітьми заняття з іпотерапії на базі Луганського обласного дитячого національно-патріотичного клубу «Барс» (конюшня). Ці вправи позитивно впливають на стан дитини-інваліда в процесі соціальної, фізичної реабілітації, психолого-педагогічної корекції.

Кошти для розробки та реалізації програми

виділяються з міського бюджету Луганська у сумі 15 тисяч гривень на рік.

### **Результати**

Заняття з іпотерапії дають добрі результати як для фізичного стану дитини-інваліда, так і соціальної реабілітації.

Під час занять діти спілкуються та діють спільно з фахівцем Центру, коноводом, між собою. Тому покращуються комунікативні функції дітей-інвалідів.

Завдяки поліпшенню фізичного та емоційного стану підвищується ефективність та якість процесу соціалізації дітей з особливими потребами. Все це сприяє успішній інтеграції у суспільство. Окрім того, через заняття іпотерапією відбувається розвиток вмінь з догляду за тваринами, що є важливим моментом набуття соціально-побутових навичок. Діти з обмеженими можливостями стар-



шого підліткового віку, особливо з розумовою відсталістю, можуть під контролем дорослих успішно виконувати роботу конюха. За певних умов ця робота може стати для них професією, що буде опорою у майбутньому самостійному житті. Не виключено, що саме така ситуація буде засобом їхньої інтеграції у життя суспільства, а це є основною метою реабілітації.



### **Інформація для контактів**

**Комунальна установа**

**«Луганський міський центр  
соціальної реабілітації дітей-інвалідів».**

**вул. Пушкіна, буд.8,**

**м. Луганськ, 91055**

**тел./факс 642- 61 59 27, 93 15 53**

**ел.пошта: [lugacentr-invasoc@mail.ru](mailto:lugacentr-invasoc@mail.ru)**



## БІЛА ЦЕРКВА

### Соціальна інтеграція молоді, позбавленої батьківського піклування

#### **Передумови**

В Білій Церкві з 2010 року за сприяння Швейцарського бюро Міжнародної соціальної служби (Swiss Foundation of the International Social Service) та Міжнародної благодійної організації «Партнерство «Кожній дитині» (Partnership for Every Child) реалізується проект «Програма соціальної інтеграції молоді, позбавленої батьківського піклування «Впевнений старт», розрахований до 2013 року.

Загальна мета проекту – це впровадження в систему надання соціальних послуг на рівні громади міста моделі соціальної інтеграції молоді, позбавленої батьківського піклування, в період переходу до самостійного життя.

Головні цілі проекту:

1. Підготувати молодь, позбавлену батьківського піклування, до впевненого початку самостійного життя шляхом розвитку життєвих навичок і професійної орієнтації.
2. Підвищити рівень професійної компетентності фахівців соціальної сфери, які опікуються вихованцями інтернатних закладів.
3. Створити службу соціалізації вихованців інтернатних закладів.

#### **Нововведення**

В процесі реалізації завдань проекту в місті було запроваджено такі інновації:

- сформовано команду міжвідомчої взаємодії (активізація громади міста);
- створено службу соціалізації вихованців інтернатних закладів та молодіжний клуб «Крокуючи до успіху» при міському центрі соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді
- реалізовано механізми наставництва та оренди житла для випускників.

Створення **міжвідомчої команди та служби соціалізації випускників** інтернатних закладів стало важливим здобутком, який активізує ресурси громади міста, націлюючи їх на вирішення складних життєвих питань молоді, позбавленої батьківського піклування. Злагоджено співпрацюючи, спеціалісти різних державних установ та організацій допомагають випускникам інтернатів відновити втрачені документи, оформити належні соціальні виплати та необхідні довідки, надають юридичні та правові консультації. Міська влада, депутати, підприємці, жителі міста на добровільних засадах допомагають молодим людям обла-



штуватися в самостійному житті – надають речі першої необхідності, продуктові пайки, кошти, одяг, взуття, медичні препарати, будівельні матеріали, меблі, послуги різних організацій та підприємств тощо.

Діяльність **молодіжного клубу «Крокуючи до успіху»** спрямована на розвиток молодих людей, їх підтримку у пошуках власної формули успіху, цікавого проведення дозвілля. Молоді жителі міста віком від 15 до 23 років, серед яких випускники інтернатних закладів, мають можливість щотижнево відвідувати двогодинні тренінги. Програма занять сформована з п'яти основних блоків («Я», «Я і кохана людина», «Я, ми, вони», «Я і професія», «Я – господар свого життя»), які охоплюють найважливіші сфери життя кожної людини. Кожній темі присвячується два місяці занять. Юнаки та дівчата отримують корисну для себе інформацію

та опановують практичні навички (планування власного та сімейного бюджету, пошук роботи, ведення домашнього господарства тощо). Для проведення дозвілля молоді в клубі організуються виїзні екскурсії, пікніки, культурні походи, тематичні вечірки та майстер-класи.

В рамках реалізації проекту була випробувана **модель наставництва**. Дорослий наставник стає позитивним прикладом і надійним другом, який допомагає випускникові інтернатного закладу швидше інтегруватися до суспільства. Разом вони будують довірливі стосунки, опановують практичний бік життєвих навичок і змістовно проводять вільний час. Тобто, молода людина пліч-о-пліч з наставником проходить етапи соціалізації, переходить до самостійного життя. Пошук наставників - це складана справа, адже нині мало вмотивованих людей, які мають бажання

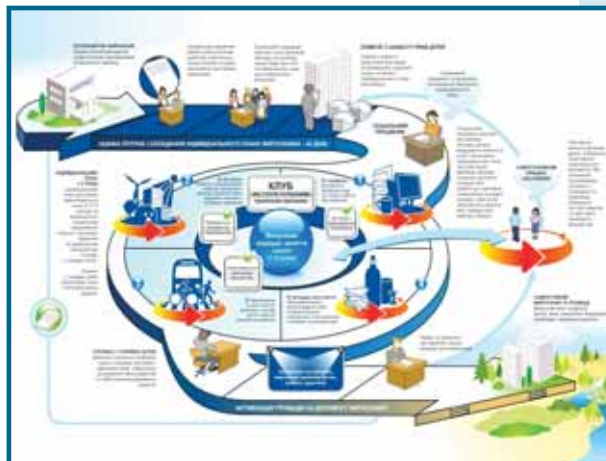




займатися проблемами випускників інтернатів. В Білій Церкві питання наставництва обговорювалися на зборах членів громадських організацій і тематичних круглих столах, відповідна інформація висвітлювалася в місцевих газетах, на радіо і телебаченні. Такий підхід дав результати і знайшлися бажаючі бути наставниками. Серед них люди різної вікової категорії від студентів до пенсіонерів. На громадських засадах наставники долучаються до виховання дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування. Такий соціальний супровід випускників інтернатів сприяє успішній соціальній інтеграції молоді в громаду.

Ще один новаційний підхід у процесі соціалізації вихованців інтернатних закладів був реалізований в рамках проекту – **оренда житла** для випускників інтернатів на етапі переходу до самостійного життя. Яскравим прикладом дієвості цього механізму стало те, що протягом восьми місяців 2011 року для молодої людини з числа дітей-сиріт орендувалася квартира (за кошти проекту). Паралельно, реалізувався індивідуальний план соціального супроводу, вирішувалися соціально-економічні проблеми: отримання постійного житла, облаштування житлового приміщення, забезпечення речами першої необхідності. За підтримки наставника молода людина опанувала навички ведення домашнього господарства тощо.

Усі інноваційні компоненти системи соціаль-



ного супроводу випускника інтернатного закладу проілюстровано на **схемі**, в центрі якої знаходиться молода людина, її потреби, поруч близька людина-наставник, громада, соціальні працівники, діяльність молодіжного клубу. Інтеграція випускника проходить з активним включенням його в цей процес, а не через вирішення проблемних питань окремими суб'єктами.

### Результати

До результатів реалізації в Білій Церкві проекту «Програма соціальної інтеграції молоді, позбавленої батьківського піклування «Впевнений старт», досягнутих протягом 2010-2011 років, слід віднести наступне:

- створено службу соціалізації вихованців інтернатних закладів на базі міського центру со-

ціальних служб для сім'ї, дітей та молоді;

- організовано роботу клубу «Крокуючи до успіху» – обладнано приміщення, виготовлено символіку та інформаційну продукцію, розроблено програми тренінгів;

- апробовано модель наставництва в процесі соціального супроводу;

- відпрацьовано механізм оренди житла для випускників інтернатних закладів на час до отримання власного помешкання;

- вперше сформовано статистичні дані та проведено моніторинг справ молодих людей, позбавлених батьківського піклування віком 15-23 років;

Важливим напрацюванням проекту є формування в міській громаді міжвідомчої команди, яка надає реальну допомогу молодім людям, що потрапили у складну ситуацію.

Окрім того, в процесі реалізації проекту пройшли навчання та підвищили свою кваліфікацію члени міжвідомчої команди, тренери клубу, наставники, соціальні працівники, вихователі інтернатів. У роботі з випускниками впроваджено соціально-педагогічний підхід, який, зокрема,



передбачає, що «молода людина є суб'єктом, а не розглядається як об'єкт...», «на першому плані потреби молодої людини, а не потреби закладу чи персоналу» та інше.



**Інформація для контактів**  
**Севериненко Людмила Іванівна,**  
**директор Білоцерківського міського**  
**центру соціальних служб**  
**для сім'ї, дітей та молоді,**  
**бульвар 50-років Перемоги, 113,**  
**м. Біла Церква**  
**Київська область, 09100**  
**тел. /факс: 4563-66655**



# КОВЕЛЬ

## Комплексний підхід до надання соціальних послуг людям з особливими потребами

### **Передумови**

У Ковелі проживають понад 350 дітей-інвалідів віком до 18 років з різними вадами фізичного і розумового розвитку та 4 тисячі дорослих інвалідів різних груп.

Одним із пріоритетів в роботі міської влади Ковеля є створення сприятливих умов для навчання, реабілітації та пересування людей з обмеженими фізичними можливостями. Важливим досягненням у цьому напрямі є системність і комплексність у наданні соціальних та реабілітаційних послуг.

Органи місцевого самоврядування поставили мету і успішно її реалізують, створюючи всі умови для рівного доступу дітей до якісної освіти, фізичного розвитку, змістовного дозвілля, а також безперешкодного доступу усіх громадян міста з обмеженими фізичними можливостями до об'єктів житлового та громадського призначення.

### **Нововведення і результати**

#### **Інклюзивна освіта**

Інтеграція дітей з особливими потребами у суспільство, зокрема навчання у звичайній школі, є важливим елементом соціальної допомоги.

Саме інклюзивна освіта допомагає таким дітям соціалізуватися. Ковель успішно вирішує цю проблему. Для дітей-інвалідів в місті працюють навчально-виховний комплекс «Дошкільний навчальний заклад (ясла-садок) комбінованого типу № 7 – загальноосвітня спеціалізована школа I ступеня» та загальноосвітня школа I-III ступеня № 8.

**НВК №7** відвідують 32 дитини з особливими потребами: одна група дошкільного віку (10 дітей) та три класи початкової освіти (22 дітей). В закладі створено всі умови для на-



вчання, виховання та розвитку дітей. Лікувальний центр займається оздоровленням дітей. Його складовими частинами є фітотерапія, фізіотерапія, масаж, лікувальна та класична фізкультура, ароматерапія. Усі діти охоплені різними видами загартування. Для реалізації програмних завдань виховання і навчання обладнано фізкультурний і музичний зали, логопедичний кабінет, екологічну кімнату.

Наступність у здобутті освіти дітей з особливими потребами забезпечує **ЗОШ № 8 - єдиний в області базовий навчальний заклад з інклюзивним навчанням**. За сприяння виконавчого комітету Ковельської міської ради було відкрито клас з інклюзивною освітою, в якому усі діти навчаються разом, незалежно від їхніх проблем, вад та можливостей. У 2011-2012 навчальному році у школі працює 3 класи з інклюзивним навчанням: 8 клас (3 дітей), 7-Б (3 дітей), 5-А (2 дітей), 1-Б (1 дитина).

Для забезпечення безперешкодного доступу до приміщень школи дітей, які пересуваються на візках, при вході влаштовано пандуси. Відповідно до вимог замінено двері до шести класних кімнат на першому поверсі (дотримуючись розмірів в ширину 95 см, щоб можна було проїхати на інвалідному візку). У класах передбачено додатковий простір для вільного пересування та для зберігання інвалідного візка, коли дитина пересідає на стілець, дошку закріплено на відповідній висоті та ліквідовано східці перед нею. Також обладнано та пристосовано до особливих потреб дітей-інвалідів спортивний зал, шкільну роздягальню, вбиральню та інші приміщення.

Також у школі введено додаткову посаду соціального працівника, який впродовж дня перебуває з цими дітьми, надає безпосередню допомогу тим, хто не може самостійно пересуватись.

На уроках в інклюзивних класах вчителі передбачають відповідні методи навчання: багато-

разове повторення, завдання - доступні, адаптовані до потреб учня, використовують яскравий наочний матеріал, який привертає до себе увагу, чергують види діяльності.

### **Центр соціальної реабілітації дітей-інвалідів**

Заклад відкрився напередодні нового 2012 року. Міська рада прийняла рішення про його створення та виділила приміщення вул. Відродження, 12а.

На облаштування центру місто отримало 168 тис.грн. з державного бюджету та 50 тис.грн. - з обласного. Завдання Центру – надання медичної, психолого-педагогічної, фізичної та фізкультурно-спортивної реабілітації. У ньому мають можливість перебувати діти віком від 2 до 18 років, які отримали статус інваліда. Ковельчани, чиї діти потребують додаткової педагогічної уваги та особливих форм соціальної реабілітації, звертаються сюди і отримують кваліфіковані поради та допомогу щодо розвитку дітей з особливими потребами.

Основними структурними підрозділами центру є:

- відділення соціально-педагогічної реабілітації дітей-інвалідів;
- відділення психологічної реабілітації;
- відділення фізичної реабілітації дітей-інвалідів;
- служба соціального патронату.

Спеціалісти Центру проводять організаційну роботу із родинами, яким необхідна кваліфікована допомога. Фахівці спрямовують зусилля на





розвиток дитини-інваліда, навчання її основним соціальним та побутовим навичкам, створення передумов для інтеграції дітей з обмеженими можливостями в суспільство.

### **Комітет доступності**

Комітет доступності створено за рішенням виконкому для координації роботи, пов'язаної із забезпеченням у місті середовища безперешкодного доступу до об'єктів соціальної інфраструктури, користування дорожньо-транспортною мережею, засобами зв'язку, інформації для інвалідів та інших маломобільних груп населення



Його завдання – постійний контроль реалізації в місті заходів щодо забезпечення безперешкодного доступу людей з обмеженими фізичними можливостями до об'єктів житлового та громадського призначення. Жоден з цих об'єктів не приймається в експлуатацію без відповідного облаштування пандусами, кнопками виклику персоналу (аптечні заклади) та іншими пристосуваннями, зокрема сертифікованими підйомниками.

Нові види соціальних послуг та допомоги, забезпечення безперешкодного доступу до об'єктів

соціальної інфраструктури – все це елементи єдиної комплексної системи підтримки людей з обмеженими можливостями, яка реалізується в Ковелі з метою сприяння їх соціальній реабілітації, підвищенню соціальної активності та адаптації в суспільстві.



**Інформація для контактів**  
**Бичковський Віктор Васильович,**  
**Начальник Управління освіти**  
**виконавчого комітету**  
**Ковельської міської ради**  
**вул. Незалежності, 101,**  
**м. Ковель, Волинська область, 45000**  
**тел. 3352-595 18**

**Сагаль Софія Анатоліївна,**  
**Начальник Управління праці**  
**та соціального захисту населення**  
**виконавчого комітету**  
**Ковельської міської ради**  
**вул. Незалежності, 148,**  
**м. Ковель, Волинська область, 45000**  
**тел. 3352-5 00 15**

**Кисляк Марія Євгенівна,**  
**Директор Центру**  
**соціальної реабілітації дітей-інвалідів**  
**вул. Відродження, 12а,**  
**м. Ковель, Волинська область, 45000**  
**тел. 3352-5 40 65**

## КРЕМЕНЧУК

### **Передумови**

Кременчук багатий на таланти. В місті приділяється велика увага розвитку аматорського мистецтва, а творчість кременчуцьких колективів художньої самодіяльності відома далеко за межами міста та держави.

Естетичним вихованням дітей та підлітків займаються Будинки дитячої та юнацької творчості і Об'єднання дитячо-юнацьких клубів за місцем проживання. Результати гурткової роботи та творчі вміння вихованців виявляються в ході творчих звітів колективів, загальноміських виставок, під час проведення фестивалів дитячої творчості, конкурсів, персональних експозицій юних митців тощо. Об'єднання дитячо-юнацьких клубів за місцем проживання – це позашкільний заклад, який дає дітям та юнацтву додаткову освіту, спрямовану на здобуття знань, умінь та навичок за інтересами, а також забезпечує потреби особистості у творчій самореалізації та організації змістовного дозвілля.

### **Практика**

Для виявлення талантів і підтримки обдарованих дітей та підлітків у 2002 році Будинки дитячої

### **«Кременчуцьке розмаїття» - фестиваль мистецтв для дітей і підлітків**

та юнацької творчості за підтримки відділу у справах сім'ї та молоді виконавчого комітету Кременчуцької міської ради започаткував проведення фестивалю мистецтв «Кременчуцьке розмаїття».

З року в рік зростає кількість учасників. Загалом за дев'ять років фестиваль зібрав в дружнє коло близько 3000 учасників, 1708 з яких стали лауреатами, отримали дипломи та подарунки, а 56 стали володарями Гран-прі та грошових премій від міської влади. Для багатьох юних талантів «Кременчуцьке розмаїття» стало першою сходинкою, першим досягненням на шляху творчого





зростання.

Фестиваль проводиться за шістьма відбірковими турами:

1. «Золоті нотки» - конкурс вокального мистецтва. Учасники: солісти, дуети, тріо, ансамблі,

шоу-групи.

2. «Ритми планети» – конкурс хореографічного мистецтва. Номінації: народний танець; бальний танець; сучасний танець; класичний танець.

3. «Вмію сам» – конкурс декоративно-прикладного мистецтва. Беруть участь роботи виконані у таких техніках: вишивка (гладь, хрест, бісер, стрічки); ліплення (тісто, глина); аплікація (з природного матеріалу, паперу, тканини, ниток); оригамі; шкіряна пластика; паперова пластика; м'яка іграшка; в'язання (спиці, гачок); декупаж; бісероплетіння; декоративні квіти; лоскутна техніка; батік; розпис на склі; різьблення по дереву.

4. «Мелодії серця» – конкурс мистецтва володіння музичними інструментами.

5. «Чарівна палітра» – конкурс образотворчого мистецтва.

6. «Нащадки Мельпомени» – конкурс театрального мистецтва. Крім театральних колективів на конкурс допускаються також виконавці віршів, прози, гуморесок тощо.

### **Результати**

За роки проведення фестивалю мистецтв для дітей та підлітків «Кременчуцьке розмаїття» було досягнуто вагомих результатів у відкритті та розвитку дитячих талантів. Головним з них, безумовно, є те, що діти отримали незабутній досвід, спробували свої сили на сцені, мали можливість продемонструвати свою обдарованість, відчутти себе справжніми артистами. А





деякі учасники після перемоги на фестивалі обрали для себе творчий життєвий шлях:

- володар Гран-Прі конкурсу «Ритми планети» 2006-2007 років Олексій Ляшевич з 2007 року навчається у школі світової зірки степену Сема Вебера (США) і є переможцем міжнародних конкурсів;

- володарі Гран-Прі конкурсу «Золоті нотки» Роберт Сімонян (2007-2008 років) та Артем Карпенко (2009-2010 років) були учасниками відбіркових турів конкурсів «Х – Фактор» і учасниками тренувального табору конкурсу «Х – Фактор»;

- переможці 2010-2011 років Євген Коломієць («Мелодії серця», I місце) та Ігор Безденежних («Ритми планети», Гран-Прі) навчаються у Празькому танцювальному центрі (Чехія) і здобувають призові місця на міжнародних курсах та змаганнях.



### **Інформація для контактів**

**Будинок дитячої та юнацької творчості  
вул. Квартальна, 14,  
м. Кременчук,  
Полтавська область, 39614  
тел. 5356-2 00 28, факс 2 12 68**



## ГОЛА ПРИСТАНЬ

### *Передумови*

Гола Пристань – місто-курорт, що відзначило у 2009 році своє 300-річчя, розташоване у чудовому природно-територіальному комплексі, сприятливому для розвитку туризму, спорту, індустрії відпочинку.

Стратегічним планом розвитку міста на 2011-2015 роки туризм визначено одним з провідних напрямків. А останнім часом все більшої популярності, поряд з іншими, набуває фестивальний туризм.



### Фестивальна та спортивна столиця Херсонщини

Також активно у Голій Пристані розвивається спорт – бокс, футбол, волейбол, баскетбол, парашутне багатоборство, веслування на байдарках та каное. Масове захоплення городян спортом стало вагомим чинником при прийнятті рішення про реконструкцію міської водно-спортивної бази у міський водно-спортивний комплекс - Палац спорту. Роботи розпочалися 24 квітня 2009 року, а 19 жовтня 2011 року відбулося урочисте відкриття.

### *Практика*

Перший Всеукраїнський благодійний фестиваль народної творчості «**Купальські зорі**» було проведено у Голій Пристані у 2003 році і вже десять років поспіль він відбувається у перші суботу-неділю липня. У його заходах беруть участь фольклорні, етнографічні, театральні, хореографічні колективи, ансамблі народної пісні, театри мод, бодіарту, троїсті музики, у репертуарі яких є народна обрядова тематика свята Івана Купала.

Також до участі у фестивалі залучаються самодіяльні художники та майстри, які працюють виключно у традиційному українському стилі у жанрах художньої вишивки, різьби та розпису по



дереву, художньої обробки металу та лиття, флористики, макраме, лозоплетіння, килимарства, ткацтва, гончарства, ковальства, писанкарства, лялькарства тощо. Народні митці під час фестивалю проводять майстер-класи для всіх бажаючих.

За роки проведення фестивалю зібрав майже 300 тис. глядачів, понад 10 тис. учасників та колективів з усіх куточків України, міст-побратимів, ближнього та дальнього зарубіжжя – Польщі, Румунії, Німеччини, Придністров'я, Росії, Білорусії, Болгарії.

Переможці конкурсу пісенно-обрядових, хореографічних, театралізованих дійств, пісень, танців на купальську, народну тематику серед солістів, творчих колективів, в тому числі і дитячих, отримують дипломи лауреатів та нагороди, а усі учасники фестивалю – дипломи учасника та подарунки з символікою міста та фестивалю.

Завершується фестиваль виступом зірок укра-



їнської та зарубіжної естради та святковим феєрверком. До проведення фестивалю залучаються спонсори, благодійники, меценати.

В середині серпня у Голій Пристані щороку проходить фестиваль **«Український кавун – солодке диво»**, який збирає звідусіль фермерів та сільгоспвиробників. Тут кожний відвідувач знайде те, що йому потрібно: хтось запасеться екологічно чистими овочами та фруктами, а хтось укладе угоди про торгівлю і співпрацю. Інститут Південного овочівництва і баштанництва НАН України, розташований у Голій Пристані, виступає одним з організаторів фестивалю та спонсором міського конкурсу дитячих творчих робіт на тему: «Баштанні культури очима дітей». Під час фестивалю визначається переможець конкурсу «Найбільше солодке диво».

Обов'язковою складовою кожного міського свята чи фестивалю є **спортивні змагання**. Для





розвитку спорту у місті створено належні умови. У палаці спорту безкоштовно займаються вихованці міських спортивних клубів і секцій. У 2010 році Гола Пристань взяла участь у конкурсі «Спортивну Україну будуємо разом!», оголошеному благодійною організацією «Фонд братів Кличків» та стала його переможцем. 1 листопада 2011 року чемпіон світу з боксу, засновник Фонду Віталій Кличко урочисто відкрив сучасний боксерський зал, який місто отримало за перемогу у конкурсі.

### **Результати**

Завдяки розвитку фестивального руху, спорту, туризму Голу Пристань відвідують багато гостей і туристів, до міського життя залучаються відомі ді-



ячі культури та спорту, у місто приходять інвестори. Все це стимулює покращення міського середовища, сприяє активізації громадської діяльності, посилює авторитет міської влади серед жителів.



**Інформація для контактів**  
**Виконавчий комітет**  
**Голопристанської міської ради**  
**вул. 1 Травня, 14**  
**м. Гола Пристань,**  
**Херсонська область, 75600**  
**тел./факс 5539-212 77,**  
**265 02, 269 79, 263 68**  
**ел.пошта: [gopri@online.ua](mailto:gopri@online.ua)**  
**[www.golapristan.org](http://www.golapristan.org)**

## ЗАПОРІЖЖЯ

### *Передумови*

Запорізьке комунальне підприємство «Муніципальна телевізійна мережа» (телеканал «МТМ») у 2004 році отримало ліцензію Національної ради України з питань телебачення та радіомовлення і дозвіл на телевізійне мовлення у Запоріжжі. У 2011 році ліцензія була продовжена до 2018 року.

### *Практика і результати*

Головна мета телекомпанії «МТМ» - це висвітлення діяльності органів місцевого самоврядування міста. Робота комунального ЗМІ передбачає функції громадського контролю за діяльністю влади, налагодження цивілізованих форм взаємодії влади і громади, створення механізму зворотного зв'язку, оперативне інформування громадян про головні події міського життя.

Телеканал «МТМ» виробляє та розміщує в ефірі власні програми «Новини», «Актуальне інтерв'ю» (за участі депутатів міської ради), «Мікрофон № 1» (про проблеми міста та шляхи їх розв'язання), «Город и горожане» (про роботу міської влади) та інші.

У листопаді 2011 року при телеканалі було

### Комунальний телеканал як інструмент відкритості влади для громади

відкрито Запорізький муніципальний прес-центр. Це стало новим етапом розвитку КП «МТМ».

Мета і завдання прес-центру визначені статутом підприємства та його редакційною політикою. Зокрема, це:

- висвітлення діяльності органів місцевого самоврядування;
- оперативне та об'єктивне інформування міської громади про найважливіші події соціально-економічного, політичного та культурного життя Запоріжжя;
- сприяння веденню конструктивного діалогу між жителями міста та місцевими органами влади.

Муніципальний прес-центр займає приміщення площею 70 кв.м і має технічні можливості для роботи представників телевізійних, друкованих та електронних ЗМІ, проведення прямих ефірів, он-лайн трансляцій, тиражування відеоматеріалів. Зал розрахований на проведення





заходів за участі 30-40 людей.

В муніципальному прес-центрі на регулярній основі проводяться прес-конференції, брифінги, інтерактивні прямі ефіри тощо. Гостями виступають керівники та представники міської і обласної влади, депутати, начальники комунальних служб, політики, бізнесмени, члени громадських організацій, тобто всі, від чия роботи залежить нормальне функціонування інфраструктури міста і чия праця сприяє підвищенню комфортності для городян та гостей міста.



**Інформація для контактів**  
**Маринюк Людмила Вікторівна,**  
**Начальник КП «МТМ»**  
**вул. Сєдова, 5**  
**м. Запоріжжя,**  
**тел. 61-225 60 41**  
**Саричев В'ячеслав Дмитрович,**  
**головний редактор телеканалу**  
**тел. 61-234 31 71**

# АМСТЕРДАМ, НІДЕРЛАНДИ

## Проект «Розумне місто»

### Передумови

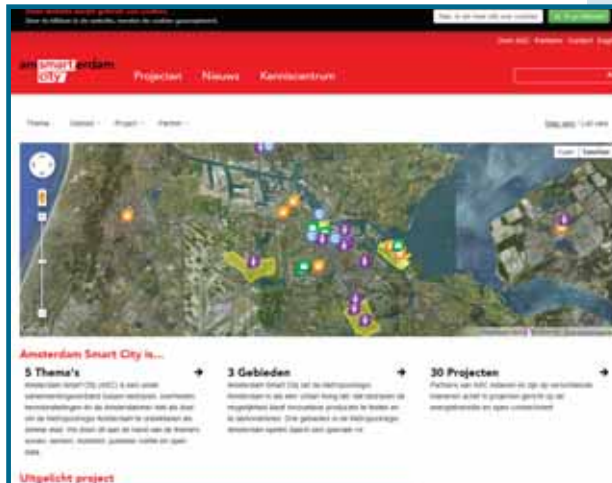
Проект «Розумне місто» реалізується у столиці Нідерландів вже більше трьох років. За цей час у місті розпочалося багато інноваційних проєктів, спрямованих на створення більш сталого та енергоефективного міського господарства.

Проект розпочався у 2009 році як програма співпраці між громадською організацією «Двигун інновацій» та мобільного оператора Ліандер у тісному співробітництві та під патронатом муніципалітету Амстердама.

Нині до проєкту залучено більше сімдесяти різноманітних партнерів і Амстердам став відомим у всьому світі як «розумне місто». Ця ідея пройшла від традиційного суспільства знань до цілісної інформаційної громади, в якій взаємодія побудована через співпрацю. Проєкт підкреслює важливість створення «розумного» міста як процесу залучення, сила якого полягає як у якості, так і у кількості поширеної інформації.

### Нововведення

У створенні «розумного міста» Амстердам зосереджується на проблемах збереження енергії



та зменшенні викидів CO2. Для цього в рамках проєкту протягом років його дії було впроваджено величезну кількість енергозберігаючих проєктів, які можна розділити за чотирма напрямками: громадський простір, мобільність, середовище для життя та роботи.

Серед проєктів у сфері громадський простір, зокрема, «Розумна школа», в рамках якого учні молодших класів вивчають заходи збереження енергії, а школи змагаються між собою в енергоефективності, та «Вуличний клімат», в якому



вулиці міста працюють у якості інкубаторів та випробувальних майданчиків для дружніх до клімату інновацій та експериментів.

Як приклад проекту у сфері сталої мобільності слід назвати програму, за якою в місті створено мережу пунктів зарядки батарей для електричних двигунів. Спеціальні зарядні станції також надають комплекс послуг для електричних транспортних засобів.

В рамках програм сталого житла реалізується найбільший проект «Наша енергія», яким передбачено забезпечення 8000 домогосподарств джерелами відновлювальної енергії, головним чином, вітряними генераторами.

Для створення сталого робочого середовища реалізовано велику кількість проектів. У густонаселеному Амстердамі дуже поширені внутрішньоміські переміщення. Для забезпечення сталого середовища необхідно зменшити обсяг щоденних поїздок на авто. Перша спроба полягала у створенні робочих місць в районах, де часто виникають дорожні затори, але в силу багатьох чинників вона успіху не мала. Сьогодні успішним є проект створення по всьому місту офісів, які знаходяться у п'ятихвилинній велосипедній доступності від житлових районів, що сприяє зменшенню автомобільного руху.

### **Результати**

Протягом перших років реалізації «Розумне місто» ініціювало велику кількість різноманітних

інноваційних проектів. Всі вони мають різний масштаб та знаходяться на різних стадіях реалізації, тому важко побачити точно, який вони чинитимуть вплив на довготривалу сталість розвитку міста. Але очевидно, що проект функціонує в якості платформи та створює натхнення для малих і середніх підприємств в пошуках стійких варіантів розвитку, і це саме по собі стає доброю основою для глибоких змін в усвідомленні розвитку міста.

Ще одна річ, значення якої не можна применшувати, – проект «Розумне місто» став успішним брендом Амстердама як міста, яке дивиться вперед з розумними ідеями, і він зробив місто міжнародним прикладом, що надихає інші міста.

На даний час для Проекту головне завдання полягає у збереженні цього імпульсу, щоб і надалі розширювати вплив його програм на ефективність використання енергії в місті. За словами Джоса Брінкмана, прес-секретаря Проекту, для «Розумного міста» важлива якнайширша участь громадян. Щоб стати ще «розумнішим», місту важливо знайти шляхи та способи, щоб жителі, для яких нові технології не доступні, змогли брати участь і бути включеними в формування розумного міста.

*Підготовлено за матеріалами сайту  
<http://sustainablecities.dk/en>*



# ГЕЙТСХЕД, ВЕЛИКА БРИТАНІЯ

## Передумови

«Енергетична бідність» - велика проблема для багатьох міст Європи. У Великій Британії родина вважається «енергетично бідною», якщо її витрати на забезпечення задовільного теплового режиму та інші потреби (освітлення, побутові прилади, приготування їжі, підігрів води тощо) перевищують 10 відсотків сукупного доходу. На додаток до очевидного дискомфорту – холодний та погано освітлений будинок – збільшується ризик простудних захворювань, інсультів, інфарктів.

## Практика

Міська рада Гейтсхеда реалізує проект «Тепла Зона», головним завданням якого є систематичне виявлення «енергетично бідних» родини та надання їм ефективної підтримки. В рамках проекту в домогосподарствах

впроваджуються заходи енергозбереження (утеплення стін, теплоізоляція горища), а власникам надаються поради щодо скорочення



## «Тепла Зона» - проект енергозбереження у житлових будинках

споживання енергії та отримання соціальної допомоги на покриття її вартості.

Ще одна важлива мета проекту – покращення екологічних показників стану міського повітря. Дослідження показали, що 33 відсотки викидів CO<sub>2</sub> у Гейтсхеді утворюють житлові будинки. Більшість з них були збудовані до 1929 року і потребують суттєвого енергоефективного вдосконалення. Окрім того, ці заходи допоможуть місту дотриматися своїх зобов'язань щодо чистоти довкілля.

«Тепла Зона» у Гейтсхеді почала діяти з 2005 року у вигляді некомерційного партнерства між міською радою, житловою компанією та комунальним енергетичним підприємством «Scottish Power».

*«Багато сімей отримали суттєву допомогу від партнерства «Тепла Зона» щодо подолання «енергетичної бідності». В житті тисяч городян сталися суттєві зміни і вони можуть користуватися правом на тепле здорове житло».*

*Девід Коннор, директор проекту «Тепла Зона»*

Схема допомоги в рамках проекту пропонує місцевим жителям впровадження безоплатно або зі знижками енергоефективних заходів, зокрема:



- утеплення стін будинку через ущільнення по-жнин;
- теплоізоляція горища;
- ізоляційний капот на водогрійний котел;
- заміна систем централізованого опалення;
- засоби для економного освітлення тощо.

Більшість з цих заходів необхідні для підвищення енергоефективності міської житлової нерухомості.

Додатково до цього партнерство «Тепла Зона» пропонує навчання та консультування для власників будинків та обслуговуючих працівників.

Заміна систем централізованого опалення для досягнення комфортних теплових умов проводиться у співпраці та за підтримки нової загальнодержавної програми «Здоров'я через тепло», яку реалізує велика енергетична компанія RWE power в рамках своєї соціальної відповідальності.

### **Результати**

Станом на січень 2012 року у проект «Тепла зона» було інвестовано 10 млн. євро. Кошти виділяються з кількох джерел. Міська рада з місцевого бюджету через житлову компанію надає городянам субсидії. Ще частина коштів надходить від компанії «Scottish Power» як фінансування заходів щодо зменшення викидів вуглецю.

При тому, що у Гейтсхеді загалом 93 тисячі домогосподарств, наступні показники (станом на лю-

тий 2012 року) свідчать про масштабність та впливовість проекту «Тепла Зона»:

- 60 704 домогосподарств взяли участь
- 118 теплових систем були покращені
- на 4,7 млн. євро у рік зменшилися рахунки за енергоспоживання для населення міста
- на 18 тис. тон - зменшено викиди вуглецю.

Зважаючи на успіхи проекту у стимулюванні економіки міста, скороченням «енергетичної бідності» та нерівності в охороні здоров'я, боротьбі з кліматичними змінами, міська рада розглядає можливості щодо його продовження після 2012 року. Серед заходів енергоефективності планується проводити суцільну теплоізоляцію стін, зокрема для сімей з низьким рівнем доходів.

Завдяки проекту для багатьох родин підвищено комфорт життя та поліпшено якість міського середовища. Модель партнерства, застосована у Гейтсхеді, визнана успішною і поширюється на інші міста Великої Британії.



*Підготовлено за матеріалами сайту  
<http://www.eurocities.eu/>*

## ПЕЧ, УГОРЩИНА

### *Передумови*

Місто Печ, в якому проживають 32 тисячі жителів, розташоване в оточенні схилів гірського району Мечек-Вілани.

На міських окраїнах та на пагорбах гір каналізації не було взагалі і це серйозно загрожувало стану ресурсів питної води, які головним чином знаходяться в горах. Крім того, у 2-3 км розташовані шахти, в яких останні 40 років видобували уранову руду.

У 2001 році муніципалітет Печ подав заяву у фонд ISPA (допомога країнам, що вступали до ЄЄ) на отримання фінансування розвитку міської каналізаційної системи та створення моніторингової системи для захисту територій водних ресурсів у місті та приміських зонах.

Цей проект став найбільшою інвестицією в міську інфраструктуру за останні півстоліття.

### *Практика*

Головні цілі проекту – забезпечити довготерміновий захист вразливих водних ресурсів та досягти високої якості ґрунтових вод, які живлять джерела питної води для міста. Кінцева мета –

### Проект «Розвиток міської каналізаційної системи та захист водних ресурсів»



покращення життєвих умов його жителів.

Проект складався з кількох етапів. На першому в районах міста, прилеглих до схилів гір і ґрунтові води яких впливають на формування ресурсів води, було побудовано каналізаційну мережу з насосними станціями та іншим устаткуванням. Далі новозбудована система була приєднана до існуючої. Також в рамках проекту було оновлено та розширено очисні споруди. Окремим етапом стало будівництво нових мереж водопостачання для околиць міста. Важливим компонентом проекту є система моніторингу стану підземних вод. Для її створення було пробурено 22 свердловини



та розроблено програму на основі геоінформаційних технологій.

Вся діяльність проекту супроводжувалася інформаційною кампанією та просвітницькою роботою. Випускалися та поширювалися буклети і бюлетені. Спеціальні навчальні програми, спрямовані на екологічне виховання, проводилися в міських школах.

Фінансування робіт і заходів проекту здійснювалося з кількох джерел. Загальна сума витрат склала 32 млн. євро. 52% цих коштів були отримані від фонду ISPA, 38% - з Держбюджету Угорщини, 10% - власний внесок муніципалітету Печ. Компонент проекту щодо розвитку мережі питного водопостачання фінансувався виключно за рахунок ресурсів національного екологічного фонду.

### **Результати**

У рамках проекту споруджено 182 км каналізаційних мереж, до яких підключено 9300 користувачів. Також значно розширено систему питного водопостачання – 72 км нових мереж дозволили обслуговування 3700 нових споживачів.

Річна кількість рідких відходів, які не скидаються в каналізацію, знизилася у дванадцять разів за п'ять років.

В результаті реалізації завдань проекту практично всі мешканці міста Печ забезпечені якісною питною водою, а їх помешкання під'єднані до міської каналізаційної мережі. Завдяки припиненню забруднення підземних вод каналізаційними стоками значно зменшено ризик негативного впливу на здоров'я для місцевих жителів. Отже, досягнута й головна мета щодо покращення життєвих умов та забезпечення водних ресурсів від забруднення.

Для моніторингу стану підземних вод, зокрема і щодо впливу колишніх уранових родовищ, діє спеціальна система.

До того, експерти відмічають, що завдяки покращенню екологічного стану міста значно зростає його туристичний потенціал.

*Підготовлено за матеріалами сайту  
<http://www.eukn.org>  
European Urban Knowledge Network*

## ЛЮБЛІН, ПОЛЬЩА

### *Передумови*

Бюро обслуговування мешканців функціонує у Мерії міста Любліна вже вісім років. Воно було створене для покращення стандартів надання послуг, а також для забезпечення комфортних умов обслуговування відвідувачів і роботи працівників установи.

Перший пункт обслуговування було відкрито у найбільшій будівлі мерії в 2002 році. Він виконував виключно інформаційно-довідкові функції. Перша районна філія Бюро обслуговування мешканців, що містила кілька відділів, з'явилася в одному з найбільших районів Любліна у 2005 році. Інформація про створення першої районної філії Бюро була поширена через місцеві медіа, а також через оголошення, які запрошували городян скористатися його послугами.

У 2007 році у центрі міста почав працювати найбільший пункт обслуговування мешканців (з 18 відділами безпосереднього обслуговування, інформаційним пунктом, а також касами) та ще один районний пункт.

Дизайн інтер'єрів Бюро обслуговування мешканців та його філій виконаний в єдиному стилі та використовує систему візуальної ідентифікації

### Бюро обслуговування мешканців

мерії Любліна. Всі приміщення пристосовані для обслуговування неповносправних осіб. У залі обслуговування, а також біля входу до мерії розміщено інформаційні стенди, на яких подано перелік послуг.

### *Практика*

Мерія Любліна постійно впроваджує додаткові засоби для покращення рівня надання послуг та забезпечення зручності їх отримувачів.

В Бюро обслуговування мешканців впроваджено електронну систему черг, що сприяє їх зменшенню, а іноді навіть їх усуненню. Ця багатофункціональна система є зручним інструментом моніторингу кількості відвідувачів, які отримали послуги, часу очікування та обслуговування. Таким чином





здійснюється контроль якості роботи працівників Бюро, збирається різноманітна щоденна, щотижнева, місячна і річна статистика.

У приміщенні Бюро встановлено електронні таблиці оголошень, а також інформаційні кіоски, які дають змогу клієнтам користуватися сайтом мерії, іншими інтернет-сторінками. У рамках співпраці з Міським відділом праці у Бюро створено можливість перегляду пропозицій щодо працевлаштування.

Для зручності громадян у мерії створено спеціалізовану автоматичну телефонну лінію, за якою можна отримати інформацію про роботу мерії та послуги Бюро. Система надає послуги моніторингу, а також звітує про всі дзвінки, що надходять до мерії. Телефонуючи на інфолінію можна поспілкуватися з консультантом і прослухати інформацію автоматичного оголошення. Консультанти, які обслуговують інфолінію, мають доступ до інформації розміщеної як на сайті мерії в Інтернеті, так і на внутрішній сторінці в інтранеті. Головний допоміжний засіб праці – інформаційні таблиці, що є частиною документації сфери менеджменту якості.

Три роки у мерії функціонує система SMS-повідомлень. Громадяни, які зареєстрували свій мобільний номер, надіславши SMS на спеціальний номер, отримують інформацію про найважливіші події в місті, оголошення тощо. Важливо, що ця система може генерувати повідомлення щодо запланованого візиту до мерії, оскільки

вона пов'язана з системою електронних черг. До речі, зареєструватися на візит можна через Інтернет.

Мерія Любліна у 2009 році отримала сертифікат управління якістю за міжнародною системою ISO 9001:2008. Тому всі послуги, які вона надає, та процеси описано і систематизовано. Саме Бюро обслуговування мешканців реалізує процеси, пов'язані з обслуговуванням громадян. Вся відповідна інформація доступна через офіційний сайт мерії ([www.um.lublin.pl](http://www.um.lublin.pl)). В каталогах окремих організаційних підрозділів опубліковано всі інформаційні карти (майже 360). Відвідувачі веб-сторінки мають можливість докладно ознайомитися з конкретною процедурою певної послуги, видрукувати будь-яку заяву, необхідну для вирішення справи. Також з сайту можна зарезервувати чергу для відвідання Бюро, а потім прослідкувати кількість осіб, які очікують прийом тощо.

Для забезпечення стандартів якості послуг у мерії впроваджено систему електронного документообігу, яка дозволяє здійснити електронну реєстрацію, облік і видання документів, подання документів і заповнення формулярів через інтернет з використанням електронного підпису, а також повне обслуговування пошти e-mail, пересилку документів/справ, їх моніторинг. Для підтримки цілісності адміністративних процесів система інтегрована з територіальними одиницями самоврядування.

### *Результати*

Раз на рік, відповідно до вимог норми ISO 900, у мерії та всіх її структурних підрозділах проводиться моніторинг рівня задоволеності відвідувачів якістю послуг.

Як показало останнє дослідження, діяльність Бюро обслуговування мешканців значно полегшило доступ до послуг, які надає мерія. Введення системи електронної реєстрації сприяло ліквідації черг і значно скоротило час очікування і термін вирішення справ. Комфортні приміщення Бюро і відкрита форма обслуговування вплинули на по-

кращення рівня задоволеності відвідувачів мерії, який складає 98 відсотків.

Відповідно до засад, на яких ґрунтується Статут Мерії та Декларація Мера, влада міста Любліна постійно намагається піднімати рівень обслуговування мешканців – урізноманітнює форми контакту з мерією, забезпечує приємне і професійне обслуговування.

*За матеріалами  
Центру українсько-польської  
співпраці у Красніку (Польща)  
[www.cwpu.org](http://www.cwpu.org)*





## ЕДИНБУРГ, ВЕЛИКА БРИТАНІЯ

### **Передумови**

Муніципальний інформаційний сервіс під назвою “Get On” (англ. «Заходьте») почав працювати в Единбурзі в 2004 році як мобільна служба для залучення людей до проектів, які допомагають отримати роботу. Пізніше перелік послуг розширився у відповідності до потреб користувачів і програма перетворилася на мобільну соціальну службу.

### **Практика**

Сервіс “Get On” покликаний допомагати жителям міста у доступі до соціальних послуг та підтримки, коли вони цього потребують, а також у пошуку роботи.

Головні напрямки програми:

- покращення засобів, за допомогою яких городяни дізнаються про послуги, що можуть полегшити їх життя;
- налагодження зв'язків та активізація співпраці між соціальними організаціями;
- залучення безробітних до використання сервісу щодо працевлаштування.

За роки своєї діяльності програма сформува-

## **Міська інформаційна служба полегшує для городян доступ до соціальних послуг**

лася у партнерство різних організацій, які діють у сфері соціальних послуг та допомоги.

Сьогодні соціальний сервіс “Get On” складається з мережі стаціонарних інфопунктів, розміщених у різних районах міста, спеціального автобусу (мобільний інфопункт), служби спрямування до послуг, власної веб-сторінки (доступної також з офіційного сайту міської ради). Служба має власний штат працівників, залучених представників партнерських організацій, волонтерів. Також в рамках цієї програми проводяться тренінги для соціальних працівників та волонтерів.

Координує роботу служби “Get On” відділ зайнятості на навчання Департаменту економічного розвитку міської ради Единбурга.

Мобільна інформаційна служба надає соціально незахищеним жителям міста консультації та допомогу вирішенні низки важливих для них питань, серед яких, зокрема, найм житла, зайнятість, послуги медицини,





отримання матеріальної допомоги або позики, волонтерська робота тощо. Програма “Get On” по суті слугує платформою для взаємозв’язку та співпраці всіх цих сервісів у партнерській мережі, яка допомагає громадянам розібратися у спектрі можливостей щодо отримання соціальних послуг та допомоги.

Партнерські організації допомагають муніципалітету, забезпечуючи службу “Get On” персоналом для роботи у мобільних та стаціонарних пунктах.

Для обліку користувачів сервісу та моніторингу задоволеності послугами муніципалітет використовує інформаційну систему, яка дає можливість отримувати як кількісні, так і якісні показники. Доступ до неї мають всі учасники та партнери програми.

### **Результати**

За останній рік роботи сервісу близько 1500 жителів міста звернулися до інфопунктів та були спрямовані до відповідних організацій, 70% з них в результаті отримали потрібні їм послуги та допомогу.

Більше 200 працівників з 90 міських організа-

цій та проектів були залучені різними шляхами до діяльності сервісу “Get On” - робота на автобусах та у стаціонарних інфопунктах, проведення тренінгів та навчання. Приміщення для проведення заходів програми також надавали партнери.

Автобус з логотипом служби “Get On” курсує містом. У салоні – спеціально підготовлені працівники з місцевих соціальних організацій. Тут можна просто і швидко отримати інформацію про можливості зайнятості, навчання, волонтерства, оренди житла, охорони здоров’я, матеріальної допомоги тощо. У стаціонарних інфопунктах, розміщених у публічних будівлях у різних районах міста, у відповідні години можна поспілкуватися з працівниками служби, які нададуть консультації. Вся інформація також доступна для користувачів мережі Інтернет на сайті програми.

Як показало соціальне дослідження, міська громада схвально ставиться та підтримує діяльність сервісу “Get On”. За словами одного з клієнтів, - це добре місце, з якого слід почати, коли ти шукаєш розв’язання життєво важливих проблем.

*Підготовлено за матеріалами сайту  
<http://www.eurocities.eu/>*





# ЗМІСТ

## Ефективне управління

### Миколаїв

Забезпечення житлом як чинник соціального захисту молодих спеціалістів охорони здоров'я 3

### Харків

Практика організації роботи відділу забезпечення доступу до публічної інформації 5

### Луцьк

Вдосконалення електронного урядування у виконавчих органах міської ради 7

### Кривий Ріг

Досвід організації роботи міської служби зайнятості 11

### Бориспіль

Впровадження технологій електронного урядування в архівному відділі міської ради 14

## Міське господарство

### Чернігів

Новації на міському водоканалі 16

### Маріуполь

Досвід використання нетрадиційних джерел енергії на підприємстві «Маріупольтепломережа» 18

### Конотоп

Міська система раціонального використання енергоресурсів 22

## Веселе

- Об'єднання співвласників як ефективна форма управління житловими будинками 26

## Соціальні програми

### Одеса

- Організація оплачуваних громадських робіт 28

### Луганськ

- Іпотерапія – новаційна послуга міського Центру для дітей-інвалідів 31

### Біла Церква

- Соціальна інтеграція молоді, позбавленої батьківського піклування 33

### Ковель

- Комплексний підхід до надання соціальних послуг людям з особливими потребами 37

## Культура

### Кременчук

- «Кременчуцьке розмаїття» – фестиваль мистецтв для дітей і підлітків 40

### Гола Пристань

- Фестивальна та спортивна столиця Херсонщини 43

## Муніципальне телебачення

### Запоріжжя

- Комунальний телеканал як інструмент відкритості влади для громади 46





## Міжнародний досвід

59

### Амстердам, Нідерланди

Проект «Розумне місто» 48

### Гейтсхед, Велика Британія

«Тепла Зона» - проект енергозбереження у житлових будинках 50

### Печ, Угорщина

Проект «Розвиток міської каналізаційної системи та захист водних ресурсів» 52

### Люблін, Польща

Бюро обслуговування мешканців 54

### Единбург, Велика Британія

Міська інформаційна служба полегшує для городян доступ до соціальних послуг 57

## Асоціація міст України

вул. Артема, 73, 11 поверх, м. Київ, 04053

тел./факс 044 486 28 12, 486 2878

[www.auc.org.ua](http://www.auc.org.ua)

Менеджер видання М.Юрченко ([margo@auc.org.ua](mailto:margo@auc.org.ua))

