

ЗБІРКА ІНТЕРВ'Ю

З КЕЙСАМИ КРАЩИХ ПРАКТИК МІСЦЕВОГО
САМОВРЯДУВАННЯ У СФЕРАХ УПРАВЛІННЯ ЛЮДСЬКИМИ
РЕСУРСАМИ, НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ ТА
ЗАСТОСУВАННЯ ІНСТРУМЕНТІВ Е-ВРЯДУВАННЯ



Успішні разом!



Ніла Островська – голова платформи «Управління людськими ресурсами», Красилівський міський голова

«Місцеве самоврядування – це колективна робота і вона обов'язково має бути прозорою, відкритою, добросовісною, щоб зберігати довіру виборців. Однак, з досвіду можу сказати, що від особистої відкритості голови, формується думка про уся владу. Тому, я, як міський голова, постійно на зв'язку із жителями громади та активно інформую їх про нашу роботу» – міський голова Ніла ОСТРОВСЬКА

Краща практика Красилівської міської громади: «Публічна комунікація з громадою»

Публічна комунікація з громадою – важлива складова ефективного управління. З початком широкомасштабного вторгнення в Україну російських окупантів комунікація з громадою стала ще важливішою. Для забезпечення доступу жителів громади до процесів прийняття місцевих управлінських рішень, голова Красилівської міської громади Ніла Островська ініціювала проведення онлайн трансляцій пленарних засідань ради та її виконавчого комітету. А щоденне спілкування в прямому ефірі із жителями громади та внутрішньо переміщеними особами, які приїхали в громаду, та донесення до них правдивих новин та інформацій, сприяє збереженню спокою та дотриманню заходів безпеки.

Зараз онлайн брифінги міського голови відбуваються по мірі необхідності. Завчасно анонсується про проведення прямого ефіру для того, щоб жителі громади змогли поставити свої запитання, заповнивши google-форму за відповідним посиланням. Отримані запитання опрацьовуються структурними підрозділами міської ради, організовується їх виконання, про що міський голова інформує під час прямого ефіру. Для підвищення рівня довіри до влади потрібно використовувати у щоденній роботі різні інструменти комунікації. Конструктивні взаємовідносини з громадою залежать від нашої інформаційної відкритості, завдяки якій жителі громади володіють інформацією про нашу щоденну роботу та можуть брати участь у вирішенні питань місцевого значення.

Більш детально [за посиланням](#)



Краща практика Красилівської міської громади: «Шлях до Перемоги»

«У такий важкий для кожного з нас час, ми об'єднались та спільно робимо усе можливе для наближення перемоги, підтримки наших військових та українців, які постраждали внаслідок російської агресії. Допоки наші хлопці боронять Україну, ми не повинні здаватися тут, в тилу! Не дамо ворогу панувати в Україні! Переможемо!» – міський голова Красилівської міської ради

Основне завдання органів місцевого самоврядування – це вирішення питань життєдіяльності громади, створення комфортних умов для її жителів, однак збройна агресія внесла корективи у роботу, тому що змінились

пріоритети. 24 лютого 2022 року не лише розділило життя українського народу на «до» та «після», а й змінило місцеве самоврядування, яке одне з перших почало швидко реагувати на виклики, обумовлені війною, та спрямовувати свої ресурси на підтримку військових. Ініціатива міського голови Красилівської громади була підтримана всіма працівниками міської ради, придбання товарів для потреб військових на замовлення військових частин.

Військові дають нам віру в перемогу, але їм потрібна наша допомога і підтримка, бо міцний тил – запорука перемоги! Тому бюджет Красилівської міської територіальної громади працює не лише на громаду, а й на наших захисників.

Завдяки впровадженню цієї практики вдається:

- 1) спрямовувати кошти бюджету громади та БО «Благодійний фонд «Координаційний штаб волонтерів Красилівської територіальної громади» на придбання товарів військового призначення для виконання бойових завдань із захисту незалежності та територіальної цілісності України;
- 2) придбавати тепловізори, квадрокоптери, дрони, комплектуючі до техніки, генератори, пічки-буржуйки, запчастини для проведення ремонту військової техніки, матеріали, необхідні для обладнання бойових позицій, автомобілі та ін.;
- 3) постійно комунікувати з військовими та підтримувати їх;
- 4) організувати командну роботу, що полягає у взаємодії працівників міської ради у прагненні допомогти нашим захисникам;
- 5) щоденно працювати в тилу не забуваючи про війну.

Завершальним етапом є зворотний зв'язок від військових. Він – безцінний, тому що нас мотивує на подальшу роботу, а воїнів – на перемогу.

Більш детально [за посиланням](#)

Краща практика Нововодолазької селищної ради: Комплексна послуга «Один крок-безліч можливостей»



«Чи не найважливішою перевагою ЦНАПу є можливість в одному офісі отримати усі необхідні адміністративні послуги, не відвідуючи багатьох різних державних установ. Враховуючи запитуваність реєстраційних послуг серед нововодолажчан, місцевою владою було вирішено максимально спростити та наблизити до запитувачів зазначені послуги. Так було впроваджено надання такої пакетної послуги як перші документи новонародженої дитини, що не лише відзначає соціальну спрямованість діяльності місцевої влади, а й підкреслює її бажання ставати кращою для її жителів» - селищний голова Олександр СІН.

Створення зручних і доступних умов отримання адміністративних послуг є однією з головних задач, що має вирішуватися органами місцевого самоврядування. Адже основне призначення публічної влади – надання послуг, і саме за якістю послуг кожен громадянин оцінює її компетентність та доброзичливість.

Центр надання адміністративних послуг Нововодолазької селищної ради – це невід'ємна частина життя громади. За 6 років роботи ЦНАП відбулося багато подій, які змінили життя. ЦНАП Нової Водолаги - це не лише надавачі якісних послуг, це команда одностайців, яка активно допомагає державі і громаді вистояти і

перемогти. Це постійна робота, націлена на оптимізацію надання послуг, на покращення якості послуг та зменшення часу, необхідного на їх отримання.

Одними з найбільш затребуваних серед населення є адміністративні послуги для батьків новонародженої дитини. Незважаючи на безоплатний характер надання, ці послуги обов'язково мають бути доступними у ЦНАП, адже пов'язані з багатьма життєвими ситуаціями, за якими більшість громадян звертається. Пріоритетом при цьому є максимальна зручність і доступність для громадян.

Раніше батькам новонародженої дитини потрібно було звертатись в декілька установ для отримання повного пакету послуг для дитини. Не тільки послуг, які можна отримати в ЦНАПі, але і в закладах освіти (запис в чергу до дитячого садочку) та медичних закладах (декларування дитини до сімейного лікаря). У 2019 році ЦНАПом Нововодолазької селищної ради було запроваджено послуги за принципом «Один крок-безліч можливостей». Послуги було впроваджено, щоб значно заощадити час батьків, адже це надало можливість отримати сім послуг, пов'язаних із народженням дитини безпосередньо у ЦНАПі за принципом «єдиного вікна».

За моделлю «Один крок-безліч можливостей» можна отримати за одне відвідування до ЦНАПу Нововодолазької селищної ради наступні послуги:

- державна реєстрація народження фізичної особи та її походження – видача свідоцтва про народження ;
- реєстрація місця проживання народженої дитини;
- оформлення державної допомоги при народженні дитини;
- підписання декларації з сімейним лікарем;
- реєстрація дитини до закладів дошкільної освіти;
- видача довідки про склад зареєстрованих осіб;
- оформлення і видача паспорта громадянина України для виїзду за кордон з безконтактним електронним носієм.

Впровадження комплексної послуги щодо

новонародженої дитини також оптимізувало роботу державних органів завдяки налагодженню взаємодії між ними.

Послуги з Державної реєстрації народження і видачі свідоцтва про народження – послуги делеговані органам місцевого самоврядування поряд з послугами з реєстрації місця проживання з 2016 року, тому ЦНАП - як робочий орган (структурний підрозділ селищної ради), виконував в даному випадку, свої функції з реєстрації та видачі довідок про склад зареєстрованих осіб (як власник інформації).

З метою розширення послуг та сприяння в забезпеченні населення комплексними та інтегрованими послугами, організації та впорядкування прийому дітей до закладів дошкільної освіти Нововодолазької селищної ради, забезпечено можливість прийому необхідних документів для реєстрації дітей в чергу в заклади дошкільної освіти через адміністратора ЦНАП.

Водночас, було підписано угоду про співпрацю з Комунальним некомерційним підприємством «Центр первинної медико-санітарної допомоги» Нововодолазької селищної ради в сфері надання послуг з медичної підтримки населення (підписання декларації з сімейним лікарем).

Послуги соціального характеру було внесено до переліку адміністративних послуг ЦНАП Нововодолазької селищної ради з 2018 року, як одні з самих необхідних, таким чином оформлення державної допомоги при народженні дитини було вже доступно громадянам.

Оформлення і видача паспорта громадянина України для виїзду за кордон з безконтактним електронним носієм теж є в переліку для молодих батьків та їх дітей з 2018 року.

Подарунком для батьків при отриманні даної послуги є також - отримання безкоштовно декоративної папки під свідоцтво про народження від Нововодолазької селищної ради.

ЦНАП Нововодолазької селищної ради започаткував комплексну послугу «Один крок – безліч можливостей» в нашій громаді раніше, ніж з'явилась урядова комплексна послуга «єМалятко». Тепер зазначені послуги діють паралельно і батьки мають змогу обирати.

Більш детально [за посиланням](#)

Дунаєвецька громада: Краща практика рекрутингу персоналу в умовах воєнного стану



«Добре організована система управління персоналом не тільки в структурних підрозділах міської ради, а і в громаді загалом націлена на всебічну підтримку та стимулювання ВПО до інтеграції, працевлаштування та самозабезпечення в новому соціальному та економічному середовищі та надало можливість бізнесу, підприємствам, закладам безперебійно працювати за рахунок успішного підбору кадрів» - міський голова Веліна ЗАЯЦЬ

З початком повномасштабного вторгнення країни агресора росії мільйони українців змушені були залишити свої домівки і шукати прихисток або на чужині або на відносно безпечній території України. Одним з таких місць стала Дунаєвецька громада, яка від 24 лютого 2022 року прихистила близько 12 тис. ВПО, на сьогодні залишаються проживати на території громади всього 1,7 тис., з яких 478 діти, а працездатні 753 особи. Крім того до м. Хмельницького з м. Херсона курсують евакуаційні потяги і частина евакуйованих людей приїздить на тимчасове проживання в Дунаєвецьку громаду. За кошти міського бюджету та допомоги від благодійних фондів вдалося забезпечити внутрішньо переміщені особи житлом та засобами для достойного і комфортного існування.

Однак команда Дунаєвецької міської ради має реалістичний підхід до вирішення проблем і

розуміє, що благодійні фонди не зможуть постійно забезпечувати всім необхідним переселенців і тому рада почала працювати над питанням працевлаштування та самозайнятості ВПО, що є важливим кроком у напрямку інтеграції і створенні стійкого та ефективного механізму для забезпечення потреб цих людей.

Було розроблено наступний план дій:

1. Перш за все було проведено анкетування серед ВПО, в якій надавалися відповіді які стосуються освіти, досвіду роботи, бажання влаштування на роботу та відкриття власної справи.
 2. Проведено детальний аналіз отриманих відповідей для визначення потреб та особливостей, що виявилися під час анкетування. Створено базу даних за напрямками (шукають роботу, бажають відкрити власну справу, самозабезпечення). Створена база даних стала важливим інструментом для систематизації та управління інформацією про внутрішньо переміщених осіб, яка використовувалась для ефективної реалізації програм та ініціатив.
 3. Впроваджено ефективні засоби комунікації, такі як електронні ресурси, телефонні лінії Viber-групи, для зручного звернення ВПО до представників ОМС. Залучено старост сіл та соціальних працівників для активної підтримки та взаємодії з ВПО.
 4. Проведено інформаційні сесії для роботодавців, на яких донесено інформацію про переваги працевлаштування ВПО та державну підтримку для бізнесу, яку вони можуть отримати.
- Внутрішньо переміщеним особам донесено інформацію про освітні програми та навчання, спрямовані на розвиток необхідних навичок та підвищення кваліфікації для полегшення їхньої інтеграції в ринок праці.
5. З метою залучення інвестицій, створення робочих місць та сприяння релокації підприємств з регіонів, що постраждали від війни на територію нашої громади, на сайті міської розроблений розділ «Інвестору», де розміщено інвестиційний профіль громади, який містить перелік інвестиційних пропозицій вільних виробничих площ для розміщення підприємств, а також карту громади, на якій нанесені вказані об'єкти та їх короткий опис. Громада долучились

до порталу релокації бізнесу «Рестарт бізнес ін юа.», що був створений для Програми USAID з аграрного і сільського розвитку (АГРО). На порталі розмістили 8 пропозицій для інвесторів.

6. Задля розвитку підприємницьких навичок внутрішньо переміщених осіб (ВПО) та відкриття власної справи Дунаєвецька міська рада розробила розділ «єРобота», де розміщено інформацію про безповоротну фінансову допомогу на навчання, для відкриття нового бізнесу та вже існуючого бізнесу. "єРобота" стала важливим ресурсом для їхнього самостійного старту та успішного функціонування в галузі підприємництва.

Для допомоги ВПО, які виявили бажання займатись самозабезпеченням було сформовано перелік вільних земельних ділянок, визначено потреби у насінні, садибному матеріалі та засобах живлення для обробітки. Всі бажаючі ВПО отримали можливість вести господарську діяльність з вирощування овочів на наданих земельних ділянках та безкоштовно отримали насіннєвий та посадковий матеріал і засоби захисту рослин.

За рахунок вищезазначених заходів вдалося побудувати міцні партнерські стосунки між ВПО, структурними підрозділами Дунаєвецької міської ради, комунальними підприємствами та місцевим бізнесом, що в свою чергу сприяє працевлаштуванню та інтеграції ВПО в місцеве середовище, а роботодавці мають можливість знайти висококваліфіковані кадри.

Більш детально [за посиланням](#)

Забезпечення доступності послуг до жителів громади в умовах воєнного часу. Практика Дунаєвецької ТГ.

Дунаєвецька міська громада є однією з найбільших громад України за територією, з великою кількістю населених пунктів, між якими є значні відстані. До вашої уваги досвід громади щодо аспектів, які потрібно покращити задля більшої доступності послуг у віддалених населених пунктах громади та їх наближення до жителів. Велика кількість мешканців старостинського округу (більше 1000 осіб), віддаленість населених пунктів від центральної садиби, умови воєнного часу - проблеми, які спонукали до пошуку шляхів їх вирішення та

запровадження практики.

В результаті отримання мобільного ЦНАПу адміністративні послуги стали ближчими до жителів віддалених населених пунктів, в тому числі маломобільних жителів громади. Незважаючи на важку та нестабільну ситуацію в країні нам вдалося зберегти надання послуг. Так, за 6 місяців 2022 року мобільним ЦНАПом надано 1700 послуг та здійснено 54 виїзди.

Також у 2022 році, з метою сприяння покращення якості та доступності надання адміністративних послуг в старостинських округах, Дунаєвецька міська рада взяла участь у пілотуванні Проектом PROSTO моделей надання адміністративних послуг в частині отримання матеріальної підтримки (техніки) для встановлення місць для самообслуговування на віддалених робочих місцях. На сьогоднішній день у 3 старостинських округах впроваджується дана модель надання амінпослуг.

Для забезпечення доступності надання адміністративних послуг, старости громади вчиняють окремі нотаріальні дії (насамперед, посвідчення заповітів, засвідчення вірності копій документів та виписок з них, засвідчення справжності підпису на документах), приймають документи для призначення житлових субсидій та окремих видів державної допомоги, місцеві послуги. У найближчому майбутньому, старостами буде надаватися послуга з реєстрації/зняття з реєстрації місця проживання.

«Модернізації ЦНАП, організація віддалених робочих місць в старостинських округах, залучення старост до надання послуг жителям громади, міжмуніципальне співробітництво між ТГ у сфері надання адміністративних послуг та участь в міжнародних програмах підтримки – все це сприяло покращенню якості та доступності надання адміністративних послуг в Дунаєвецькій міській територіальній громаді.» - міський голова Веліна ЗАЯЦЬ

Більш детально [за посиланням](#)

Також [за посиланням](#)

Краща практика: Діяльність комунальної установи « Центр комплексної реабілітації для осіб з інвалідністю « Жемчужинки» (з 14 грудня 2023 року – «Сяйво життя», ред.) Лозівської міської ради Харківської області



„Ми пишаємося тим, що у нашій громаді є така установа. Вона znana не лише на Харківщині, а й по всій Україні. Досвід її роботи переймають колеги з різних куточків нашої держави. В центрі працює сильний, потужний і зважений колектив, який несе світло і добро діткам, які цього потребують й підтримує їхніх батьків.“ – міський голова Сергій ЗЕЛЕНСЬКИЙ.

Центр «Жемчужинки» в Лозівській громаді - реабілітаційний заклад сфери соціального захисту населення, цільовим призначенням якого є здійснення комплексу реабілітаційних заходів, для дітей з інвалідністю, молоді з інвалідністю після 18 років, а також дітей, які мають ризик отримати інвалідність. Головне завдання Центру- соціальна адаптація дітей та молоді з інвалідністю, формування готовності до самостійного життєзабезпечення, поліпшення якості життя і гармонізація особистості за принципом єдності психологічного та фізичного розвитку. Реабілітаційні заходи базуються на результатах всевітньо визнаних та адаптованих методики діагностик для дітей з особливими потребами.

Так, у центрі працюють логопед, дефектолог, педіатр, психолог, психіатр, реабілітологи,

медсестра та соцпрацівник. Займаються 39 дітей з інвалідністю, серед них діти з трьох родин вимушено переміщених в зв'язку з війною.

Свою діяльність Комунальна установа "Центр комплексної реабілітації для осіб з інвалідністю "Жемчужинки" розпочала 8 січня 2019 року. За п'ять років комплексні реабілітаційні послуги тут отримали понад 300 дітей з інвалідністю. У 2020 році Центр отримав ліцензію МОЗ на провадження господарської діяльності з медичної практики, що надало можливість залучити державні кошти. Всі діти та молодь з інвалідністю отримують комплексні реабілітаційні послуги за рахунок місцевого та державного бюджетів. У 2023 заклад розширив свої послуги - відкрито нове відділення соціальної реабілітації для молоді з інвалідністю після 18 років. Наприкінці 2023 року реабілітаційний Центр «Жемчужинки» ініціював перейменування свого закладу на «Сяйво життя». Крок за кроком створюються нові відділення, поліпшується якість надання сучасних послуг. Багато планів та нових проєктів попереду.

Більш детально [за посиланням](#)

Краща практика Лозівської громади: Мобільний ЦНАП – послуги доступні кожному!

У зв'язку зі створенням Лозівської міської територіальної громади відділ «Центр надання адміністративних послуг» міської ради (далі-ЦНАП) почав обслуговувати не тільки мешканців м.Лозова, а й мешканців 19 старостинських округів. Через віддаленість багатьох населених пунктів громаді від центру та відсутність регулярного транспортного сполучення жителям цих населених пунктів важко дістатися до центру громади, де розташований ЦНАП. Виникла потреба забезпечити доступ до отримання якісних адміністративних послуг мешканцям віддалених та малочисельних населених пунктів, а також маломобільним групам населення.

З початку 2019 року було організовано роботу в режимі виїздного адміністратора. Для цього громада придбала «мобільний кейс», обладнаний портативним ноутбуком, принтером та іншою технікою необхідною для надання адміністративних послуг віддалено.

Але «мобільний кейс» був розрахований на одиночні прийоми, і не міг забезпечити повноцінну роботу адміністратора. Виїзди адміністраторів не мали системного характеру та не могли охопити багато населених пунктів.

У 2019 році громада долучилася до участі в Програмі «U-LEAD з Європою», завдяки якій Лозівська громада отримала Мобільний ЦНАП.

За період з 01.06.2021р. по 30.06.2023 року під час виїзних прийомів за допомогою Мобільного ЦНАП надано більше 1600 адміністративних послуг, консультації отримали близько 2100 мешканців старостинських округів.

Під час виїздів до місць пошкодженого та зруйнованого житла прийнято близько 300 заяв від власників.

Мешканці старостинських округів позитивно оцінюють роботу Мобільного ЦНАП, їм подобається що не потрібно їхати до центру громади для отримання адміністративних послуг, а можна все зробити на місці, і подати документи, і отримати результат. Всі адміністративні послуги, які надаються через ЦНАП можна отримати в Мобільному ЦНАП. Мобільний ЦНАП обладнаний POS-терміналом, що дає змогу сплатити адміністративний збір за надання платних адміністративних послуг на місці.

Іноді до виїздів долучаються спеціалісти Лозівського місцевого центру з надання безоплатної вторинної правової допомоги, тому у жителів старостинських округів тепер є змога отримати консультації і з цих питань.

Більш детально [за посиланням](#)

Інтеграція внутрішньо переміщених осіб у Лозівську міську територіальну громаду

Повномасштабне вторгнення російської федерації на територію України внесло значні зміни в життя громадян всіх регіонів. Оскільки Харківська область межує з країною-агресором, вона зазнала значних руйнувань вже в перші дні вторгнення. Стрімкий початок активних бойових дій в прикордонних населених пунктах Харківщини, тимчасова окупація спричинили великий потік переселенців, які рятуючись від наступальних дій ворожої армії, шукали безпечні місця тимчасового прихистку для себе, своїх дітей та батьків.

Враховуючи географічне розташування, місто Лозова є вузловою залізничною станцією зі зручним транспортним сполученням, вже з 25 лютого 2022 року громада почала приймати внутрішньо переміщених осіб. Мешканці з Харкова, Барвінківського, Ізюмського, Куп'янського районів рятувалися від обстрілів та шукали тимчасового місця проживання на невеликій відстані від своїх домівок, і це були населені пункти саме Лозівської громади.

Працівники Управління праці та соціального захисту населення міської ради (далі-УПСЗН) першими зустрічали постраждалих, в тому числі дітей, осіб з інвалідністю, осіб похилого віку, які були налякані, деякі залишили домівки без речей першої необхідності.

За 1,5 роки з 24.02.2022 на території Лозівської міської територіальної громади було взято на облік та видано довідки переселенців більше ніж 20 тисячам осіб, станом на 19.07.2023 кількість ВПО складало 13066 громадян, в тому числі: 3120 дітей, 693 особи з інвалідністю, 2590 пенсіонерів.

Станом на 01.08.2023 року державну соціальну допомогу на проживання отримали понад 8500 ВПО, за програмою «Прихисток» 1665 власників домогосподарств громади отримали компенсацію за розміщення 3970 переселенців, загальна сума відшкодування з квітня 2022 року по червень 2023 року склала 16 млн. грн.

Соціальні послуги в територіальному центрі отримали 28 осіб похилого віку та осіб з інвалідністю з числа ВПО, Лозівським ЦСССДМ надано послуги 123 сім'ям з дітьми з числа ВПО, які опинилися в складних життєвих обставинах.

Станом на 01.06.2023 в закладах освіти перебувало на обліку 352 дитини, в тому числі 265-навчалися он-лайн у закладах середньої освіти. Медичні послуги в первинній та вторинній ланці надано майже 5 тисячам переселенців.

У тісній співпраці з 8 волонтерськими центрами, 2 рази на місяць переселенці забезпечуються гуманітарною допомогою у вигляді продуктивних наборів і за потребою – засобами гігієни. У перші місяці воєнного стану гуманітарна допомога надавалася щотижнево.

Послугами центру зайнятості скористалися 685 ВПО, всі вони отримали профорієнтаційні послуги, працевлаштовано – 72 особи. Внутрішньо переміщені особи приймають

активну участь у суспільно корисних роботах в умовах воєнного стану на ремонтно-відновлювальних роботах, заготівлі дров для опалювального сезону, ліквідації стихійних сміттєзвалищ тощо.

На сьогоднішній день напрацьована практика інтеграції ВПО в Лозівську громаду дозволяє вирішувати всі питання, пов'язані з забезпеченням прав внутрішньо переміщених осіб, починаючи з реєстрації та отримання довідки ВПО і закінчуючи можливістю обіймати посади в структурних підрозділах міської ради, закладах освіти, охорони здоров'я, отримати тимчасове житло тощо.

Більш детально [за посиланням](#)

Модернізація Центру надання адміністративних послуг Мереш'янської громади в ДІЯ.Центр



„Для нашої громади впровадження практики надало можливості більш ефективно взаємодіяти з жителями. В умовах воєнного стану, в умовах постійної загрози безпеці громад, дуже важливо зробити послуги більш доступними, такими, що не потребують відвідування ЦНАП, або забирають багато часу“ – міський голова Веніамін СИТОВ

В цей важкий для України час місцева влада сприяє покращенню якості життя мешканців громади. Відтепер процес отримання державних сервісів став ще більше зручним, сучасним, простим, дієвим.

Дія Центр — це мережа ЦНАП, в яких запроваджені єдині стандарти щодо якості надання послуг — зручно, швидко, просто та людяно. Це one-stop shop із комплексом усіх необхідних послуг для громадян. Місце, де за один візит ви зможете розв'язати одразу кілька питань замість кількох візитів заради однієї послуги.

Центр надання адміністративних послуг Мереш'янської громади розпочав свою роботу у 2019 році. Розташоване в центрі громади світле, комфортне приміщення, повністю оснащене для людей з інвалідністю та відвідувачів з дітьми, обладнане електронною системою керування чергою та системою оплати адмінзбору, місцями для самообслуговування. Близько 30000 жителів громади та бізнесу доступно отримання понад 280 адміністративних, соціальних, пенсійних послуг та консультацій. Працівники центру готові допомогти у вирішенні різних життєвих ситуацій.

В Центрі надаються послуги не тільки мешканцям Мереш'янської громади, а і внутрішньо переміщеним особам, які тимчасово мешкають у громаді. Також в приміщенні Центру згідно з графіком надаються безоплатні юридичні консультації.

Існує електронна черга із голосовим відтворенням. Є попередній електронний запис на прийом до фахівців без попередньої реєстрації.

З травня 2023 року запрацював перший **ДІЯ.Центр в Харківській області** – сучасний державний сервіс у Мереш'янській громаді.

Щодня Центр ДІЯ приймає близько 200 відвідувачів, мешканців громади та внутрішньо-переміщених осіб.

Найбільш популярними є послуги з державної реєстрації нерухомого майна, послуги ДРАЦС, реєстрація місця проживання, соціальні послуги, паспортні послуги.

Більш детально [за посиланням](#)

Забезпечення доступності послуг для ВПО: ефективні практики в Полянському ЦНАП



«З перших днів повномасштабного вторгнення росії в Україну Полянська територіальна громада активно допомагала всім українцям, які постраждали від війни. Понад 20 тисяч ВПО, які пройшли внутрішню первинну реєстрацію у Центрі надання адміністративних послуг Полянської сільської ради. Роботу ЦНАПу було переформатовано в цілодобовий центр надання допомоги різного формату для ВПО. Було залучено додаткову оргтехніку та перекваліфіковано працівників сільської ради для надання тої чи іншої консультації.» - В.о. сільського голови Неля ПЕТРУС

Село Поляна Закарпатської області з чисельністю населення трохи більше 14 тисяч жителів, з 2022 року прийняло понад 20 тисяч внутрішньо переміщених осіб. Для надання ефективної допомоги внутрішньо-переміщеним особам був потрібен комплексний аналіз потреб та мобілізація всіх ресурсів, надання швидкої та ефективної підтримки людям, які опинилися в скрутному становищі. З метою забезпечення захисту та допомоги внутрішньо-переміщеним особам і була впроваджена практика ефективного вирішення проблем та забезпечення доступності необхідних послуг для ВПО.

Потреба в захисті та допомозі: Люди, які покинули свої домівки через збройний напад

російської федерації і шукали прихистку в інших громадах, потребували негайної допомоги та захисту, забезпечення безпеки та основних потреб. Проблема включала також необхідність ведення первинного реєстру великої кількості ВПО та забезпечення житлом, продуктами харчування, засобами гігієни, дитячим харчуванням та одягом, також для деякого була потрібна психологічна підтримка.

Соціальна відповідальність та гуманітарний обов'язок: Організація доступності послуг для ВПО стало соціальним обов'язком Полянської сільської ради для забезпечення захисту та підтримки внутрішньо-переміщеним особам, які стали жертвами конфлікту.

Алгоритм впровадження практики: Полянський ЦНАП розробив чіткий алгоритм для обробки заяв та оформлення документів, що дозволяло швидко та ефективно реагувати на потреби внутрішньо-переміщених осіб та забезпечувати їм необхідні послуги. Практика включала в себе індивідуальний підхід до кожної внутрішньо-переміщеної особи, консультації та психологічну підтримку, сприяючи їх соціальній адаптації.

Збільшення доступності послуг: Кількість наданих довідок про взяття на облік внутрішньо-переміщених осіб перевищила 6 тисяч, що свідчить про успішне ведення первинного реєстру ВПО та надання необхідної документації.

Внутрішньо-переміщених осіб було забезпечено житлом, продуктами харчування, засобами гігієни, дитячим харчування та одягом, що позитивно вплинуло на їхні умови проживання та загальний добробут.

Реалізація практики сприяла соціальній адаптації внутрішньо-переміщених осіб шляхом надання психологічної підтримки, консультацій та індивідуального підходу до кожної особи.

Забезпечення доступу до житла та базових матеріальних потреб суттєво покращило умови проживання внутрішньо-переміщених осіб, дозволяючи їм зосередитися на інших аспектах реінтеграції та стабілізації.

Реалізація практики залучила значну кількість громадських організацій та волонтерів, що допомогло збільшити масштаб та ефективність надання послуг.

Більш детально [за посиланням](#)

Створення Єдиного вікна ветерана на базі ЦНАПу міста Ромни



"На сьогодні, одним із пріоритетів в нашій роботі, поряд із постійною допомогою ЗСУ, є забезпечення комфортного переходу ветеранів та ветеранок від військового до цивільного життя, всебічної допомоги та підтримки. Тому ми першими в області створили на базі ЦНАПу єдине вікно ветерана, де кожен військовослужбовець, ветеран, ветеранка, члени їх сімей мають змогу отримати крім адміністративних послуг, правову, психологічну, соціальну підтримку та всебічну допомогу.

"І хоча війна змінила докорінно наше сьогоднішнє, але не змогла і не зможе зламати нашу силу і віру!" - Міський голова Олег СТОГНІЙ

З липня 2023 року в Роменській міській територіальній громаді на базі ЦНАП міста Ромни розпочало свою роботу Єдине вікно ветерана.

Метою створення «Єдиного вікна ветерана» стало:

- Забезпечення якісного та ефективного розгляду звернень ветеранів війни, осіб, які мають особливі заслуги перед Батьківщиною, постраждалих учасників Революції Гідності, членів сімей таких осіб, членів сімей загиблих (померлих) ветеранів війни та членів сімей загиблих (померлих) Захисників і Захисниць України;

- Координація дій з усіма виконавчими органами та службами Роменської міської ради, органами державної влади, підприємствами, установами, організаціями при вирішенні питань, піднятих у зверненнях;

- Надання усіх видів послуг соціального, адміністративного характеру та консультацій з усіх різнобічних питань.

- Забезпечення та узагальнення зворотного зв'язку щодо вирішення порушених питань, комунікація з органами державної, центральної влади та органами місцевого самоврядування.

Цільова аудиторія ЄВВ:

- Ветерани війни;
- Особи, які мають особливі заслуги перед Батьківщиною;
- Постраждалі учасники Революції Гідності;
- Члени сімей загиблих (померлих) ветеранів війни;
- Члени сімей загиблих (померлих) Захисників і Захисниць України;
- Військовослужбовці та члени їх родин.

В ході реалізації проєкту:

Обладнано 2 робочі місця меблями та технікою за рахунок міжнародно-технічної допомоги.

Затверджено перелік послуг.

Проведено 5 нарад з відповідальними особами органів державної влади та ОМС

Проведено інформаційну компанію.

Визначено відповідальних адміністраторів та спеціалістів.

Розроблено інформаційні матеріали (буклети, методичні рекомендації, опитувальники, анкети, тощо).

Розроблено та впроваджено єдину форму взаємодії для усіх структурних підрозділів міської ради, Центру комплектування, Громадського центру правосуддя та Центру зайнятості з відповідною категорією осіб.

Затребуваними для ветеранів стали послуги:

- соціального характеру
- з психологічної підтримки
- правового характеру
- надані ТЦКтСП
- адміністративні
- «Мобільний адміністратор» ЄВВ

Задля створення рівних умов в отриманні послуг окремими категоріями громадян (в тому числі ветеранам війни), **в громаді впроваджено послугу «Мобільний адміністратор», яка надається:**

- шляхом застосування «мобільної валізки» в лікувальних, реабілітаційних закладах та/або вдома;
- шляхом онлайн консультування мешканців віддалених сільських населених пунктах громади.

Єдине вікно ветерана на базі ЦНАПу м. Ромни – це дієвий інструмент забезпечення всебічної підтримки ветеранів війни, осіб, які мають особливі заслуги перед Батьківщиною, постраждалих учасників Революції Гідності, членів сімей загиблих (померлих) ветеранів війни та членів сімей загиблих (померлих) Захисників і Захисниць України.

Більш детально [за посиланням](#)

Роменська міська територіальна громада: Інформування відвідувачок/-чів Центру надання адміністративних послуг щодо питань запобігання та протидії гендерно зумовленому насильству



«Попри війну ми не маємо права забувати про внутрішні проблемні питання громади та повинні реагувати вчасно на усі виклики. Питання

попередження, протидії та запобігання домашнього та гендерно зумовленого насильства, є одним із таких питань. Ми вже маємо позитивні практики створення та роботи мобільної бригади, консультативної служби для осіб, які постраждали від насильства, громадського центру правосуддя на базі ЦНАПу, але не зупинилися на цьому. Наразі ми працюємо над реалізацією створення денного центру соціально-психологічної допомоги особам, які постраждали від насильства та прикладаємо усі зусилля для вирішення цієї важливої проблеми.» - керуюча справами виконавчого комітету Роменської міської ради Наталія Москаленко

Питання запобігання та протидії гендерно зумовленому насильству потребує комплексного вирішення та залучення якнайширших можливостей. Часто – це незручна, табуована тема, яка до останнього приховується навіть самими постраждалими від насильства, особливо у невеликих громадах. Ігнорування цієї проблеми з боку суб'єктів, які, згідно законодавства, мають на неї реагувати, тягне за собою втрати як на індивідуальному рівні, так і на рівні сімей, громад, суспільства у цілому. Інформаційні хаби створені не у всіх громадах, а поінформування виступає одним з основних чинників у справі запобігання та протидії гендерно зумовленому насильству.

ЦНАП Роменської громади, окрім надання адміністративних послуг, виступає як інформаційний хаб, тобто, місце, де будь-яка людина може отримати різну важливу для неї інформацію.

Ініціатива з інформування громадян/-ок про їхні права, можливості та ресурси, які можуть допомогти їм у випадку вчинення насильства щодо них реалізується під час надання широкого спектру адміністративних послуг, пов'язаних з різними сферами життя. Крім цього відбувається розповсюдження інформаційних буклетів, проведення семінарів та навчання з приводу

запобігання та протидії гендерному зумовленому насильству. Ця робота проводиться ЦНАП як самостійно, так і у співпраці з соціальними службами. У вбиральнях та на інформаційних стендах ЦНАП розміщені інформаційні матеріали (буклети, брошури, тощо) щодо проблеми гендерно зумовленого насильства та номери телефонів гарячих ліній при потребі допомоги, зокрема психологічної. На віддалених робочих місцях адміністраторів ЦНАП в 15 старостатах проводиться аналогічна робота з сільським населенням. Також в ЦНАП за підтримки Програми "Справедливість для всіх" (USAID) створений Громадський центр правосуддя, в якому громадяни/-ки можуть отримати первинну правову допомогу, інформацію про свої права а також про державні програми та ініціативи, які стосуються їхніх інтересів та потреб.

Більш детально [за посиланням](#)

Сучасні інструменти е-врядування в Березанській міській раді – ефективна діяльність працівників та якісне управління громадою



«Впроваджена практика „Сучасні інструменти е-врядування в Березанській міській раді – ефективна діяльність працівників та якісне управління громадою“ забезпечила безперебійну роботу нашого органу місцевого самоврядування, сприяла збереженню кадрового потенціалу та

підвищенню згуртованості колективу і його професійного рівня, дала можливість оптимізувати процеси та зробила нашу роботу більш системною.» - керуюча справами Лариса Кочур

З початком повномасштабного вторгнення росії та окупацією частини громад Київщини, в тому числі і сусідньої Бариськівської ТГ, та у зв'язку з виїздом значної частини працівників міської ради за межі Березанської громади та за кордон, виникла гостра необхідність впровадження дистанційної роботи задля збереження життя і здоров'я, як працівників міської ради, так і комунальних підприємств. Для забезпечення системної та безперебійної роботи апарату виконкому міської ради та виконавчих органів, комунальних підприємств необхідно було терміново налагодити ефективну комунікацію між працівниками, а для роботи з документами та вчасного їх відпрацювання – використання повного спектру функціоналу е-програми АСКОД.

В результаті проведених заходів у Березанській міській раді впроваджено цілісну систему е-документообігу АСКОД з повним переліком функціональних можливостей на 72 робочих місця, яка охоплює всі структурні підрозділи апарату міської ради та її виконавчих органів, 5 комунальних підприємств громади (медична та ЖКГ-галузі). В системі накопичена абсолютно вся без виключення інформація: вхідна та вихідна кореспонденція, розпорядження міського голови: кадрові, відпустки та відрядження, з основної діяльності, рішення сесій міської ради та рішення виконкому, послуги ЦНАПу. Впроваджена система дала можливість не тільки дистанційно опрацьовувати документи, а й їх готувати, погоджувати та підписувати. А це в свою чергу, сприяло створенню безпечних та зручних умов для праці, ефективного використання часу працівників, підвищення професійних навичок та виконавської дисципліни, контролю за виконанням доручень та економного використання коштів міського бюджету.

На сьогодні Виконком міської ради активно використовує СЕВ ОБВ у взаємодії з органами державної влади.

Завдяки успішному впровадженню практики

проведення онлайн-нарад, засідань робочих груп, штабів, сесій, виконкомів та консультацій значна частина заходів і на сьогодні проводиться саме в цьому режимі. Яскравим прикладом було проведення одного таких заходів – презентація та обговорення проекту нового Інвестиційного паспорту, розробленого фахівцями міської ради в рамках Програми „U-LEAD з Європою“, за участю експертів програми та представників міської ради і громадськості в поєднанні офлайн та онлайн-режиму.

Створення та функціонування Viber-групи мало особливо важливе значення в період активних бойових дій у нашому регіоні та тривалому періоду роботи працівників міської ради та її виконавчих органів дистанційно. Набутий досвід роботи структурні підрозділи активно використовують зараз у спілкуванні між своїми працівниками, при виконанні спеціальних та особливо відповідальних завдань. При офіційному візиті делегації Березанської громади для налагодження партнерських відносин з Лежайським повітом (Республіка Польща) також була створена Viber-група, яка забезпечувала ефективну комунікацію при підготовці та у ході самого візиту.

Впровадження цієї практики забезпечило ефективну діяльність керівництва і працівників Березанської міської ради та якісного управління громадою в умовах воєнного стану.

Більш детально [за посиланням](#)

Допомога ВПО та військовослужбовцям - пріоритет діяльності Гребінківської міської ради



«Ми переживаємо багато втрат, тривоги, але є тиловою громадою, прихистком для внутрішньо переміщених осіб, маємо можливість допомагати їм та підтримувати Збройні Сили України і добровольчі формування, волонтерити, працювати, навчатися, вести бізнес, наповнювати бюджет і навіть розвивати громаду. Тому працюємо на результат! І щодня пам'ятаймо, що життям і можливістю працювати ми завдячуємо нашим захисникам і захисницям!» - Міський голова Колісніченко Віталій

Повномасштабне вторгнення РФ на територію України, докорінно змінило пріоритет діяльності Гребінківської міської ради. З перших днів війни громада стала прихистком для більше ніж три тисячі людей, які шукали порятунку від жахів війни. Наближення лінії фронту до 70 – 100 км вимагало прийняття швидких рішень щодо необхідності формування територіальної оборони, охоронної роти, сприяння та допомоги діяльності відділу територіального центру комплектування та соціальної підтримки, облаштування блокпостів, організації цілодобових чергувань, охорони території, в'їздів, виїздів, об'єктів критичної інфраструктури, забезпечення життя громади.

Також пріоритетним стала підтримка ЗСУ та військовослужбовців-земляків.

Крім того громада допомагала в евакуації жителів Сумщини шкільними автобусами, підтримувала пасажирів евакуаційних залізничних потягів, що прямували через станцію Гребінка.

Завдяки злагодженій роботі працівників вдалося оперативно: забезпечити житлом всіх потребуючих; провести реєстрацію та оформити документи на отримання державної допомоги; до закладів середньої освіти було зараховано 51 дитина, до закладів дошкільної освіти – 11 дітей; 78 внутрішньо переміщених осіб звернулися до територіального центру за отриманням різних видів соціальних послуг; на облік в центр зайнятості стали 64 особи.

На базі Гребінківської гімназії та опорного закладу Гребінківської ЗОШ I-III ст. №4 були створені пункти збору та видачі гуманітарної допомоги, послугами яких скористались понад 1800 осіб.

Гребінківський міський будинок культури з початку війни також став центром видачі гуманітарної допомоги для внутрішньо-переміщених осіб.

За ініціативи міського голови Колісніченка Віталія Івановича закладами культури проведено 66 благодійних заходів «З вірою в Перемогу!» (ярмарки, концерти) в усіх населених пунктах громади. За зібрані під час цих заходів кошти для потреб військовослужбовців були закуплені та передані: тепловізори, далекоміри, набори інструментів, рації, біноклі, прилади нічного бачення, військова амуніція, генератори, запасні частини до автомобілів, які виконують бойові завдання, аптечки, продукти, засоби гігієни, пальне, ліки, готівкові кошти передавались військовим для придбання та ремонту автомобілів та багато іншого.

Не залишила байдужими жителів громади і трагедія, яка сталася на Каховській ГЕС і позбавила багатьох жителів Херсонщини життєво-необхідних речей. Міською радою було організовано в громаді та зібрано 2,5 тис. літрів бутильованої питної води та передано херсонцям. Крім того працівники Гребінківського міського будинку культури дбайливо спакували одяг, який принесли небайдужі гребінківці та через Нову Пошту посилки з дорослим та дитячим одягом вже

відправлені до південного регіону. Також для ліквідації наслідків катастрофи та надання допомоги направлено (відряджено) працівників із громади в Херсонську область, на сесії міської ради прийняте рішення про надання з бюджету громади фінансової допомоги, одній із постраждалих територіальних громад Херсонщини (Великоолександрівській). Як допомогу в ліквідації наслідків підриву Каховської ГЕС передано паливно – мастильні матеріали.

І це далеко не повний перелік справ команди Гребінківської громади!

Більш детально [за посиланням](#)



Сайт



Фейсбук



Telegram



Viber



YouTube



Успішні разом!