

УДОСКОНАЛЕННЯ ТА ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ на прикладі Волинської області

Питання соціального захисту населення завжди займали одне із найважливіших місць в житті суспільства. Основними завданнями в сфері соціального захисту населення було і залишається вдосконалення системи соціальних виплат, спрямованих на посилення соціального захисту соціально-вразливих верств населення, спрощення процедур надання державних соціальних допомог та впровадження нових форм соціального обслуговування, зокрема в сфері надання соціальних послуг.

До грудня 2006 року в місті Луцьку питаннями соціального захисту займалися управління праці та соціального захисту населення з чисельністю 88 штатних одиниць і відділ субсидій — 46 штатних одиниць.

Першим кроком до вдосконалення системи надання соціальних послуг у місті Луцьку було проведення в грудні 2006 року реорганізації відділу субсидій і управління праці та соціального захисту населення шляхом їх об'єднання. Внаслідок чого утворився департамент соціальної політики Луцької міської ради.

Проведена реорганізація дала можливість більш раціонально розділити спеціалістів по відділах департаменту для покращення виконання повноважень, делегованих державою органам місцевого самоврядування (до реорганізації в відділі субсидій та управлінні окремі спеціалісти виконували одну і ту ж роботу).

Протягом 2007 року в місті Луцьку проектом «Голос громадськості» реалізовувалась місцева ініціатива «Вдосконалення та підвищення ефективності надання соціальних послуг населенню міста Луцьк», мета якої — впровадження системи управління якістю ISO 9001-2000. Основними напрямками даного проекту було запровадження прийому громадян



Сектор приймання заяв та документів громадської приймальні департаменту соціальної політики Луцької міської ради

за принципом «Єдиного вікна» та надання послуг з урахуванням вимог системи управління якістю, насамперед стандартів ISO 9001 — 2000.

Початком роботи стало створення робочої групи, яка взяла на себе місію ініціатора та рушія даних змін. В процесі запровадження змін з робочою групою постійно працювали українські та польські експерти.

Розпочалась робота з аналізу існуючої ситуації та підготовки відповідної нормативної бази. Так, було переглянуто і внесено докорінні зміни до положення про департамент, положень про відділи департаменту, посадові інструкції. Розроблено також Регламент роботи департаменту та регламенти роботи відділів. В них виписані завдання відділів, повноваження з детальним описом порядку їх виконання, права, відповідальність, а також зазначаються інструкції системи управління якістю виконанню Луцької міської ради, якими керується департамент при вирішенні визначених завдань.

В ході реалізації проекту було складено реєстр соціальних послуг та відповідно до кожної з них було

розроблено карти та схеми процесів, а також інформаційні картки, що дало можливість чітко визначити початок та завершення процесу, кількість трудових ресурсів, які залучаються до його виконання, а також визначити ступінь складності.

До кожної схеми була розроблена карта процесу, в якій визначається ціль процесу, порядок його виконання, критерії оцінки та відповідальних за процес. На сьогодні відповідно до реєстру муніципальних послуг в департаменті зареєстровано 49 соціальних послуг.

Важливим моментом стало облаштування приймальні громадян з можливим доступом до неї людей з обмеженими фізичними можливостями.

Враховуючи те, що в старому приміщенні, в якому знаходився департамент, була відсутня така можливість, оскільки перший поверх будівлі займали інші організації, виконавчим комітетом Луцької міської ради прийнято рішення про передачу на баланс департаменту соціальної політики іншого приміщення (на проспекті Волі, 4а), а також



Консультаційно-реєстраційний сектор громадської приймальні департаменту соціальної політики

додаткового приміщення для філії у віддаленому районі від центра міста (вул. Бенделіані, 7), з метою його облаштування для прийому громадян з урахуванням потреб людей з обмеженими фізичними можливостями. На ремонтно-будівельні роботи з бюджету міста були виділені значні кошти.

Свою роботу у новому приміщенні департамент соціальної політики розпочав з липня 2008 року. Ремонтні роботи та облаштування департаменту проводились із врахуванням потреб людей з обмеженими фізичними можливостями, а саме:

- доступними є входи в будівлю: головний (висота порогу не перевищує 2,5 см.) та два бічні (облаштовано пандусами з поручнями);

- на центральному вході у приміщення департаменту встановлено кнопку виклику персоналу та звуковий орієнтир «Метроном-04» для безперешкодного доступу осіб із вадами зору;

- забезпечено доступність всередині будівлі на рівні першого поверху, де здійснюється прийом громадян за принципом «Єдиного вікна» (встановлені поручні);

- доступні і пристосовані до потреб неповносправних санітарні приміщення (туалети) на першому поверсі;

- приміщення облаштовано спеціалізованими засобами інформування та позначками;

- сходи в приміщенні позначені контрастною розміткою;

- для орієнтування осіб із вадами зору влаштовано рельєфні позначки на перилах в сходових клітках приміщення;

- забезпечено дублювання інформації рельєфно-крапковим шрифтом Брайля для орієнтування осіб із вадами зору (таблички на кабінетах);

- в зоні паркування поблизу приміщення виділено місце для стоянки автомобілів інвалідів, позначене відповідною піктограмою.

З метою покращення надання соціальних послуг у департаменті запроваджено прийом громадян за принципом «єдиного вікна». В громадській приймальні на першому поверсі облаштовані:

- зал очікування, в якому розташовано консультаційно-реєстраційний сектор, сектор очікування та заповнення заяв і дитячий куточок;

- кабінет з прийому документів — сектор прийому заяв та документів.

Зазначені кабінети облаштовано засобами звукового та візуального оповіщення про вільний стіл прийому громадян. Входи та виходи даних приміщень сплановано так, аби потоки відвідувачів не пересікалися та не заважали один одному.

Для оптимізації процесу прийому документів спеціалістами громадської приймальні здійснюється прийом та надаються консультації щоденно (крім вихідних) з 07.00 до 19.00 год. без перерви на обід. Прийом громадян проводиться в зручний для них час, як згідно попереднього запису, так і при безпосередньому зверненні, що дає змогу позбавитись черг, а також скарг та невдоволення. Обслуговування інвалідів I групи (одинокі проживаючих), громадян, які за станом здоров'я не можуть виходити за межі житла, проводиться вдома за попереднім телефонним записом. Для зручності громадян всі відділи, які задіяні у прийомі, розміщено на першому поверсі.

Головним та довгостроковим результатом змін, що мали місце в департаменті соціальної політики міста Луцька, є суттєве підвищення якості надання соціальних послуг шляхом часткового спрощення процедур.

ІНФОРМАЦІЯ ДЛЯ КОНТАКТІВ:

Департамент соціальної політики
Луцької міської ради пр-т Волі, 4а,
м. Луцьк, 43025
тел. (0332) 284180, факс. 724164.
E-mail: dsp@lutskrada.gov.ua



Дитячий куточок в секторі очікування та заповнення заяв громадської приймальні департаменту соціальної політики



Приміщення департаменту соціальної політики Луцької міської ради (м. Луцьк, пр-т Волі, 4а)