



Всеукраїнська
Мережа
ЛЖВ



All-Ukrainian
Network of
PLWH

Заключна конференція
за результатами впровадження проекту
**«Покращення якості адміністративних
послуг соціальної та медичної сфери
в обраних регіонах України»,**
за підтримки **Європейської Комісії.**



Проект «Покращення якості адміністративних послуг медичної і соціальної сфери в обраних регіонах України», що впроваджується ВБО «Всеукраїнська мережа ЛЖВ» за підтримки Європейського Союзу

Всеукраїнська Мережа ЛЖВ



All-Ukrainian Network of PLWH



Донор

Європейська Комісія



Тривалість

36 місяців



Географія





Мета проекту

Покращити якість адміністративних послуг, що надаються у медичній та соціальній сферах в обраних регіонах України.

Завдання

- 1** Розбудова спроможності місцевих спільнот здійснювати моніторинг якості та ефективності послуг, що надаються державними установами населенню.
- 2** Підвищення організаційної та адвокаційної спроможності громадських організацій у побудові діалогу з державними надавачами послуг щодо нових підходів до надання послуг.



Результати проекту

Завдання 1



Проведено **аналіз** адміністративних послуг, які надаються у медичній та соціальній сферах.

Розроблено та видано друком **методологію та інструментарій оцінки** задоволеності адміністративними послугами.



Відібрано та навчено **8 регіональних груп експертів** для проведення оцінки задоволеності послугами.



Проведено оцінку якості адміністративних послуг, що надаються в ЦНАП та УСЗН (**55 закладів** у восьми регіонах України).

Загалом опитано більше **5000** отримувачів послуг.



Дані, отримані в ході оцінки проаналізовано, розроблено відповідні рекомендації.

Результати презентовано задіяним сторонам.



Методологія оцінки



Спостереження

Оцінка місця надання послуг



Опитування

Оцінка рівню задоволеності отримувачів адміністративних послуг



Таємний клієнт

Оцінка процесу та результату надання адміністративних послуг



Дистанційне дослідження

Оцінка можливості та порядку дистанційного отримання послуг



Результати оцінки

У цілому задоволеність відвідувачів установ системи надання адміністративних послуг оцінена на **високому рівні**.

Найвищу оцінку серед усіх критеріїв отримала категорія «**Персонал**». Усі критерії, пов'язані з роботою фахівців установ, оцінені високо і є драйверами, які найбільшою мірою впливають на загальну задоволеність роботою установ.

Основним проблемним моментом є категорії «**Процес**» та «**Ресурси**» – усі критерії, пов'язані з **обсягом документів, процесом їхнього збору та часом, який на це витрачається**, оцінено нижче за середній рівень.

Крім того, у категорії «**Місце**» установи мають дещо нижчі за інші оцінки в критеріях, пов'язаних з **організацією черг та облаштуванням місць очікування**.



Рекомендації

1

Враховуючи, що найбільш позитивно оціненою категорією є «**Персонал**», яка водночас має високий рівень важливості і потребує постійної підтримки, експертній групі рекомендовано розглянути можливість розробки/посилення програм оцінки ефективності роботи працівників разом з матеріальною та нематеріальною мотивацією, профілактики вигорання на робочому місці, супервізій, навчання персоналу тощо.



Рекомендації

2

Особливу увагу при подальшій роботі експертної групи необхідно звернути на категорії «Процес» та «Ресурси» – критерії, пов'язані з **обсягом документів, процесом їх збору та часом, який на це витрачається.**

Експертам рекомендовано розробити/втілити активності, пов'язані із спрощення процедур та механізмів надання послуг, зменшення кількості документів (особливо тих, які необхідно отримувати в інших установах).



Рекомендації

3

В категорії «**Місце**» варто звернути увагу на **організацію черг**: наприклад, ввести можливість попереднього запису, системи електронної черги, координувати чергу тощо.

Крім того, доцільно розглянути можливості покращення **облаштування місць очікування**.



Рекомендації

4

В категорії «**Місце**» увагу варто звернути на **наочні матеріали** для відвідувачів, які розміщені на **стендах** та на **роздаткові матеріали** (буклети, проспекти тощо) – їх наочність, інформативність, простоту, зрозумілість тощо.

Нижча за середнє оцінка даних критеріїв впливає на знижену задоволеність критерієм «**Час отримання інформації**»



Рекомендації

5

Установам (особливо УСЗН) варто покращити представленість інформації про установи та послуги, що ними надаються в **мережі Інтернет**.

Крім того варто посилити популяризацію каналів дистанційного отримання інформації про послуги серед населення.



Результати проекту

Завдання 2



Після презентації рекомендацій у кожному з проектних регіонів створено **робочу групу**, у яку входили представники НУО, що проводили експертну оцінку задоволеності отримувачів послуг, а також керівництво ЦНАП та УСЗН, що брали участь в оцінці.

Робочі групи опрацьовували кожен з рекомендацій:

1. Аналіз причин.
2. Що необхідно змінити для покращення ситуації.
3. Фактори, що сприяють змінам / Фактори, що заважають змінам.
4. Установи/посадові особи, від яких залежить запровадження змін.
5. Очікуваний результат запровадження змін.



Розроблені плани презентовано на місцевому рівні.



Перспективні напрями розвитку проекту

- Поширення результатів та досягнень проекту на інші регіони України та в інших сферах послуг, що надаються державними установами населенню (соціальні, медичні послуги тощо).
- Регулярне залучення громадських організацій, що представляють інтереси клієнтів, до моніторингу установ, які надають адміністративні та інші послуги населенню, з метою покращення якості надання послуг.
- Розробка та впровадження активностей, які буде спрямовано на розвиток та підтримку персоналу установ, що надають послуги населенню.
- Розробка та впровадження механізмів підвищення доступності послуг, що надаються державними установами, шляхом адвокації та колективного представництва інтересів громадськими клієнтськими організаціями.
- Надання допомоги державним організаціям щодо інформаційного супроводу їхньої діяльності задля покращення «дружності» процедур їхньої роботи та проведення інформаційних кампаній задля популяризації послуг серед населення.



Всеукраїнська
Мережа
ЛЖВ



All-Ukrainian
Network of
PLWH

Заключна конференція
за результатами впровадження проекту
**«Покращення якості адміністративних
послуг соціальної та медичної сфери
в обраних регіонах України»,**
за підтримки **Європейської Комісії.**



Проект «Покращення якості адміністративних послуг медичної і соціальної сфери в обраних регіонах України», що впроваджується ВБО «Всеукраїнська мережа ЛЖВ» за підтримки Європейського Союзу

Всеукраїнська Мережа ЛЖВ



All-Ukrainian Network of PLWH

Закарпатська область





Закарпатська область

Результати проекту

Для громади: опитано близько 700 людей, які змогли висказатись про те, що їх турбує.

Для регіону (Ужгород та Ужгородський р-н): ще раз зазначити те, що потрібно змінювати і те, що потрібно вдосконалювати в системі надання АП.

Для державних установ: висока оцінка персоналу дала свого роду мотивацію адміністраторам ЦНАП та УСЗН ще більше покращувати свою діяльність. Зважаючи на те, що робота в проекті нещодавно закінчилась вагомих результатів поки, що не відбулося. Однак напрацювання отримані в ході реалізації проекту дають бачення перспектив розвитку та планів дій, що до вдосконалення певних робочих моментів діяльності ЦНАП та УСЗН з метою покращення якості та умов надання АП.

Для БО «ЗБТ Мережа ЛЖВ»: можливість познайомитись та початок співпраці з керівництвом і працівниками державних установ (ЦНАП та УСЗН).



Закарпатська область

Перспективи розвитку проекту

- Спільне (НУО і Державні установи) впровадження розробленої системи моніторингу та оцінки якості надання АП для ЦНАП і УСЗН (на постійній основі).
- Спільне (НУО і Державні установи) написання проектів стосовно залучення донорських коштів з метою втілення запропонованих змін, вироблених в ході реалізації проекту.



Проект «Покращення якості адміністративних послуг медичної і соціальної сфери в обраних регіонах України», що впроваджується ВБО «Всеукраїнська мережа ЛЖВ» за підтримки Європейського Союзу

Всеукраїнська Мережа ЛЖВ



All-Ukrainian Network of PLWH

Сумська область





Сумська область

Результати проекту

СОВ ВБО "Всеукраїнська мережа ЛЖВ" проводили оцінку задоволеності населення послугами :

- Центру надання адміністративних послуг (ЦНАП) Сумської міської ради
- Управління соціального захисту населення (УСЗН) Сумської міської ради
- Центру надання адміністративних послуг апарату Сумської районної ради



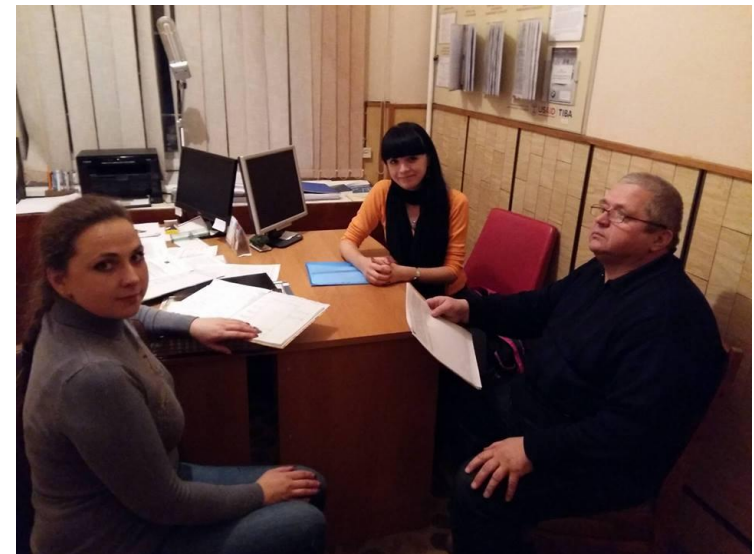


Сумська область

Результати проекту

Загалом всі установи отримали достатньо високі оцінки задоволеності наданням послуг, але наявні деякі моменти, які потребують покращення.

- Програми підтримки персоналу
- Процедури та ресурси
- Робота "Он лайн"
- Місце надання послуг





Сумська область

Перспективи розвитку проекту

Для вдосконалення якості надання адміністративних послуг плануємо

- Вдосконалення сайту ЦНАП, в т.ч. створення он-лайн консультування та подачі документів по «простим дозволам» . Впровадження можливості відслідковування за станом розгляду справ через он-лайн в системі «власний кабінет».
- Автоматичне SMS інформування про кінцевий результат послуги.
- Постійне вдосконалення роботи адміністраторів через програми навчання, обмін досвідом. Розробка тренінгових програм для керівників та адміністраторів ЦНАП, дистанційне навчання.
- Для визначення реальних потреб працівників ЦНАП необхідно періодично проводити їх анонімне опитування щодо потреб професійної та психологічної підготовки





Сумська область

Перспективи розвитку проекту

- Прийняття Програми економічного і соціального розвитку м.Суми// Сумського району на 2016 рік.
- Прийняття програми «Забезпечення діяльності Центру надання адміністративних послуг Сумської РДА на 2016-2017 роки».
- Подання спільних листів звернень про зміни до бюджету щодо збільшення штатних одиниць ЦНАП, виділення ресурсів для оснащення кабінетів, місць очікування.





Проект «Покращення якості адміністративних послуг медичної і соціальної сфери в обраних регіонах України», що впроваджується ВБО «Всеукраїнська мережа ЛЖВ» за підтримки Європейського Союзу

Всеукраїнська Мережа ЛЖВ



All-Ukrainian Network of PLWH

Рівненська область





Рівненська область

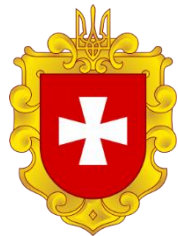
Результати проекту

- В ході реалізації проекту:

Проведено опитування 500 клієнтів ЦНАП та ЦСЗН щодо задоволеності населення послугами закладів:

- Рівненський міський ЦНАП
- Рівненський районний ЦНАП
- Дубенський ЦНАП
- Рівненський міський ЦСЗН
- Рівненський районний ЦСЗН

Означено основні проблемні моменти в організації надання послуг населенню



Рівненська область

Результати проекту

- Створено робочу групу в складі представників ЦНАПів, ЦСЗН, обласної державної адміністрації та представників громадськості для визначення та розробки шляхів вирішення проблемних моментів в організації надання послуг населенню.
- Робочою групою розроблено рекомендації щодо вдосконалення системи соціального захисту населення Рівненської області та передано на розгляд голови РОДА, міського голови м.Рівне, голові Рівненської районної адміністрації.
- Робочою групою розроблено план покращення послуг ЦНАП та ЦСЗН.



Рівненська область

Результати проекту

- Актуалізовано та винесено на високий рівень питання організації надання послуг ЦСЗН та ЦНАП
- Покращено співпрацю між громадськими організаціями та державними установами
- Проект позитивно вплинув на організацію послуг в окремих закладах, так вже було враховано побажання громадян щодо консультацій по телефону, щодо розміщення інформаційних матеріалів, розпочато роботу щодо вдосконалення інформування про послуги закладів через Інтернет.



Рівненська область

Перспективи розвитку проекту

- Перспективні напрями розвитку проекту:
 - Пошук ресурсів для впровадження рекомендацій, розроблених робочою групою в Рівненській області
 - Впровадження рекомендацій, перерозподіл функцій та покращення якості послуг ЦНАП та ЦСЗН,
 - Популяризація послуг ЦНАП та ЦСЗН



Рівненська область

Перспективи розвитку проекту

- Організація інформаційних заходів (спрямованих на підвищення кваліфікації працівників та профілактику професійного вигорання);
- Реалізація спільних адвокаційних кампаній (наприклад, спрямованих на введення єдиного реєстру, спрощення документообігу, організацію електронних черг та ін.);
- Взаємна переадресація клієнтів.



Рівненська область

Перспективи розвитку проекту

- **Впровадження розроблених планів покращення послуг:**
Окремі пункти планів покращення послуг вже реалізуються, для інших – необхідно розпочати пошук додаткових ресурсів та лобювати зміни чинного законодавства.
- **Перспективи для впровадження розробленої системи моніторингу та оцінки установ**
Система моніторингу використовуватиметься для оцінки ефективності послуг та для визначення напрямків вдосконалення ЦНАП та ЦСЗН



Проект «Покращення якості адміністративних послуг медичної і соціальної сфери в обраних регіонах України», що впроваджується ВБО «Всеукраїнська мережа ЛЖВ» за підтримки Європейського Союзу

Всеукраїнська Мережа ЛЖВ



All-Ukrainian Network of PLWH

Запорізька область





Запорізька область

Результати проекту

- Результати дослідження рівня задоволеності процесом та результатом отримання адміністративних послуг в ЦНАП/УСЗН надали можливість проаналізувати успіхи та труднощі в організації та процесі надання послуг клієнтам.
- ЦНАП та УСЗН, що приймали участь у дослідженні, оцінці та розробці планів розвитку отримали зворотній зв'язок від клієнтів, що є важливою складовою успіху у процесі вдосконалення системи надання адміністративних послуг.
- Результати дослідження задоволеності адміністративними послугами стали підґрунтям для процесу вдосконалення надання соціальних адміністративних послуг УСЗН та ЦНАП.
- Налагоджено партнерство з УСЗН, ЦНАП та Організацією, а саме сприйняття державними установами Запорізького відділення Мережі не тільки як надавача послуг для ВІЛ-позитивних людей, а й як Організації яка відіграє роль у формуванні та реформі соціальних послуг для всього населення області.



Запорізька область

Перспективи розвитку проекту

Перспективні напрями розвитку проекту:

- Регіональна робота в групах із залученням чиновників, які приймають рішення (депутатські комісії, тощо), громадських організацій над вдосконаленням нормативної бази, яка регулює надання послуг тим чи іншим закладом на містах;

Які подальші напрями співпраці ви бачите між громадськими організаціями та державними установами, які надають послуги населенню:

- Обговорення всіх нововведень, які проваджуються у державних закладах із громадськими організаціями;
- Проведення систематичного аналізу задоволеністю послугами (1 раз на рік, наприклад).

Поширювати існуючий успішний досвід вдосконалення системи надання послуг, як приклад

Управління праці та соціального захисту населення Запорізької міської ради по Жовтневому району



Проект «Покращення якості адміністративних послуг медичної і соціальної сфери в обраних регіонах України», що впроваджується ВБО «Всеукраїнська мережа ЛЖВ» за підтримки Європейського Союзу

Всеукраїнська Мережа ЛЖВ



All-Ukrainian Network of PLWH

Харківська область





Харківська область

Результати проекту

- В ході реалізації проекту найважливішим результатом стало отримання об'єктивної сторонньої оцінки діяльності УПСЗН та ЦНАП користувачі послуг!!!
- Дослідження показало високий рівень задоволеності серед користувачів послуг персоналом ЦНАП і суб'єктами надання адміністративних послуг (УПСЗН)
- Ініційовано обговорення шляхів та можливостей підтримки спеціалістів в сфері надання адміністративних послуг, в тому числі адміністраторів (супервізія, навчання, психологічні тренінги та ін.)
- В процесі роботи досягнуто домовленості щодо відпрацювання проведення спільних заходів ЦНАП та УПСЗН задля покращення якості надання послуг
- Завдяки проекту зроблено акцент на важливості профілактики професійного вигорання, мотивацію персоналу та пошуку додаткових ресурсів для цього



Харківська область

Перспективи розвитку проекту

- Впровадження спільних заходів ЦНАП та УПСЗН
- Обмін інформацією та досвідом між структурами
- Запровадження кращих практик в сфері надання адміністративних послуг
- Співпраця з Харківським обласним відділенням «Всеукраїнської мережі ЛЖВ» щодо здійснення профілактики професійного вигорання спеціалістів ЦНАП та УПСЗН
- Інформування громадян щодо отримання адміністративних послуг шляхом розміщення вказівників, інформаційних стендів в структурних підрозділах, забезпечення друкованими буклетами, тощо



Проект «Покращення якості адміністративних послуг медичної і соціальної сфери в обраних регіонах України», що впроваджується ВБО «Всеукраїнська мережа ЛЖВ» за підтримки Європейського Союзу

Всеукраїнська Мережа ЛЖВ



All-Ukrainian Network of PLWH

Кіровоградська область





Кіровоградська область

Результати проекту

Що дав проект регіону, громаді, державним установам, їх клієнтам?

1. Ґрунтовний аналіз ситуації дає змогу сформувати інший підхід до надання послуг та роботи закладів, врахувати недоліки;
2. Від клієнтів отримано багато відгуків щодо необхідності таких досліджень, а також дослідження дало змогу дізнатися яким хочуть бачити клієнти ЦНАПи та УСЗН;
3. Аналіз проблем в роботі ЦНАПів та УСЗН дав змогу знайти їх причини та розробити можливі механізми їх вирішення;
4. Налагоджено роботу УСЗН та ЦНАПів з КОВ ВБО «ВМ ЛЖВ» (можливості плідної роботи та залучення додаткових коштів, грантів, ресурсів, волонтерів);
5. КОВ ВБО «ВМ ЛЖВ» отримано досвід проведення аналізу думки споживачів, усвідомлено необхідність подальшої співпраці з ЦНАПами та УСЗН та важливість участі у таких дослідженнях організації як для споживачів так і для надавачів послуг.



Яких результатів досягнуто?

1. На Кіровоградщині вперше здійснено комплексний аналіз задоволеності споживачів адміністративних послуг;
2. Вдалося побачити ситуацію з наданням адміністративних послуг з боку споживача та надавача і донести цю інформацію сторонам процесу (до цього такі заходи такого формату не проводилися);
3. Вдалося залучити УСЗН та ЦНАПи до спільної роботи та обговорення проблемних питань, виявлено позитивний досвід ЦНАП м. Кіровограда та донесено його до інших УСЗН та ЦНАПів;
4. І споживачам і надавачам було дуже важливо бути почутими і зрозуміти, що вони мають союзників у вирішенні їхніх проблем.

Позитивно вдалося вплинути на:

1. сприйняття проблем в роботі УСЗН та ЦНАПів;
2. налагоджено активну співпрацю між УСЗН, ЦНАПами, Управлінням соціального захисту населення Кіровоградської обласної державної адміністрації та КОВ ВБО «ВМ ЛЖВ».



Кіровоградська область

Перспективи розвитку проекту

Які є перспективні напрями розвитку проекту:

1. Залучення грантових та донорських коштів для покращення рівня надання послуг УСЗН та ЦНАПів;
2. Залучення інших організацій (в т.ч. навчальних закладів) для покращення надання адміністративних соціальних послуг;
3. Подальший діалог щодо співпраці між всіма заінтересованими суб'єктами є відкритим.

Подальші напрями співпраці громадських організацій з державними установами, які надають послуги населенню

1. - Запровадити моніторинг такого формату в роботу державних установ із залученням громадських організацій як незалежних моніторів;
2. - Надання допомоги/консультацій в написанні спільних грантових проектів, як разом з державними органами так і самостійно.



Як впровадити плани покращення послуг?

1. Сформовані рекомендації та шляхи вирішення проблем узагальнити у пропозиції та звернення до обласної та місцевих рад та адміністрацій з метою отримання додаткового фінансування;
2. Напрацьовані матеріали можуть бути основою для наступних проектів щодо покращення надання адміністративних послуг;
3. Дослідження та інші гранти допоможуть привабити додаткові кошти на удосконалення надання адміністративних послуг.

Основною перспективою для впровадження розробленої системи моніторингу та оцінки установ вбачаємо, те що...

Напрацьовану систему моніторингу можна використовувати для оцінки інших установ, які надають адміністративні послуги населенню за потреби, після коригування її під специфіку таких установ.



Проект «Покращення якості адміністративних послуг медичної і соціальної сфери в обраних регіонах України», що впроваджується ВБО «Всеукраїнська мережа ЛЖВ» за підтримки Європейського Союзу

Всеукраїнська Мережа ЛЖВ



All-Ukrainian Network of PLWH

м. Кривий Ріг





м. Кривий Ріг

Результати проекту

Що вдалося:

- започаткувати роботу із незалежного громадського моніторингу якості та ефективності послуг, що надаються в сфері соціального захисту населенню міста;
- результати опитування 525 клієнтів показали достатньо високий рівень задоволеності послугами УПСЗН та МЦНАП міста. Але також виявили слабкі місця в системі та дозволили побачити скриті ризики: відсутність системи навчання та підтримки персоналу і профілактики вигоряння, поступова втрата поваги до професії як серед населення, так із боку органів влади, застарілість або конфліктність техніки та електронних баз з одночасним «мегазростанням» операцій, груп та кількості населення, потребуючих послуг із соцзахисту, завдань та викликів системі соцзахисту без забезпечення відповідної підтримки, відсутність комунікаційної стратегії УПСЗН (як внутрішньої так і зовнішньої, імідж «зливної ями»)



парадоксальні бар'єри в НПБ та застарілі підходи до планування та бюджетування роботи УПСЗН, які унеможливають підвищення якості, ефективності роботи та гнучкість, більше того – спричиняють поступове зростання соціального напруження в громаді, звинувачення та агресивне ставлення до УПСЗН;

- вперше об'єднатись та сформувати робочу групу експертів, яка ретельно проаналізувала рекомендації та напрацювала конкретний план їх втілення;
- привернути увагу громади, НУО, журналістів, а головне – керівництва та депутатів міської ради, показавши проблему з різних сторін.
- започаткувати професійний діалог та побудову партнерських стосунків між НУО та державним сектором щодо нових підходів до надання соціальних послуг в Кривому Розі;
- А головне – познайомитись, згуртуватись, надихнути одне одного та почати мріяти і сподіватись на зміни та можливість самим впливати на них разом 😊



м. Кривий Ріг

Перспективи розвитку проекту

- Презентація результатів проекту, рекомендацій та плану змін депутатському корпусу міської ради та районних у місті рад.
- Подальші напрями співпраці між Криворізьким відділенням Мережі, партнерськими НУО та УПСЗН – продовження робочих зустрічей та реалізація напрацьованого плану змін, за допомогою написання спільних проектів, навчання персоналу, стажування та обміну досвідом, залучення необхідних ресурсів, грантів, фандрайзингу, адвокації та широкому інформуванні на рівні громади, органів влади, ЗМІ, пілот із розбудови територіальної громади, розширення системи ЦНАП в районах з метою «розвантаження» УПСЗН, акцент на клієнтоорієнтованість та «людиноцентрацію» в місцевих програмах СЗ.
- Однією із перспектив впровадження розробленої системи моніторингу та оцінки установ вбачаємо проведення ретельного дослідження самої системи надання соціальних та адміністративних послуг (кадрової та технічної спроможності, аналіз процесів та підходів до планування та бюджетування роботи УПСЗН, НПБ та бар'єрів, комунікаційних потоків та мережі інших установ, які впливають на якість та ефективність послуг із соціального захисту) з подальшими діями:



Плани на найближче майбутнє

- формування команд експертів та площини співпраці;
- формування електронного реєстру даних суб'єктів надання соціальних послуг, ініціатива створення місцевої електронної бази даних за досвідом м. Вінниця;
- постійне інформування представників місцевих органів виконавчої влади та населення міста;
- регулярна оцінка потреб та рівня задоволеності у соціальних послугах серед населення (опитування, відгуки в інтернет-мережах, анкетування, тощо);
- розробка механізму взаємодії органів виконавчої влади та суб'єктів надання соціальних послуг;
- оцінка потреб в підвищенні кваліфікації фахівців, які працюють у сфері надання соціальних послуг.



Всеукраїнська
Мережа
ЛЖВ



All-Ukrainian
Network of
PLWH

Заключна конференція
за результатами впровадження проекту
**«Покращення якості адміністративних
послуг соціальної та медичної сфери
в обраних регіонах України»,**
за підтримки **Європейської Комісії.**