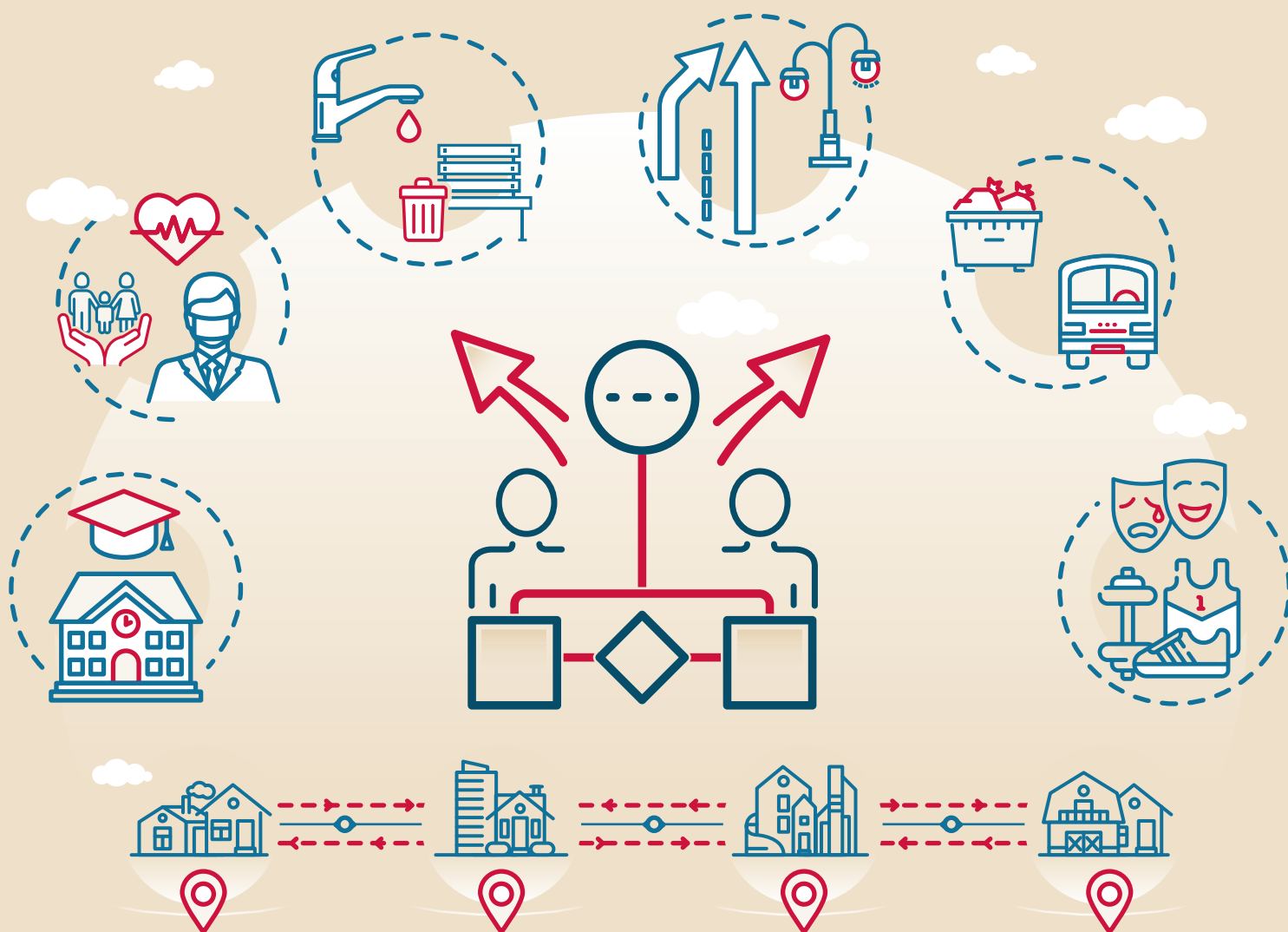


Теорія та практика вдосконалення послуг місцевого самоврядування  
Посібник для територіальних громад

## КНИГА II

# Особливості вдосконалення ключових послуг місцевого самоврядування





Теорія та практика вдосконалення послуг  
місцевого самоврядування

Посібник для територіальних громад

КНИГА ДРУГА

Особливості вдосконалення ключових послуг  
місцевого самоврядування

КИЇВ 2021

## Теорія та практика вдосконалення послуг місцевого самоврядування

### Посібник для територіальних громад

### Книга друга. Особливості вдосконалення ключових послуг місцевого самоврядування

#### Під загальною редакцією:

**Бурдавіцина М. О.** —

експерта з послуг місцевого самоврядування Програми USAID DOBRE

**Муратова О. В.** —

спеціаліста з послуг місцевого самоврядування Програми USAID DOBRE

#### Авторський колектив:

**Ключник Н. Л.:** розділи 1, 2, 3

**Морозюк Н. В.:** розділи 4, 10, 11

**Шевченко О. Е.:** розділи 5, 6, 7, 8, 9, 12

#### Коректура й редагування: Дьякова О. А.

Цей посібник став можливим завдяки щирій підтримці американського народу, наданій через Агентство США з міжнародного розвитку (USAID). Зміст є відповідальністю організації «Глобал Ком'юнітіз» (Global Communities) і не обов'язково відображає точку зору USAID чи уряду Сполучених Штатів.

Програма USAID «Децентралізація приносить кращі результати та ефективність» (DOBRE) — це п'ятирічна програма, що виконується міжнародною організацією «Глобал Ком'юнітіз» (Global Communities) та фінансується Агентством США з міжнародного розвитку (USAID). Програму спрямовано на посилення місцевого самоврядування та створення кращих умов для розвитку ТГ, підвищення рівня залученості громадян до прийняття рішень і забезпечення підзвітності та прозорості в громадському управлінні. До консорціуму виконавців програми DOBRE, на чолі з Global Communities, входять: Український кризовий медіа-центр; громадська організація SocialBoost; Фонд розвитку місцевої демократії (FSLD/FRDL), Малопольська школа державного управління при Краківському університеті економіки (MSAP/UEK), Польща; Національний Демократичний Інститут (NDI).

Програма USAID DOBRE працює в 7 цільових областях: Дніпропетровській, Івано-Франківській, Харківській, Херсонській, Кіровоградській, Миколаївській і Тернопільській. А починаючи з червня 2020 року Програма веде свою роботу ще в трьох областях: Запорізькій, Чернівецькій і Чернігівській.

# ЗМІСТ

Анотація .....	4
<b>Розділ I</b>	
Адміністративні послуги .....	5
<b>Розділ II</b>	
Соціальні послуги .....	15
<b>Розділ III</b>	
Медичні послуги .....	29
<b>Розділ IV</b>	
Освітні послуги. Дошкільна, шкільна та позашкільна освіта .....	41
<b>Розділ V</b>	
Водопостачання та водовідведення .....	53
<b>Розділ VI</b>	
Громадські простори та благоустрій. Як врахувати потреби мешканців .....	67
<b>Розділ VII</b>	
Послуги з освітлення території як частина благоустрою .....	77
<b>Розділ VIII</b>	
Утримання та розвиток транспортної інфраструктури .....	87
<b>Розділ IX</b>	
Організація пасажирських перевезень у громаді .....	101
<b>Розділ X</b>	
Поводження з твердими побутовими відходами .....	111
<b>Розділ XI</b>	
Культурні послуги .....	121
<b>Розділ XII</b>	
Удосконалення спортивних послуг .....	131

## АНОТАЦІЯ

Посібник є практичним інструментом для органів місцевого самоврядування, які прагнуть удосконалити послуги для своїх мешканців. Для цього пропонується використовувати універсальний інструмент — План вдосконалення послуги (ПВП, Service Delivery Improvement Plan), ефективність якого ґрунтується на широкому залученні громадськості на всіх етапах його розробки та впровадження.

Посібник складається з двох книг.

Перша книга містить теоретичні засади публічних, у тому числі муніципальних, послуг, а також опис підходів до їх удосконалення. Зокрема, розкрито поняття публічних послуг, наведено перелік основних нормативно-правових документів, що стосуються надання публічних послуг в Україні, та описано підходи до формування вартості таких послуг. Запропоновано інструменти для визначення пріоритетних муніципальних послуг і планування їх удосконалення. Докладно описано етапи розробки та затвердження Плану вдосконалення послуги — основного інструмента покращення якості надання послуг на рівні територіальної громади. Надано рекомендації щодо виконання Плану вдосконалення послуги та наведено зразки основних документів, необхідних для організації роботи з удосконалення послуг.

Друга книга містить рекомендації з удосконалення ключових муніципальних послуг, зокрема водопостачання та водовідведення, поводження з твердими побутовими відходами, вуличного освітлення, громадського транспорту, благоустрою, спорту, адміністративних, соціальних, медичних, освітніх і культурних послуг.

Перелік послуг сформовано за результатами соціологічних досліджень, які проводились у межах Програми USAID DOBRE протягом 2016–2019 років.

На момент підготовки цього Посібника реформу децентралізації не було завершено. Тому ряд послуг, повноваження з управління якими можуть бути передані органам місцевого самоврядування, не увійшли до запропонованого переліку. Разом із тим, підходи до вдосконалення послуг, описані в теоретичній частині цього Посібника, можна застосовувати до будь-якої послуги місцевого самоврядування.

Методологію вдосконалення послуг адаптовано для України в межах Програми Агентства Сполучених Штатів Америки з міжнародного розвитку (USAID) «Децентралізація приносить кращі результати та ефективність» (DOBRE).

У разі копіювання, перевидання й поширення матеріалів посібника обов'язковим є посилання на авторів і Програму Агентства Сполучених Штатів Америки з міжнародного розвитку (USAID) «Децентралізація приносить кращі результати та ефективність» (DOBRE).



РОЗДІЛ I  
АДМІНІСТРАТИВНІ  
ПОСЛУГИ



Адміністративна послуга — це результат здійснення владних повноважень суб'єктом надання адміністративних послуг за заявою фізичної або юридичної особи, спрямований на набуття, зміну чи припинення прав і/або обов'язків такої особи, відповідно до закону.<sup>1</sup>

До адміністративних послуг можна віднести надання дозволів, ліцензій, реєстрацію актів громадянського стану, реєстрацію прав власності, видачу посвідчень водія тощо.

Суб'єктом надання адміністративних послуг може бути орган виконавчої влади, інший державний орган, орган влади Автономної Республіки Крим, орган місцевого самоврядування, їх посадові особи, державний реєстратор, суб'єкт державної реєстрації, уповноважені відповідно до закону надавати адміністративні послуги.

Адміністративні послуги в територіальних громадах (ТГ) повинні надаватися через центр надання адміністративних послуг.

Центр надання адміністративних послуг (ЦНАП) — це постійно діючий робочий орган або структурний підрозділ місцевої державної адміністрації чи органу місцевого самоврядування, який надає адміністративні послуги через адміністратора шляхом його взаємодії з суб'єктами надання адміністративних послуг.

Постійно діючий робочий орган	Структурний підрозділ
Діє на підставі Положення про ЦНАП	Діє на підставі Положення про структурний підрозділ (зазвичай — відділ)
Персонал складається з працівників різних виконавчих органів місцевої ради	Персонал складається з працівників одного виконавчого органу місцевої ради

Таблиця 1. Основні відмінності створення ЦНАП як постійно діючого робочого органу та як структурного підрозділу

У ЦНАП можуть також облаштовуватися робочі місця для представників інших суб'єктів надання адміністративних послуг (наприклад органів виконавчої влади), суб'єктів господарювання, які займають монопольне становище на відповідному ринку послуг і мають соціальне значення для населення (водо-, тепло-, газо-, електропостачання тощо). Вони залучаються до роботи у ЦНАП на підставі узгоджених рішень.

## ОСНОВНІ НОРМАТИВНО-ПРАВОВІ АКТИ У СФЕРІ НАДАВАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ:

- 📖 Закон України від 6 вересня 2012 року № 5203-VI «Про адміністративні послуги»
- 📖 Закон України від 6 вересня 2005 року № 2806-IV «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності»
- 📖 Закон України від 19 травня 2011 року № 3392-VI «Про перелік документів дозвільного характеру у сфері господарської діяльності»
- 📖 Закон України від 2 березня 2015 року № 222-VIII «Про ліцензування видів господарської діяльності»

<sup>1</sup> Закон України від 6 вересня 2012 року № 5203-VI «Про адміністративні послуги»





- 📖 Закон України від 3 листопада 2020 року № 943-IX «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо оптимізації мережі та функціонування центрів надання адміністративних послуг та вдосконалення доступу до адміністративних послуг, які надаються в електронній формі»
- 📖 Постанова Кабінету Міністрів України від 20.02.2013 № 118 «Про затвердження Примірною положення про центр надання адміністративних послуг»
- 📖 Постанова Кабінету Міністрів України від 01.08.2013 № 588 «Про затвердження Примірною регламенту центра надання адміністративних послуг»
- 📖 Розпорядження Кабінету Міністрів України від 16.05.2014 № 523-р «Деякі питання надання адміністративних послуг органів виконавчої влади через центри надання адміністративних послуг»

Згідно із чинним законодавством створювати ЦНАП можуть всі територіальні громади.

На практиці при створенні ЦНАП у ТГ можуть виникати такі проблеми:

- ☑ географія розташування та малочисельність громади;
- ☑ відсутність кваліфікованих кадрів;
- ☑ обмеженість фінансових ресурсів.

Тому під час планування вдосконалення послуги потрібно об'єктивно оцінити спроможність ТГ і визначити, яку модель обрати для забезпечення якісного обслуговування населення.

## ОСОБЛИВОСТІ ДІАГНОСТИКИ СТАНУ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНОЇ ПОСЛУГИ В ГРОМАДІ

Під час діагностики стану надання адміністративних послуг потрібно зосередитися на:

- ☑ географії розташування громади;
- ☑ кількості населення, статево-вікових групах, соціальній структурі;
- ☑ реєстрі необхідних адміністративних послуг.

При цьому дуже важливо створити карту маршрутів для отримання послуг споживачами, оцінити власну спроможність надавати такі послуги та відповідно до цього сформулювати модель, яка буде ефективною.

Джерелами інформації про адміністративні послуги є офіційні звіти виконавчих органів місцевих рад і органів виконавчої влади, які надавали такі послуги. Інформацію, отриману з документів, варто узагальнити з точки зору кількості звернень до органів місцевого самоврядування в розрізі видів послуг. Робити аналіз рекомендовано принаймні за 3 попередні роки та враховувати зміни в законодавстві щодо надання адміністративних послуг.

Якщо громаду сформовано нещодавно, можна використати показники місцевих рад, які об'єдналися, та інформацію районного ЦНАП. У такому разі необхідно за можливості виділити інформацію, яка стосується населених пунктів ТГ, або скоригувати отримані дані відносно кількості населення.



Кількість і географія наданих послуг (за можливості з розбивкою за статтю) за 20__–20__ роки у _____ раді в розрізі населених пунктів Населений пункт _____ відстань до центра громади _____ км					
Вид послуги	2015	2016	2017	2018	2019
Видача паспорта					
Реєстрація місця проживання особи та зняття з реєстрації місяця проживання особи					
Реєстрація нерухомого майна та реєстрація юридичних осіб і фізичних осіб-підприємців					
Отримання інформації з Державного земельного кадастру					
Реєстрація декларацій у сфері будівництва, видача документів у сфері дозвільної діяльності					
...					

Таблиця 2. Діагностика адміністративної послуги

До базових адміністративних послуг можна віднести послуги з реєстрації актів громадянського стану, місця проживання, видачу (обмін) паспортних (ідентифікаційних) документів, реєстрації прав власності на нерухомість, реєстрації суб'єктів господарювання, транспортних засобів, видачі (обміну) посвідчень водія тощо. Тобто послуги, з отриманням яких більшість громадян стикається протягом життя.

Окремо необхідно проаналізувати звернення від громадян, які не були задоволені по тій чи іншій причині. Їх варто систематизувати та використати, як базу для розширення адміністративних послуг. Важливо забезпечити реалізацію кожного звернення громадян.

Опитування громадян щодо якості надання адміністративних послуг проводиться анонімно та окремо для жителів і представників бізнесу. Варто врахувати, що більшість мешканців і представників бізнесу не розділяють послуги на адміністративні, муніципальні, освітні, соціальні та інші. Вони сприймають послугу як документальне оформлення життєвої події. Тому питання краще формулювати просто та давати переліки послуг, про які збирається інформація.

Під час формулювання запитань рекомендовано врахувати такі особливості:

- 1) Доступність послуги. У цьому підрозділі анкети необхідно сформулювати запитання щодо видів послуг і місця їх отримання мешканцями та представниками бізнесу. Важливо дізнатися, як часто та якими послугами користуються мешканці та представники бізнесу. В анкеті для збору даних можна вказати орієнтований перелік послуг, які вже надаються в громаді, та залишити поле для інших послуг.

Також важливо сформулювати питання про послуги, які отримують мешканці чи представники бізнесу поза межами громади. Така інформація дозволить у перспективі розширити перелік послуг.



- 2) Якість послуги. Запитання цього підрозділу стосуються: компетенцій персоналу, який надає послуги, зручності для отримувачів послуги, прийнятності ціни послуги (якщо вона платна). Важливо залишити можливість додати коментарі.

Інформація, зібрана під час діагностики та опитування мешканців та бізнесу, є підставою для виявлення переліку проблем, які є в громаді з наданням адміністративних послуг, і вибору бачення, як покращити ці послуги для різних груп жінок і чоловіків.

Інформація, зібрана під час діагностики та опитування мешканців і представників бізнесу, дозволить виявити проблеми, з якими стикається громада під час отримання адміністративних послуг, і сформулювати бачення, як покращити ці послуги для різних груп жінок і чоловіків.

Залежно від виду громади (сільська, селищна, міська), її чисельності, територіального розташування та доступних ресурсів потрібно вибрати модель надання адміністративних послуг.

В Україні існує декілька моделей організації адміністративних послуг.

## МОДЕЛЬ 1

**ЦНАП знаходиться в адміністративному центрі громади, в адміністративному приміщенні чи приміщенні держустанов. Іноді для розташування ЦНАП використовують клуб, приміщення сільської ради тощо**

### ПЕРЕВАГИ



Концентрація різних послуг в одному приміщенні. Для органів місцевого самоврядування це означає зменшення витрат на утримання приміщень і перевезення персоналу

### НЕДОЛІКИ



Обмежений доступ до ЦНАП через віддаленість від населеного пункту. Стосується громад, об'єднаних по принципу «Один район — одна громада». Для цієї моделі характерна висока вартість отримання послуг для віддалених сіл, населених пунктів, які змушені витрачати час і гроші, щоб дістатися до такого центра

### РЕКОМЕНДАЦІЇ



**Така модель організації адміністративних послуг підходить для густонаселених громад міського типу. Відстань до населених пунктів не повинна перевищувати 5–10 км. Необхідно забезпечити транспортне сполучення.**

## МОДЕЛЬ 2

**Створення віддалених робочих місць чи територіальних підрозділів ЦНАП**

### ПЕРЕВАГИ



- створюються умови доступу до послуги з віддалених населених пунктів
- мешканці витрачають менше часу й ресурсів

### НЕДОЛІКИ



- обмежені години прийому
- нестача кваліфікованих спеціалістів за місцем розташування
- реєстр послуг обмежений
- послуга надається довше
- більші ресурси на утримання приміщень, персоналу

### РЕКОМЕНДАЦІЇ



**Модель рекомендована для громад, об'єднаних навколо міста обласного значення.**

## МОДЕЛЬ 3

### Виїзний адміністратор ЦНАП

#### ПЕРЕВАГИ



Дозволяє обслуговувати людей з обмеженими можливостями доступу до послуг, а також людей старшого віку. В цій моделі «виїзний» адміністратор обслуговує населення безпосередньо за місцем проживання

#### НЕДОЛІКИ



Кількість послуг не значна, з'являються транспортні витрати та висока вартість експлуатації

#### РЕКОМЕНДАЦІЇ



Рекомендовано використовувати як доповнення до повноцінного ЦНАП для обслуговування маломобільних груп населення.

## МОДЕЛЬ 4

### Мобільний ЦНАП.

Облаштування мобільного ЦНАП — непросте завдання.  
Потребує спеціального обладнання, формування графіка виїздів.  
Приклад мобільного ЦНАП реалізовано в Славуцькій ТГ

#### ПЕРЕВАГИ



- обслуговування мешканців за місцем проживання
- доступ до віддалених місць
- доступ до послуги людей з обмеженими можливостями
- може працювати для декількох ТГ
- менші витрати на утримання будівлі для ЦНАП
- повна завантаженість персоналу

#### НЕДОЛІКИ



- витрати на утримання транспортних засобів
- відсутність доступу до Інтернету у віддалених населених пунктах

#### РЕКОМЕНДАЦІЇ



Може використовуватися для обслуговування жителів населених пунктів із високим ризиком руйнування інфраструктури (наприклад, внаслідок обстрілів)

## МОДЕЛЬ 5

### Електронний ЦНАП.

Послуги надаються онлайн. ЦНАП має зв'язок із державними реєстрами послуг.

#### ПЕРЕВАГИ



- низька вартість обслуговування
- доступність та економія часу

#### НЕДОЛІКИ



Чинним законодавством врегульовані питання надання обмеженого переліку послуг в електронній формі. Потребує наявності якісної інфраструктури, використання особистих електронних пристроїв, наявності засобів електронної ідентифікації (BankID, MobileID, КЕП тощо) та достатнього рівня цифрової грамотності як громадянина, так і надавача послуги. Можуть виникати проблеми щодо використання результатів надання такої послуги в електронному вигляді

#### РЕКОМЕНДАЦІЇ



Необхідно забезпечити надання найбільшого можливого переліку адміністративних послуг в електронній формі. На момент підготовки Посібника така форма надання адміністративних послуг є скоріше допоміжною, але стрімко розвивається





## ДЕРЕВО ЦІЛЕЙ

Є два варіанти формування стратегічних цілей залежно від наявності чи відсутності ЦНАП у громаді. Однією зі стратегічних цілей для обох випадків повинна бути поінформованість громадян, тобто забезпечення доступу громадян до інформації про адміністративні послуги.

Стратегічна ціль 1. Забезпечення доступу до адміністративних послуг у громаді	Стратегічна ціль 2. Посилення спроможності надавати якісні адміністративні послуги в громаді
<b>Оперативна ціль 1.1.</b> Удосконалення вибраної моделі отримання мешканцями громади адміністративних послуг	<b>Оперативна ціль 2.1.</b> Розробка та впровадження стандартів отримання адміністративних послуг на території громади
<b>Оперативна ціль 1.2.</b> Запровадження інноваційних цифрових технологій для забезпечення доступу до послуг	<b>Оперативна ціль 2.2.</b> Розширення переліку адміністративних послуг, що надаються через ЦНАП
<b>Оперативна ціль 1.3.</b> Створення умов для отримання адміністративних послуг за межами громади	<b>Оперативна ціль 2.3.</b> Підсилення матеріально-технічної бази для надання якісних адміністративних послуг

Рис. 1. Приклад дерева цілей Плану вдосконалення адміністративних послуг

## СТАНДАРТИ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ

Адміністративні послуги мають свої особливості, проте всі вони повинні відповідати встановленим законодавством стандартам. Під стандартами якості адміністративних послуг потрібно розуміти мінімальні вимоги щодо надання адміністративної послуги, що їх повинен забезпечити адміністративний орган, а також критерії, за допомогою яких можна оцінити, наскільки споживач адміністративної послуги задоволений її наданням.

Разом із тим, ТГ може зосередитися на підвищенні якості адміністративних послуг, що надаються її виконавчими органами, а також підвищенні якості обслуговування мешканців.

Міністерство економічного розвитку та торгівлі України у 2017 р. розробило єдині вимоги (стандарт) до якості обслуговування відвідувачів Центрів надання адміністративних послуг. Стандарт містить вимоги до діяльності адміністраторів і керівника ЦНАПу.

Основні завдання впровадження стандарту якості обслуговування відвідувачів:

1. Реалізація клієнтоорієнтованого підходу під час обслуговування відвідувачів
2. Підвищення якості обслуговування відвідувачів і якості послуг, що надаються
3. Створення системи контролю строків і якості надання послуг відвідувачам
4. Організація регулярного зворотного зв'язку з відвідувачами



В наданні адміністративних послуг важливою є гендерна складова, оскільки всі вищезгадані критерії стандартів якості адміністративних послуг можуть мати свою специфіку відносно жінок і чоловіків і/або їх груп.

Якісні показники	Кількісні показники
Наявність стандартів надання послуг, наближених до потреб споживачів, їх дотримання	Кількість інформаційних і технологічних карток адміністративних послуг
Сформований і доступний для мешканців реєстр адміністративних послуг	Кількість адміністративних послуг, які надаються в громаді (доступні жителям без виїзду за межі ТГ)
Рівень задоволеності мешканців	Кількість наданих адміністративних послуг за період (місяць, квартал, рік)
Рівень покриття витрат на надання послуг за рахунок надходжень від їх надання	Кількість звернень громадян/позитивних відгуків з урахуванням віку та статі отримувачів послуг
	Обсяг витрат на надання послуг
	Середній, максимальний і мінімальний час на надання послуги (в розрізі послуг)
	Середній, максимальний і мінімальний час очікування в черзі
	Кількість візитів для отримання однієї послуги

Таблиця 3. Орієнтовний перелік кількісних і якісних показників, якими вимірюють очікувані результати покращення адміністративної послуги в громаді

## Український досвід надання адміністративних послуг

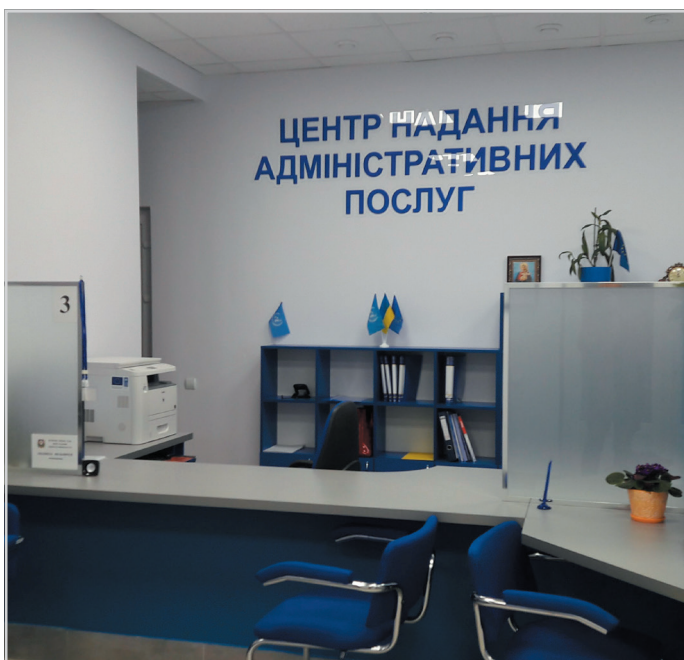
Приклади різних моделей функціонування ЦНАП в Україні демонструють індивідуальний підхід до вибору моделі.

### ЦЕНТР НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ ШУМСЬКОЇ ТЕРИТОРІАЛЬНОЇ ГРОМАДИ ТЕРНОПІЛЬСЬКОЇ ОБЛАСТІ<sup>2</sup>

ЦНАП Шумської ТГ розташований у центральній частині міста та має 4 віддалених робочих місця в інших населених пунктах ТГ. Через ЦНАП можна отримати 214 адміністративних послуг. Для зручності відвідувачів вхід до ЦНАП облаштовано пандусом, у ЦНАПі встановлено платіжний банківський термінал для оплати адміністративних послуг, облаштовано дитячий куточок, на прилеглий території є місце для паркування автомобільного транспорту відвідувачів.

Шумська ТГ є прикладом розвитку системи надання адміністративних послуг шляхом залучення ресурсів із різних джерел і послідовної роботи з донорськими організаціями:

<sup>2</sup> За матеріалами Шумської міської ради



- ✓ ЦНАП Шумської ТГ створено у 2016 році в межах проєкту ЄС/ПРООН «Місцевий розвиток, орієнтований на громаду», коли заявка Шумської ради стала одним із двох переможців всеукраїнського конкурсу. В 2018 році у межах зазначеного проєкту додатково відкрили робоче місце адміністратора з оформлення та видачі паспорта громадянина України у формі картки та паспорта громадянина України для виїзду за кордон.
- ✓ У 2018 році в межах Програми USAID «Децентралізація приносить кращі результати та ефективність» (DOBRE) відкрито друге робоче місце для оформлення та видачі закордонних біометричних паспортів, що дало змогу пришвидшити надання послуг і зменшити черги відвідувачів.
- ✓ У 2019 році ЦНАП узяв участь у кампанії з підвищення якості обслуговування відвідувачів, яка реалізується за ініціативи Офісу реформи адміністративних послуг спільно з Міністерством економічного розвитку та торгівлі України (інформаційні постери, стенд для книги відгуків, довідник із питань надання адміністративних послуг і QR-коди з посиланням на Google Maps).
- ✓ У 2019 році у межах Програми «U-LEAD з Європою» в громаді облаштовано 3 робочих місця в центральному офісі та 1 віддалене робоче місце, а також проведено підвищення кваліфікації спеціалістів.
- ✓ Відділ «Центр надання адміністративних послуг» Шумської міської ради є майданчиком найкращих практик ЦНАПів у межах спільного проєкту уряду Швеції та Програми розвитку ООН в Україні «Посилене партнерство для сталого розвитку».

У приміщенні ЦНАПу відкрито Консультативний пункт для бізнесу та проводиться голосування за проєкти бюджету участі Шумської ТГ.

### МОБІЛЬНИЙ ЦНАП ОЛЕВСЬКОЇ ТГ

Олевська міська громада Житомирської області є найбільшою за площею в Україні — її територія становить 2010,9 км<sup>2</sup>, де проживає 35 тис. населення у 53 населених пунктах. Тут почав працювати мобільний центр надання



адміністративних послуг. «ЦНАП на колесах» працює щоденно та надає 59 послуг та ще 100 через стаціонарний ЦНАП. Затверджено 10 маршрутів мобільного ЦНАПу. Громада придбала обладнання для мобільного центра та облаштувала гараж. ЦНАП Олевської громади став одним із десяти ЦНАПів в Україні, де в пілотному проєкті з впровадження було випробувано програмний комплекс «Вулик».



Рис. 2. Олевська міська рада. Мобільний ЦНАП





## РОЗДІЛ II СОЦІАЛЬНІ ПОСЛУГИ



У ході децентралізації повноваження з надання соціальних послуг населенню передають із центрального рівня на місцевий, тобто територіальним громадам. Повноваження у сфері соціальних послуг передають громадам — максимально близько до отримувачів цих послуг. Такі повноваження визначаються новою редакцією Закону «Про соціальні послуги» як власні повноваження громад. Щоб реалізувати їх, у громаді необхідно створити відповідний структурний підрозділ. Кожна ТГ буде зобов'язана надавати базові соціальні послуги. Водночас, кожна соціальна послуга повинна надаватися згідно з відповідним соціальним стандартом, який затверджує Міністерство соціальної політики України.

Соціальні послуги — це дії, спрямовані на профілактику складних життєвих обставин, їх подолання чи мінімізацію їх негативних наслідків для осіб/сімей, які в них перебувають.<sup>3</sup>

Отже, соціальні послуги надаються для досягнення таких цілей:

- 1) профілактика складних життєвих обставин;
- 2) подолання складних життєвих обставин;
- 3) мінімізація негативних наслідків складних життєвих обставин.

Законом України «Про соціальні послуги» визначено перелік базових соціальних послуг, надання яких забезпечується виконавчими органами міських рад, міст обласного значення, а також виконавчими органами сільських, селищних, міських рад територіальних громад. Базові соціальні послуги повинні бути спрямовані на найбільш уразливі групи населення та надаватися з урахуванням потреб кожного отримувача послуги.

### Базові соціальні послуги

- ✓ догляд вдома, денний догляд
- ✓ підтримане проживання
- ✓ соціальна адаптація
- ✓ соціальна інтеграція та реінтеграція
- ✓ надання притулку
- ✓ екстрене (кризове) втручання
- ✓ консультування
- ✓ соціальний супровід
- ✓ представництво інтересів
- ✓ посередництво (медіація)
- ✓ соціальна профілактика
- ✓ натуральна допомога
- ✓ фізичний супровід осіб з інвалідністю, які мають порушення опорно-рухового апарату та пересуваються на кріслах колісних, порушення зору
- ✓ переклад жестовою мовою
- ✓ догляд і виховання дітей в умовах, наближених до сімейних
- ✓ супровід під час інклюзивного навчання
- ✓ інформування



**24/7 Екстрене (кризове) втручання** забезпечується невідкладно (протягом доби) у зв'язку з обставинами, що загрожують життю та/або здоров'ю отримувача соціальних послуг, наприклад, у випадках вчинення домашнього насильства, жорстокого поводження з дитиною



**Базові соціальні послуги** мають бути розвинені в громаді відповідно до потреб населення та надаватися максимально наближено до місця проживання громадян, які їх потребують

Рис. 3. Базові соціальні послуги<sup>4</sup>

<sup>3</sup> Закон України від 17 січня 2019 року № 2671-VIII «Про соціальні послуги»

<sup>4</sup> Соціальні послуги в громаді: Новели законодавства — проєкт «Експертна підтримка врядування та економічного розвитку (EDGE)» у партнерстві з Міністерством соціальної політики та за підтримки Міністерства міжнародних справ Канади

**Надавачі соціальних послуг** — юридичні та фізичні особи, фізичні особи-підприємці, включені до розділу «Надавачі соціальних послуг» Реєстру надавачів і отримувачів соціальних послуг.

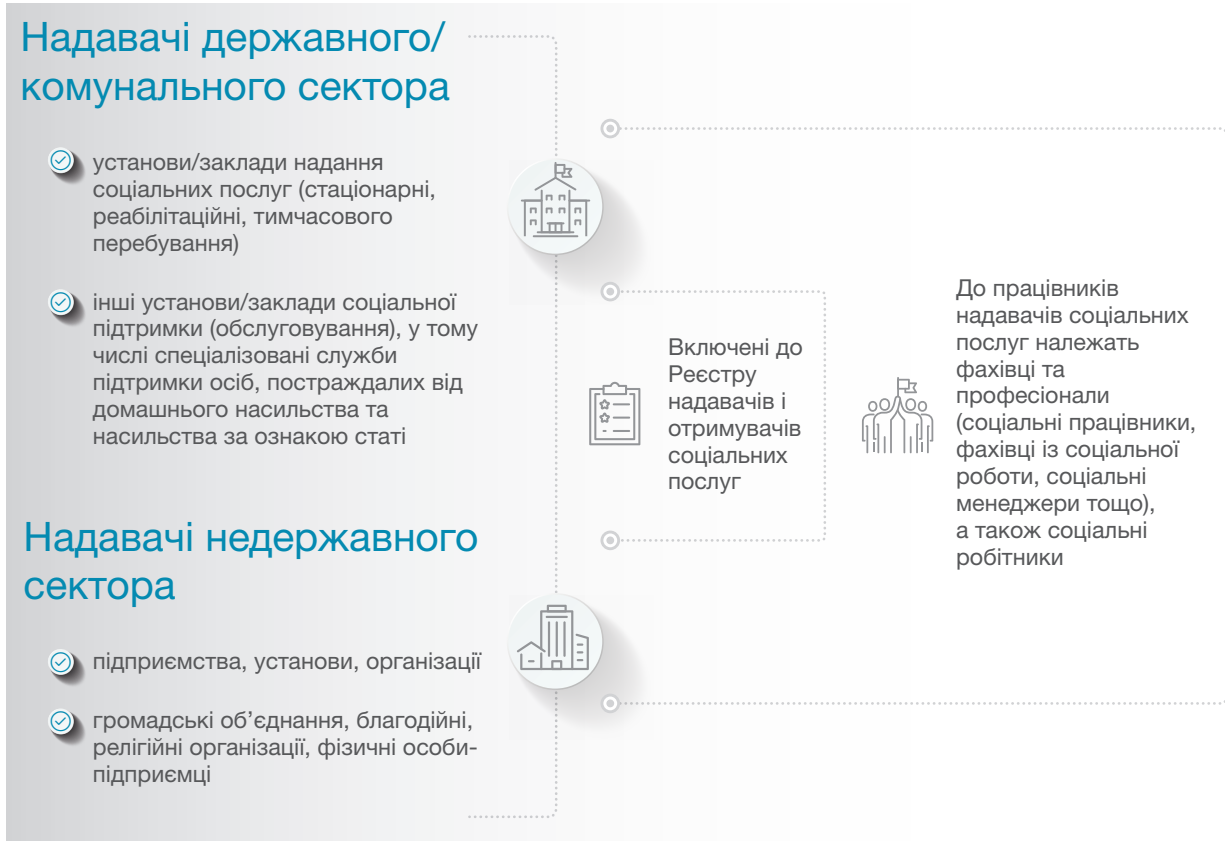


Рис. 4. Надавачі соціальних послуг<sup>5</sup>

**Отримувачі соціальних послуг** — особи/сім'ї, які належать до вразливих груп населення та/або перебувають у складних життєвих обставинах, яким надаються соціальні послуги.

**Соціальні послуги можуть надаватися:**



**ЗА МІСЦЕМ ПРОЖИВАННЯ**  
або перебування отримувача соціальних послуг (вдома)



**ЗА МІСЦЕМ ПЕРЕБУВАННЯ**  
отримувача соціальних послуг поза межами проживання та приміщення надавача соціальних послуг, у тому числі на вулиці



**У ПРИМІЩЕННІ НАДАВАЧА СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ**

**стаціонарне** – в умовах цілодобового перебування (проживання) отримувача соціальної послуги із забезпеченням харчуванням та умовами для проживання

**напівстаціонарне** – впродовж визначеного часу доби з умовами для нічного або денного перебування

Рис. 5. Умови надання соціальних послуг

<sup>5</sup> Соціальні послуги в громаді: Новели законодавства — проєкт «Експертна підтримка врядування та економічного розвитку (EDGE)» у партнерстві з Міністерством соціальної політики та за підтримки Міністерства міжнародних справ Канади



**Центр надання соціальних послуг (ЦНСП)** створюється в громаді з урахуванням Типового положення про центр надання соціальних послуг, затвердженого постановою КМУ № 177 від 03.03.2020 року. ЦНСП є комплексним закладом соціального захисту населення, структурні чи відокремлені (територіальні) підрозділи якого проводять соціальну роботу та надають соціальні послуги особам/сім'ям, які належать до вразливих груп населення та/або перебувають у складних життєвих обставинах (далі — особи/сім'ї).

Повноваження територіальних громад у частині надання соціальних послуг:

- ✓ визначення потреб населення в соціальних послугах;
- ✓ інформування про їх перелік, здійснення заходів для виявлення вразливих груп населення, осіб і сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах, та їх забезпечення базовими соціальними послугами відповідно до потреб;
- ✓ створення та забезпечення функціонування Реєстру надавачів і отримувачів соціальних послуг;
- ✓ фінансування надання соціальних послуг, забезпечення підвищення кваліфікації надавачів соціальних послуг;
- ✓ здійснення моніторингу надання соціальних послуг, оцінювання їхньої якості, оприлюднення відповідних результатів.

Фінансування надання соціальних послуг здійснюється за рахунок коштів державного та місцевих бюджетів, спеціальних фондів, коштів підприємств, установ і організацій, плати за соціальні послуги, коштів благодійної допомоги (пожертвувань) та інших джерел, не заборонених законом.

Кожна громада повинна мати соціального менеджера (не менше 1 на 10 000 осіб), який надає соціальні послуги, та фахівця (не менше 1 на 1000 осіб (для міст) або не менше 1 на 500 осіб (для села чи селища).

**Соціальний менеджер** здійснює планування, організацію, координацію, оцінювання потреб у соціальних послугах, моніторинг здійснення соціальної роботи та надання соціальних послуг у територіальній громаді.

**Фахівець, який надає соціальні послуги:**

- ✓ виявляє дітей, сім'ї з дітьми, осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах; проводить оцінювання їхніх потреб і відповідно до них планує й надає соціальні послуги, а також представляє інтереси отримувачів соціальних послуг в установах та організаціях;
- ✓ є соціальним помічником сім'ї/особи, допомагає пережити життєві труднощі, мотивує та підтримує на шляху до подолання складних життєвих обставин;
- ✓ відіграє важливу роль у виявленні випадків ухилення батьками чи особами, які їх замінюють, від виконання своїх обов'язків із виховання дитини, жорстокого поводження з дитиною, домашнього насильства; покликаний своєчасно попередити загрозу життю і здоров'ю дитини, інших членів сім'ї, забезпечити залучення необхідних установ, організацій і закладів до своєчасного реагування та надання допомоги.



Яким чином можна розвинути в громаді модель системи соціального захисту населення, що включатиме компонент надання соціальних послуг?

### Зразок структури ТГ

(наказ Мінсоцполітики від 25.02.2019 №282)

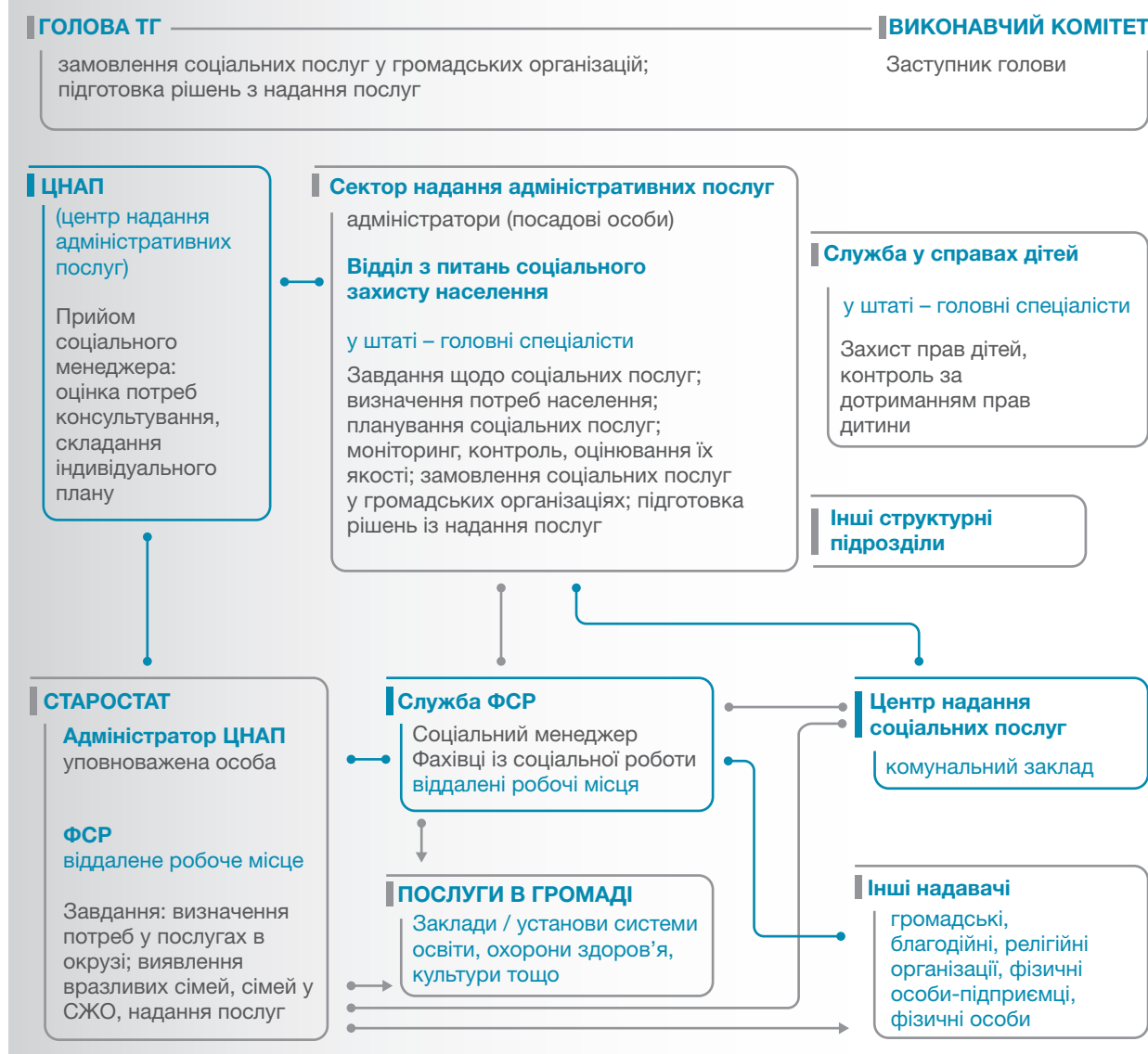


Рис. 6. Схема управління в ТГ з урахуванням соціальних послуг<sup>6</sup>

### ОСНОВНІ НОРМАТИВНО-ПРАВОВІ АКТИ, ЯКІ РЕГУЛЮЮТЬ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ У ТЕРИТОРІАЛЬНИХ ГРОМАДАХ:

- 📖 Закон України від 17 січня 2019 року № 2671-VIII «Про соціальні послуги»
- 📖 Закон України від 5 жовтня 2000 року № 2017-III «Про державні соціальні стандарти та державні соціальні гарантії»
- 📖 Закон України від 1 січня 2020 року «Про соціальну роботу з сім'ями, дітьми та молоддю»
- 📖 Постанова КМУ від 01.06.2020 № 429 «Про затвердження диференційованої плати за надання соціальних послуг»

<sup>6</sup> Соціальні послуги в громаді: Новели законодавства — проєкт «Експертна підтримка врядування та економічного розвитку (EDGE)» у партнерстві з Міністерством соціальної політики та за підтримки Міністерства міжнародних справ Канади



- 📖 Постанова КМУ від 26.06.2019 № 576 «Про затвердження Порядку надання соціальних послуг особам з інвалідністю та особам похилого віку, які страждають на психічні розлади»
- 📖 Постанова КМУ від 01.06.2020 № 428 «Про затвердження Порядку регулювання тарифів на соціальні послуги»
- 📖 Постанова КМУ від 03.03.2020 № 185 «Про затвердження критеріїв діяльності надавачів соціальних послуг»
- 📖 Типове положення про центр надання соціальних послуг, затверджене Постановою КМУ від 03.03.2020 № 177 «Деякі питання діяльності центрів надання соціальних послуг»
- 📖 Постанова КМУ від 03.03.2020 2020 № 200 «Про затвердження положення про конкурсну комісію, умови та порядок проведення конкурсу на зайняття посади керівника надавача соціальних послуг державного/комунального сектора»
- 📖 Порядок обчислення середньомісячного сукупного доходу сім'ї (домогосподарства) для всіх видів державної соціальної допомоги, затверджений Постановою КМУ від 22.07.2020 № 632
- 📖 Постанова КМУ від 02.09.2020 № 772 «Про затвердження Типового положення про будинок-інтернат для громадян похилого віку та осіб з інвалідністю»
- 📖 Постанова КМУ від 23.09.2020 № 859 «Деякі питання призначення й виплати компенсації фізичним особам, які надають соціальні послуги з догляду на непрофесійній основі»
- 📖 Наказ Міністерства соціальної політики України від 23.06.2020 № 429 «Про затвердження Класифікатора соціальних послуг»
- 📖 Наказ Міністерства соціальної політики України від 06.08.2020 № 560 «Про затвердження Методичних рекомендацій щодо забезпечення піклуванням осіб, які не мають можливості забезпечення піклування про них у період самоізоляції іншими особами»
- 📖 Наказ Міністерства соціальної політики України від 27.12.2013 № 904 «Про затвердження Методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг»

### СТАНДАРТИ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ:

- ☑️ Державний стандарт соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах, затверджений наказом Міністерства соціальної політики України від 31.03.2016 № 318 «Про затвердження Державного стандарту соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах»
- ☑️ Державний стандарт соціального супроводу сімей, в яких виховуються діти-сироти й діти, позбавлені батьківського піклування, затверджений наказом Міністерства соціальної політики України від 11.08.2017 № 1307



- ✓ Державний стандарт соціальної послуги соціального супроводу при працевлаштуванні та на робочому місці, затверджений наказом Міністерства соціальної політики України від 21.09.2016 № 1044
- ✓ Державний стандарт соціальної адаптації, затверджений наказом Міністерства соціальної політики України від 18.05.2015 № 514
- ✓ Державний стандарт соціальної реабілітації осіб з інтелектуальними та психічними розладами, затверджений наказом Міністерства соціальної політики України від 17.12.2018 № 1901
- ✓ Державний стандарт соціальної послуги представництва інтересів, затверджений наказом Міністерства соціальної політики України від 30.12.2015 № 126
- ✓ Державний стандарт соціальної послуги посередництва (медіації), затверджений наказом Міністерства соціальної політики України від 17.08.2016 № 892
- ✓ Державний стандарт соціальної послуги профілактики, затверджений наказом Міністерства соціальної політики України від 10.09.2015 № 91
- ✓ Державний стандарт соціальної послуги консультування, затверджений наказом Міністерства соціальної політики України від 02.07.2015 № 678

## ОСОБЛИВОСТІ ДІАГНОСТИКИ СТАНУ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ У ГРОМАДІ

Основні завдання діагностики: виявлення та аналіз потреби соціальної групи, осіб чи сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах, у соціальних послугах; визначення пріоритетів щодо організації надання соціальних послуг.

Основними джерелами даних є офіційна статистика в розрізі надавачів послуг, які працюють у межах адміністративно-територіальної одиниці (району, області) та територіальної громади, звіти про результати проведення внутрішнього моніторингу та оцінювання якості соціальних послуг.

Важливо оцінити не стан соціальних послуг, а потребу в соціальних послугах. Процес визначення потреб у соціальних послугах регламентовано такими наказами Міністерства соціальної політики: від 20.01.2014 № 28 «Про затвердження Порядку визначення потреб населення адміністративно-територіальної одиниці у соціальних послугах» та від 15.10.2012 № 648 «Про затвердження методичних рекомендацій щодо визначення потреб населення адміністративно-територіальної одиниці у соціальних послугах».

<p><b>1</b> Загальна інформація про громаду (з урахуванням гендерної складової)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ географічне розташування громади, відстань до обласного та районного центрів</li> <li>✓ кількість населених пунктів і їх розташування відносно адміністративного центра громади (у вигляді карти)</li> <li>✓ чисельність населення в розрізі населених пунктів</li> <li>✓ вікова та статева структура населення, чисельність дітей дошкільного та шкільного віку</li> </ul>
---	--



<p><b>2</b> Загальна інформація про надавачів соціальних послуг</p>	<p>Інформація про надавачів соціальних послуг із зазначенням:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ переліку соціальних послуг, що надаються відповідно до Класифікатора соціальних послуг, затвердженого наказом Мінсоцполітики від 23.06.2020 № 429 (назва послуги)</li> <li>✓ форми надання соціальних послуг (денна, стаціонарна, постійна, тимчасова)</li> <li>✓ категорії осіб чи соціальних груп, які отримують соціальні послуги</li> <li>✓ кількості осіб чи соціальних груп, які отримують соціальні послуги</li> </ul>
<p><b>3</b> Інформація про отримувачів соціальних послуг і кадрове забезпечення надання соціальних послуг (з урахуванням гендерної складової)</p>	<p>Інформація про отримувачів соціальних послуг у розрізі потенційної кількості отримувачів соціальної послуги, осіб/сімей:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ догляд (вдома, стаціонарний, денний)</li> <li>✓ підтримане проживання</li> <li>✓ паліативний догляд</li> <li>✓ влаштування до сімейних форм виховання</li> <li>✓ соціальна адаптація</li> <li>✓ соціальна інтеграція та реінтеграція</li> <li>✓ абілітація</li> <li>✓ соціально-психологічна реабілітація</li> <li>✓ соціальна реабілітація</li> <li>✓ надання притулку</li> <li>✓ кризове та екстрене втручання</li> <li>✓ соціальний супровід/патронаж</li> <li>✓ консультування</li> <li>✓ соціальний супровід при працевлаштуванні та на робочому місці</li> <li>✓ представництво інтересів</li> <li>✓ посередництво(медіація)</li> <li>✓ соціальна профілактика</li> </ul>
<p><b>4</b> Кадрове забезпечення соціальної служби (з урахуванням гендерної складової)</p>	<p>Інформація щодо забезпечення кадрами соціальної служби/надавача соціальних послуг у розрізі таких даних:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ штатний розпис (посади спеціалістів)</li> <li>✓ кількість працівників згідно зі штатним розписом</li> <li>✓ фактична кількість працівників</li> <li>✓ навантаження: згідно нормативів/фактичне (кількість осіб на одного спеціаліста)</li> <li>✓ кількість працівників, які додатково потрібні</li> <li>✓ обґрунтування потреби в забезпеченні кадрами</li> <li>✓ рівень кваліфікації працівників, плинність кадрів, працюючі пенсіонери та особи передпенсійного віку</li> </ul>
<p><b>5</b> Матеріально-технічне забезпечення закладів соціальної сфери</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Характеристика будівель, у яких розташовано заклади соціальної сфери</li> <li>✓ Оцінка матеріально-технічного забезпечення закладів соціального захисту</li> </ul>
<p><b>6</b> Управління сферою соціального захисту в громаді</p>	<p>Структура та опис діяльності територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг)</p>
<p><b>7</b> Фінансування сфери соціального захисту в громаді</p>	<p>Обсяг і структура витрат на соціальний захист у місцевому бюджеті</p>

Таблиця 4. Рекомендована структура аналітичної частини Плану вдосконалення соціальних послуг





## НАЙБІЛЬШ ПОШИРЕНІ ПРОБЛЕМИ У СФЕРІ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ:

- ✓ нерівномірність розташування надавачів послуг (концентрація у великих містах, відсутність у селах);
- ✓ збільшення соціально-вразливих груп населення;
- ✓ відсутність дієвого механізму інформування населення про соціальні послуги;
- ✓ низька якість соціальних послуг;
- ✓ відсутність ринку соціальних послуг.

Зразок дерева цілей Плану вдосконалення соціальних послуг:

- ✓ забезпечення доступності до соціальних послуг одержувачів послуг, соціально-вразливих верств громади;
- ✓ зміцнення інституційної спроможності як основи для покращення якості послуг;
- ✓ створення матеріально-технічної бази надання соціальних послуг;
- ✓ виявлення та профілактика складних життєвих обставин.

Стратегічна ціль 1. Підвищення якості та доступності надання соціальних послуг.	Стратегічна ціль 2. Розширення послуг і додаткових можливостей.
1.1. Підвищення кваліфікації соціальних працівників, фахівців із соціальної роботи та інших спеціалістів, які надають соціальні послуги.	2.1. Міжгалузеве співробітництво, спрямоване на допомогу дітям, сім'ям і молоді у вирішенні конкретних проблем.
1.2. Підвищення доступності та інформативності в наданні соціальних послуг.	2.2. Реалізація освітніх програм, спрямованих на тісніший контакт між відповідними установами та місцевим населенням.
1.3. Підвищення стандартів обслуговування громадян.	2.3. Впровадження іноваційних проєктів надання соціальних послуг.
1.4. Удосконалення системи проведення моніторингу та оцінювання якості соціальних послуг.	2.4. Соціальне планування на рівні громади.

Рис. 7. Приклад дерева цілей Плану вдосконалення соціальних послуг

Під час розробки шкали оцінки якості соціальних послуг рекомендовано використовувати сукупність показників для виявлення відповідності наданих соціальних послуг державним стандартам.<sup>7</sup>

Кожен суб'єкт надання соціальних послуг здійснює оцінювання для кожної окремої соціальної послуги з урахуванням даних щодо загальної кількості отримувачів відповідної послуги.

Шкала оцінки розробляється окремо для кількісних і якісних показників, які передбачені державними стандартами з відповідних послуг.

<sup>7</sup> Додаток 2 до пункту 3.5 Методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг



Кожен кількісний показник переводять у відсотковий еквівалент (як частка до загальної сукупності), після чого, залежно від значення, йому присвоюють такі статуси:

	Відсоткові еквіваленти	Статус
1	від 80 % до 100 %	добре
2	від 51 % до 79 %	задовільно
3	від 0 % до 50 %	незадовільно

Таблиця 5. Оцінювання кількісних показників надання соціальних послуг

Особливий підхід до оцінювання в цьому розділі стосуватиметься лише показника «кількість скарг». Після його переведення у відсотковий еквівалент присвоєння статусів відбувається таким чином:

	Відсоткові еквіваленти	Статус
1	від 0 % до 20 %	добре
2	від 21 % до 50 %	задовільно
3	від 51 % до 100 %	незадовільно

Таблиця 6. Оцінювання кількісного показника «кількість скарг»

Якісні показники рекомендовано оцінювати саме за такою схемою.

Державним стандартом соціальної послуги передбачено відповідний перелік критеріїв оцінювання для кожної групи показників забезпечення якості, а саме:

- ✓ адресність та індивідуальний підхід;
- ✓ результативність;
- ✓ своєчасність;
- ✓ доступність і відкритість;
- ✓ повага гідності отримувача;
- ✓ професійність.

Для кожного критерію оцінювання в межах групи показників забезпечення якості розраховується показник охоплення критерієм усіх отримувачів соціальної послуги (за шкалою, аналогічною шкалі в таблиці вище).

Після цього узагальнюють статуси показників охоплення по кожному критерію, і статус, який переважає (добре, задовільно чи незадовільно), присвоюють для групи показника забезпечення якості в цілому.

Узагальнений статус	Рекомендації щодо роботи з суб'єктом, який надає соціальну послугу
добре	продовжувати роботу з суб'єктом
задовільно	покращити роботу за окремими показниками, які мають низький статус
незадовільно	переглянути договір із суб'єктом

Таблиця 7. Оцінювання якості соціальної послуги в цілому



Рекомендовано, щоб вищезазначені показники подавалися з розподілом за статтю опитаних отримувачів послуг. Це підвищить якість аналізу та вибору відповідних шляхів покращення послуг для кожної цільової групи.

## Український досвід створення Центрів надання соціальних послуг

У Брусилівській ТГ Житомирської області мешкають майже 14 тисяч людей, із них близько 3 тисяч потребують соціальної підтримки. Серед них багато «чорнобильців». До створення ТГ соціальні послуги в громаді надавали дві установи: Територіальний центр соціального обслуговування та Центр соціальних служб для сім'ї, дітей і молоді Брусилівської селищної ради. Після об'єднання сіл практично всього району в одну громаду, кількість клієнтів цих установ різко зростає, тому назріло рішення про створення на їх базі установи, яка надаватиме весь спектр послуг. Брусилівська ТГ реорганізувала ці дві установи та збільшила кількість соціальних працівників, затвердила Положення Центра соціальних послуг. Це дозволило покращити якість послуг і оптимізувати затрати на їх надання. До діючих відділів соціальної допомоги (відділу соціальної допомоги вдома, відділу організації надання адресної натуральної та грошової допомоги, відділу соціальних служб для сім'ї, дітей і молоді) додали службу з перевезення осіб з інвалідністю та дітей з інвалідністю, які мають порушення опорно-рухового апарату, а також відділ соціальної реабілітації.

Результати реформування системи надання соціальних послуг у Брусилівській ТГ:

- ✓ виявлено 3000 осіб, які потребують надання різних видів соціальних послуг;
- ✓ забезпечено охоплення соціальними послугами 2794 осіб з 36 населених пунктів Брусилівського району;
- ✓ у 17 старостатах в мініцентрах надання соціальних і реабілітаційних послуг працюють 29 соціальних робітників, 16 фахівців із соціальної роботи, 2 фахівці з фізичної реабілітації та психолог;
- ✓ на території громади створено два будинки сімейного типу, де виховуються 15 дітей;
- ✓ громада перша в регіоні у 2017 році створила патронатну сім'ю та запровадила нову інноваційну послугу — патронат над дитиною.

### ПІДВОЛОЧИСЬКА ТГ. ЦЕНТР СОЦІАЛЬНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ

Гарним прикладом розвитку соціальних послуг на основі співробітництва територіальних громад є Підволочиська територіальна громада Тернопільської області.

У 2016 році на базі Територіального центра соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Підволочиського району було створено Комунальний заклад «Територіальний центр надання соціальних послуг Підволочиської селищної ради».

У 2017 році на баланс Підволочиського територіального центра було передано занедбані адміністративні та господарські будівлі Підволочиської ЗОШ I-II ст.



Відтоді один із корпусів було реконструйовано та переобладнано під відділення денного перебування дітей, які знаходяться під опікою (кухня, кімната медперсоналу, санвузол, кімната відпочинку та кімната розваг). В іншому корпусі проведено реконструкцію під відділення стаціонарного догляду, в якому знаходиться чотири тримісні та дві двомісні кімнати для осіб, які потребують постійної сторонньої допомоги, кімната медперсоналу та санвузол.

Соціальний захист відіграє важливу роль у житті громади, проте не кожна ТГ спроможна створити повноцінний центр надання соціальних послуг. Тому в 2018 році Скориківська, Скалатська та Підволочиська територіальні громади уклали договір про спільне фінансування цього комунального закладу. Фінансування об'єкта використовується на обслуговування осіб, які проживають на території Скориківської, Скалатської та Підволочиської ТГ у відділеннях стаціонарного догляду Територіального центра надання соціальних послуг Підволочиської селищної ради, оплату праці співробітників апарату територіального центра та оплату праці соціальних працівників, які надають соціальні послуги громадянам, що проживають на території населених пунктів вищевказаних громад.

Міжмуніципальне співробітництво розширило можливості щодо залучення зовнішнього фінансування. У 2020 році проєкт Підволочиської селищної ради спільно з КЗ «Територіальний центр надання соціальних послуг Підволочиської селищної ради» переміг у конкурсі проєктів міжмуніципального співробітництва Програми USAID DOBRE. Проєкт передбачає придбання техніки та медичного обладнання для стаціонарного та денного відділень. Це дозволить покращити рівень надання соціальних послуг, збільшити потенціал центра соціальних послуг і в подальшому залучити нові громади до міжмуніципального співробітництва.

## Зарубіжний досвід надання соціальних послуг: Польща<sup>8</sup>

У всіх містах і сільських громадах є Центри соціальної допомоги.

Їхню структуру пристосовано до місцевих потреб. Усі вони надають однаковий набір обов'язкових послуг, а решту завдань виконують відповідно до виявлених потреб. Витрати на соціальну допомогу іноді становлять 25 % від загальних витрат бюджету.

<sup>8</sup> Посібник «Вдосконалення соціальних послуг в об'єднаних територіальних громадах», підготовлений на основі навчальних матеріалів проєкту «Соціальні послуги в громадах — підтримка реформи соціальної політики в Україні», реалізованого Фондом міжнародної солідарності, Київ. 2019.



Центри виконують власні завдання гміни у сфері соціальної допомоги та делеговані завдання зі сфери державного управління. У сфері власних завдань центри керуються домовленостями в'їта/мера/президента міста, а під час виконання делегованих завдань — домовленостями воєводи. Такий поділ гарантує гміні самостійність і незалежність у реалізації власних завдань.

Центри соціальної допомоги виконують додаткові завдання, виплачуючи допомогу сім'ям, здійснюючи виплати з фонду аліментів, субсидії, реалізуючи проекти, що співфінансуються з національних коштів і коштів Європейського Союзу.

Одним із важливих завдань у сфері соціальної допомоги є розробка та узгодження Стратегії вирішення соціальних проблем. Стратегії розробляються окремо органами місцевого самоврядування гмін, повітів і воєводств. Власним обов'язковим завданням кожної гміни є створення та обслуговування центра соціальної допомоги, включно з виділенням коштів на оплату праці співробітників.

Обов'язком соціального працівника є надання допомоги, але міра її виконання залежить від підтримки тих, хто її потребує. До головних завдань соціального працівника належить виконання соціальної роботи, що є соціальною послугою.

У межах діяльності органів місцевого самоврядування все частіше створюються суб'єкти соціальної економіки (соціальні кооперативи), завданням яких є працевлаштування людей із середовищ, яким загрожує соціальне виключення. Клуби соціальної інтеграції чи Центри соціальної інтеграції створюються в структурах Центрів соціальної допомоги.

### **ПРОЄКТ ГМІНИ ТЛУЦЬ «П'ЯТДЕСЯТ ВІДТІНКІВ СЕНЬЙОРА»<sup>9</sup>**

Тлуць — це місько-сільська гміна в Мазовецькому воєводстві, розташована за 45 км на північний Схід від Варшави. У гміні проживає 19 750 мешканців, з них 8 тис. у місті, а решта — в сільській місцевості, у 27 солтиствах. Серед мешканців є 3839 осіб у віці понад 60 років, що складає 18,95 % від загальної кількості населення. Всі національні дослідження та аналітика показують, що до 2030 р. 25 % населення будуть складати особи похилого віку, а до 2035 р. їх кількість зросте до 30 %. Тому виникає необхідність вживати заходів, спрямованих на формування професійної пропозиції, включно з допомогою та доглядом за людьми похилого віку, кількість яких зростає. Потрібно створити довготривалу та стабільну пропозицію для людей похилого віку, яка дозволить їм якомога довше бути активними в місцевому середовищі.

Проєкт із назвою «П'ятдесят відтінків сеньйора» з'явився з ініціативи правління Центра соціальної допомоги в Тлуці та представників Асоціації організації місцевих громад. Головною метою проєкту є розвиток різних форм діяльності та соціальних послуг для підтримки самостійності та активності 50 осіб похилого віку в гміні Тлуць. Конкретною ціллю є створення привабливої освітньої пропозиції, яка збільшує фізичну та соціальну активність осіб у віці 60+, шляхом навчальних та інтеграційних зустрічей, занять, що сприяють фізичному розвитку та розвитку навиків ручної роботи. Результатом проєкту стане підвищення самооцінки учасників проєкту, які за допомогою спільних дій і зустрічей, де вони можуть поговорити та обмінятися

<sup>9</sup> Посібник «Вдосконалення соціальних послуг в об'єднаних територіальних громадах», підготовлений на основі навчальних матеріалів проєкту «Соціальні послуги в громадах — підтримка реформи соціальної політики в Україні», реалізованого Фондом міжнародної солідарності, Київ. 2019.



досвідом, почуватимуться почутими та залученими до створення пропозицій для своїх ровесників.

У структурі Центра соціальної допомоги в Тлуці вже 10 років функціонує Університет третього віку. Метою його діяльності є навчання протягом усього життя, активізація та запобігання самотності людей похилого віку та надання соціальних послуг, що включають різноманітну допомогу людям похилого віку. Відправною точкою для написання проєкту був аналіз проблем і потреб на території гміни. Діагностику здійснено на основі анкет і розмов з особами похилого віку. Велике значення також мала думка координаторки проєкту, котра щоденно працює зі старшими особами. Завдяки реалізації проєкту Центр соціальної допомоги може бути ближчим до осіб, які потребують підтримки, і може вчасно вжити ефективних заходів, які запобігатимуть багатьом соціальним проблемам. На цих заходах також важливо створити доброзичливу атмосферу навколо людей похилого віку, в тому числі протидіяти шкідливим стереотипам.



## РОЗДІЛ III

# МЕДИЧНІ ПОСЛУГИ



Зміна системи фінансування сектора охорони здоров'я та децентралізація владних повноважень відкрили нові можливості для громад щодо поліпшення якості медичних послуг. Представники органів місцевого самоврядування й управлінський персонал закладів охорони здоров'я розпочали роботу з покращення сфери надання медичних послуг у громаді.

Медична послуга — це послуга, що надається пацієнту закладом охорони здоров'я або фізичною особою-підприємцем, яка зареєстрована та одержала в установленому законом порядку ліцензію на провадження господарської діяльності з медичної практики, та оплачується її замовником.<sup>10</sup> При цьому послугу замовляє та, відповідно, оплачує не тільки пацієнт, а й держава (через Національну службу здоров'я України (далі — НСЗУ)), відповідні органи місцевого самоврядування, інші юридичні та фізичні особи.

Надавачі медичних послуг — заклади охорони здоров'я усіх форм власності та фізичні особи-підприємці, які одержали ліцензію на провадження господарської діяльності з медичної практики та уклали договір про медичне обслуговування населення з головними розпорядниками бюджетних коштів.

За формою власності заклади охорони здоров'я можуть бути державними, комунальними, приватними чи заснованими на змішаній формі власності.

Залежно від форми власності медичні заклади мають такі організаційно-правові форми:

- ☑ заклади державної власності — казенні підприємства або державні установи;
- ☑ заклади комунальної власності — комунальні некомерційні підприємства або комунальні установи.

Заклади приватної форми власності не обмежені у виборі організаційно-правової форми.

В Україні існує трирівнева структура медичної допомоги.

Перша ланка — первинна медико-санітарна допомога (далі — ПМД). Як правило, послуга надається амбулаторно, за надання послуги відповідають органи місцевого самоврядування базового рівня (територіальні громади).

Друга ланка — спеціалізована медична допомога. Передбачає амбулаторне та стаціонарне обслуговування, надається спеціалізованими лікарнями. Прикладом може слугувати районна лікарня.

Третя ланка — спеціалізована та високоспеціалізована медична допомога. Передбачає амбулаторне та стаціонарне обслуговування в профільних лікарнях відповідного спрямування (онко-, кардіодиспансери, національні інститути тощо).

Замовником послуги з медичного обслуговування населення можуть бути держава (через Національну службу здоров'я України), відповідні органи місцевого самоврядування, юридичні та фізичні особи, у тому числі пацієнт. Уся допомога на рівні первинної ланки покривається страховими коштами НСЗУ та надається безоплатно, як і екстрена допомога.

<sup>10</sup> Закон України від 19.11.1992 № 2801-XII «Основи законодавства України про охорону здоров'я»





## ОРГАНІЗАЦІЯ ТА НАДАННЯ ПОСЛУГ ПМД СПИРАЄТЬСЯ НА ТАКІ ПРИНЦИПИ:

- ✓ безпечність — надання послуг ПМД у спосіб, що мінімізує ризики завдати шкоду пацієнтові, зокрема ту, якій можна запобігти, а також зменшує ймовірність медичних помилок;
- ✓ результативність — досягнення найкращих результатів через надання послуг ПМД на основі наукових знань і принципів доказової медицини;
- ✓ своєчасність — скорочення затримок у наданні послуг ПМД;
- ✓ економічна ефективність — надання послуг ПМД таким чином, який дозволяє максимізувати використання ресурсів і уникнути неефективних витрат;
- ✓ недискримінація — надання послуг ПМД, якість якої не відрізняється залежно від статі, гендеру, сексуальної орієнтації, раси, кольору шкіри, національності, місця проживання, майнового стану, соціального статусу, стану здоров'я, політичних, релігійних чи інших переконань, за мовними чи іншими ознаками;
- ✓ орієнтованість на людину — надання послуг ПМД таким чином, який враховує індивідуальні потреби осіб, яким ці послуги надаються.

## ОСНОВНІ НОРМАТИВНО-ПРАВОВІ АКТИ, ЯКІ РЕГУЛЮЮТЬ НАДАННЯ МЕДИЧНОЇ ПОСЛУГИ В ТЕРИТОРІАЛЬНИХ ГРОМАДАХ:

- 📖 Закон України «Основи законодавства України про охорону здоров'я»
- 📖 Закон України від 05.10.2000 року № 2017-III «Про державні соціальні стандарти та державні соціальні гарантії»
- 📖 Розпорядження Кабінету Міністрів України від 30.11.2016 № 1013-р «Про схвалення Концепції реформи системи фінансування охорони здоров'я»
- 📖 Закон України від 19.10.2017 № 2168-VIII «Про державні фінансові гарантії медичного обслуговування населення»
- 📖 Закон України від 14.11.2017 № 2206-VIII «Про підвищення доступності та якості медичного обслуговування у сільській місцевості»
- 📖 Постанова Кабінету Міністрів України від 27.12.2017 № 1101-2017-п «Про утворення Національної служби здоров'я України»
- 📖 Наказ Міністерства охорони здоров'я України від 19.03.2018 № 504 «Про затвердження Порядку надання первинної медичної допомоги»

До повноважень місцевого самоврядування у сфері охорони здоров'я належать:

- ✓ управління комунальними закладами охорони здоров'я;
- ✓ організація їх матеріально-технічного та фінансового забезпечення;
- ✓ організація медичного обслуговування та харчування в комунальних оздоровчих закладах;
- ✓ забезпечення в межах наданих повноважень доступності та безоплатності медичного обслуговування на відповідній території;
- ✓ розвиток усіх видів медичного обслуговування, зокрема розвиток мережі закладів охорони здоров'я;
- ✓ сприяння підготовці та підвищенню кваліфікації спеціалістів.



Стандартами в системі охорони здоров'я є нормативно-технічна документація, яка встановлює комплекс норм, правил, вимог до об'єкта стандартизації та затверджується компетентним органом.

За ієрархією застосування розрізняють міжнародні, національні, регіональні та локальні стандарти.

**Міжнародні стандарти** приймаються міжнародними організаціями, наприклад ВООЗ,<sup>11</sup> і застосовуються на міжнародному рівні.

**Національні стандарти** — це моделі (алгоритми) надання діагностично-лікувальної допомоги, які встановлюються та застосовуються на рівні держави. Державні соціальні нормативи в системі охорони здоров'я визначають базовий пакет медичних і фармацевтичних послуг, які мають надаватися безкоштовно. Такий пакет має відношення не до окремої людини, а до населення в цілому та є результатом нормування видів і обсягів медичних і фармацевтичних послуг, що надаються в умовах обмеженого ресурсного забезпечення. Державні соціальні нормативи у сфері охорони здоров'я встановлюються відповідно до Закону України «Про державні соціальні стандарти та державні соціальні гарантії».

**Регіональні стандарти і стандарти закладів охорони здоров'я** — деталізовані й адаптовані до конкретних умов діяльності певних регіонів і закладів охорони здоров'я варіанти загальнодержавних стандартів лікування при певних захворюваннях. Регіональні (територіальні) стандарти повинні містити інформацію про те, як потрібно робити те, що зобов'язує загальнодержавний стандарт, з урахуванням можливостей конкретного регіону. На рівні регіонального стандарту здійснюється необхідне балансування обсягу медичної (фармацевтичної) допомоги та можливостей регіону (як фінансових, так і матеріально-технічних). При дотриманні зазначених умов регіональний стандарт стає реальним віддзеркаленням рівня гарантованої медичної допомоги у відповідному регіоні.

В ідеалі загальнодержавний, регіональний стандарти і стандарт закладу охорони здоров'я повинні повністю збігатися, але на практиці досягти цього складно внаслідок значної різниці в матеріально-технічній базі та фінансових можливостях функціонування закладів охорони здоров'я різного рівня та в різних регіонах країни.<sup>12</sup>

## ОСОБЛИВОСТІ ДІАГНОСТИКИ СТАНУ НАДАННЯ МЕДИЧНИХ ПОСЛУГ У ГРОМАДІ

Діагностика стану та проблем у системі охорони здоров'я рекомендовано проводити з урахуванням складу населення, його віку та способу життя (за категоріями «чоловіки», «жінки», «діти»), географічного розташування закладів охорони здоров'я на території громади, видами зайнятості, які можуть провокувати захворювання, звичаями та традиціями, які впливають на стан здоров'я.

Для того, щоб правильно спланувати спроможну мережу ПМД, необхідно використовувати картування наявної мережі. Це унаочнює наявну мережу,

<sup>11</sup> Всесвітня організація охорони здоров'я — спеціалізована установа Організації об'єднаних націй, яка опікується проблемами охорони здоров'я у світовому масштабі

<sup>12</sup> Як організувати систему надання первинної медичної допомоги на місцевому рівні. Операційне керівництво / Бащенко Д., Брагінський П., Бучма М. та ін. Міністерство охорони здоров'я України, Проект USAID «Реформа ВІЛ-послуг у дії», ТОВ «Агентство «Україна» — К., 2018, 368 с.

прогалини в покритті послугами ПМД певного населеного пункту чи території та спрощує процес побудови проекту спроможної мережі. Існує багато програмних продуктів, за допомогою яких можна виконати картування. Це можна також зробити в безкоштовних і доступних усім програмах, таких як Google Maps ([maps.google.com](https://maps.google.com)).

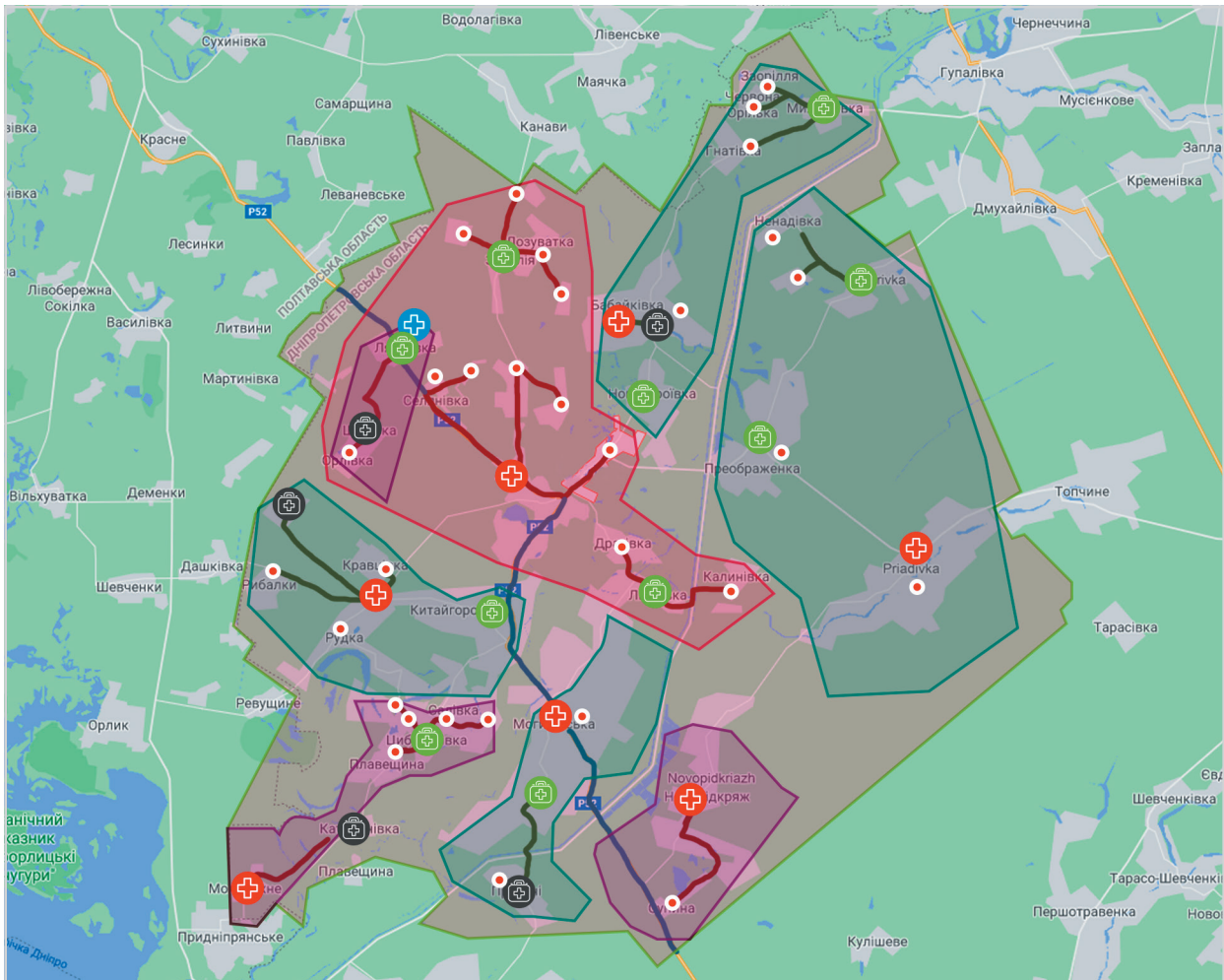


Рис. 8 Приклад картування об'єктів медичної сфери

Орієнтовний формат даних про мережу первинної медичної допомоги для нанесення на карту:

- ✓ Назва території доступності
- ✓ Повна назва структурного підрозділу
- ✓ Тип (центр первинної медичної допомоги, амбулаторія монопрактики, амбулаторія групової практики, пункт здоров'я)
- ✓ Адреса, довгота, широта
- ✓ Обслуговувана кількість населення
- ✓ Обслуговувані населені пункти
- ✓ Кількість лікарів
- ✓ Кількість середнього та молодшого медичного персоналу
- ✓ Перелік послуг або посилання на відповідну веб-сторінку



<p><b>1</b> Загальна інформація про громаду</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>☑ географічне розташування громади, відстань до обласного та районного центрів</li> <li>☑ кількість населених пунктів та їх розташування відносно адміністративного центра громади (у вигляді карти)</li> <li>☑ чисельність населення в розрізі населених пунктів</li> <li>☑ вікова та статева структура населення, чисельність дітей дошкільного та шкільного віку</li> </ul>
<p><b>2</b> Загальна інформація про надавачів медичних послуг</p>	<p>Інформація про надавачів медичних послуг із зазначенням:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>☑ переліку закладів охорони здоров'я</li> <li>☑ форми надання медичних послуг (первинна, вторинна)</li> <li>☑ структури та матеріально-технічного забезпечення закладів охорони здоров'я</li> <li>☑ кадрового забезпечення закладів охорони здоров'я (кількості сімейних лікарів, педіатрів та інших профільних спеціалістів, які надають послуги на території громади з розподілом за статтю та з урахуванням віку)</li> <li>☑ переліку медичних послуг, які надаються в громаді</li> <li>☑ відповідності стандартам</li> </ul>
<p><b>3</b> Інформація про отримувачів медичних послуг</p>	<p>Інформація про отримувачів медичних послуг із розподілом за статтю та віковими групами із зазначенням:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>☑ кількості населення, яке обслуговується закладом охорони здоров'я</li> <li>☑ аналізу звернень до сімейних лікарів і педіатрів</li> <li>☑ рівня захворюваності в розрізі найбільш поширених захворювань</li> <li>☑ рівня смертності в розрізі причин</li> </ul>
<p><b>4</b> Кадрове забезпечення ПМД</p>	<p>Інформація щодо забезпечення кадрами ПМД з розподілом за статтю та віковими групами за такими категоріями:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>☑ штатний розпис (посади спеціалістів)</li> <li>☑ кількість працівників згідно зі штатним розписом</li> <li>☑ фактична кількість працівників</li> <li>☑ навантаження: згідно нормативів / фактичне (кількість осіб на одного спеціаліста)</li> <li>☑ кількість працівників, які додатково потрібні</li> <li>☑ обґрунтування потреби в забезпеченні кадрами</li> <li>☑ рівень кваліфікації працівників, плинність кадрів, кількість працівників пенсійного та передпенсійного віку</li> </ul>
<p><b>5</b> Матеріально-технічне забезпечення закладів медичної сфери</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>☑ характеристика будівель, в яких знаходяться заклади охорони здоров'я, їх відповідність вимогам доступності для всіх категорій громадян</li> <li>☑ оцінка матеріально-технічного забезпечення закладів охорони здоров'я</li> <li>☑ забезпеченість ліками</li> </ul>
<p><b>6</b> Управління сферою ПМД в громаді</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>☑ структура та опис діяльності мережі закладів ПМД</li> </ul>
<p><b>7</b> Фінансування мережі закладів охорони здоров'я в громаді</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>☑ обсяг і структура витрат на забезпечення медичних послуг у місцевому бюджеті</li> </ul>

Таблиця 8. Рекомендована структура аналітичної частини Плану вдосконалення медичних послуг



**Основні типові проблеми ПМД:**

- ☑ Неефективно сформована мережа ПМД в громаді
- ☑ Відсутність кваліфікованих кадрів, особливо в сільських громадах
- ☑ Поганий доступ мешканців віддалених сіл до медичних послуг
- ☑ Застаріла матеріально-технічна база закладів, які надають первинну медичну допомогу

Внаслідок змін у законодавстві, які призвели до застосування принципу «гроші йдуть за пацієнтом», ринок медичних послуг став більш конкурентним. Пацієнт може самостійно вибрати заклад, де буде обслуговуватися. При цьому держава гарантує йому безоплатне надання таких послуг. Отже в надавачів послуг з'являються конкуренти, якими можуть бути інші сусідні громади, що мають кращу матеріально-технічну базу чи більш кваліфікованих лікарів. Надавати послуги в громаді можуть і приватні структури, недержавні заклади.

Територіальна громада має кілька варіантів розвитку медичних послуг:

- 1) Розвиток комунальних закладів в умовах конкуренції з медичними закладами різних форм власності. Якщо громаді не вистачає коштів на капітальні інвестиції (закупівлю обладнання та програмного забезпечення, ремонт приміщень тощо), варто замислитися над розвитком міжмуніципального співробітництва, державно-приватного партнерства, залучення енергосервісних компаній до комунальних закладів.
  - 2) Створення умов для входу на ринок приватних медичних закладів.
- У будь-якому випадку метою є надання якісних послуг на постійній основі.



**Рис. 9. Модель 1 первинної медико-санітарної допомоги ПМСД на основі комунального некомерційного підприємства<sup>13</sup>**

<sup>13</sup> Як організувати систему надання первинної медичної допомоги на місцевому рівні. Операційне керівництво / Баценко Д., Брагінський П., Бучма М. та ін. Міністерство охорони здоров'я України, Проєкт USAID «Реформа ВІЛ-послуг у дії», ТОВ «Агентство «Україна» — К., 2018. 368 с.



Рис. 10. Модель 3. Організація надання медичних послуг на основі приватного медичного закладу<sup>14</sup>

Заклади охорони здоров'я приватної власності не обмежені у виборі організаційно-правової форми, тому існують моделі організації надання медичних послуг, що передбачають створення різних юридичних осіб.

На рис. 11 наведено приклад дерева цілей для моделі 1 (орієнтація на надання послуг силами комунальних закладів охорони здоров'я).

Стратегічна ціль 1. Розробка та впровадження спроможної мережі надання послуг первинної медичної допомоги	Стратегічна ціль 2. Підвищення якості надання послуг первинної медичної допомоги	Стратегічна ціль 3. Активізація профілактики захворювань
Оперативна ціль 1.1. Покращення енергоефективності та матеріально-технічної бази закладів охорони здоров'я	Оперативна ціль 2.1. Розширення переліку послуг первинної медичної допомоги	Оперативна ціль 3.1. Інформаційно-просвітницька діяльність з упередження захворювань сільського населення, в т. ч. школа, дитячий садок
Оперативна ціль 1.2. Розширення мережі надання послуг первинної медичної допомоги	Оперативна ціль 2.2. Впровадження інноваційних технологій для обслуговування мешканців	Оперативна ціль 3.2. Реалізація заходів профілактики захворювань
Оперативна ціль 1.3. Забезпечення доступу до первинної медицини мешканцям	Оперативна ціль 2.3. Навчання та підвищення кваліфікації медичного персоналу на постійній основі. Обмін практиками з українськими та зарубіжними фахівцями різних рівнів	

Рис. 11. Приклад дерева цілей Плану вдосконалення медичної послуги

<sup>14</sup> Як організувати систему надання первинної медичної допомоги на місцевому рівні. Операційне керівництво / Баценко Д., Брагінський П., Бучма М. та ін. Міністерство охорони здоров'я України, Проект USAID «Реформа ВІЛ-послуг у дії», ТОВ «Агентство «Україна» — К., 2018. 368 с.



Очікувані результати	Показники
<b>Кількісні показники</b>	
Доступність медичних послуг для мешканців (у розрізі статевих і вікових груп, населених пунктів)	Кількість мешканців, прикріплених до сімейних лікарів
	Кількість дітей, які отримують послуги у лікаря-педіатра
	Кількість мешканців, які отримують послуги стоматолога
	Кількість лікарів на 2000 населення
	Кількість автомобілів на одиницю обслуговуючого населення
Збільшення корисної площі медичних закладів	Кількість медичного персоналу, який обслуговує мешканців
	Відремонтованих м <sup>2</sup> приміщень для надання послуг первинної медичної допомоги
	Кількість одиниць придбаної/відремонтованої техніки, медичного обладнання
<b>Якісні показники</b>	
Рівень задоволеності населення послугами первинної медичної допомоги	% задоволених людей відносно загальної кількості мешканців (у розрізі статевих і вікових груп, населених пунктів)
Зменшення захворюваності (% до попереднього року)	% людей, які звернулися із захворюванням, відносно попереднього року (у розрізі статевих і вікових груп, населених пунктів)
Зменшення рівня смертності населення (%)	% випадків смерті за хворобами відносно попереднього року (у розрізі статевих і вікових груп, населених пунктів)
Збільшення рівня охоплення населення профілактичними заходами	% охоплених людей профілактичними заходами (у розрізі статевих і вікових груп, населених пунктів)

Таблиця 9. Орієнтовний перелік кількісних і якісних показників, якими вимірюють очікувані результати покращення медичної послуги в громаді

Важливо забезпечити інклюзивний гендерний підхід під час облаштування медичних закладів (у т. ч. наявність гінекологічного крісла-трансформера, багатофункціональних ліжок тощо), доступності медичних послуг для жінок і чоловіків незалежно від місця проживання та віддаленості від закладів охорони здоров'я, а також під час визначення підходів до лікування та профілактики, зважаючи на різну статистику захворюваності жінок і чоловіків на різні хвороби.

## Український досвід

### В УКРАЇНІ ОДНИМ З УСПІШНИХ ПРИКЛАДІВ ПОКРАЩЕННЯ МЕДИЧНИХ ПОСЛУГ Є БАЛТСЬКА ТГ ОДЕСЬКОЇ ОБЛАСТІ<sup>15</sup>

У Балтській ТГ проживає 32 182 мешканці. Балтський центр ПМСД був одним із перших 149 комунальних закладів України, які підписали угоду з Національною службою здоров'я України. У січні 2016 року в громаді було створено Балтський центр первинної медико-санітарної допомоги (ЦПМСД). До складу ЦПМСД увійшли 4 амбулаторії загальної практики сімейної медицини, 16 фельдшерсько-акушерських пунктів і фельдшерських пунктів, 136 штатних одиниць.

<sup>15</sup> Реформа первинної ланки охорони здоров'я: м'яч на полі громад.  
URL: <https://samoorg.com.ua/blog/2018/10/11/reforma-pervinnoyi-lanki-ohoroni-zdorov-ya-m-yach-na-poli-gromad/>



Бачення розвитку було сформульовано так: «До якості медичної допомоги через доступність». Вона ґрунтується на трьох стратегічних напрямках:

1. Іміджева доступність — створення сприятливих умов перебування в центрі ПМСД, дотримання графіка роботи.
2. Територіальна доступність — кращі умови надання та отримання медичної допомоги, зв'язок лікаря з пацієнтом.
3. Медична доступність — поліпшення кадрового забезпечення, створення кол-центра, впровадження електронної картки пацієнта та друк електронного рецепту (з метою виконання Урядової програми «Доступні ліки»: така модель передуює електронному рецепту, який буде реалізовано в електронній системі охорони здоров'я).

За рахунок медичної субвенції та коштів місцевого бюджету було проведено капітальні ремонти трьох амбулаторій загальної практики сімейної медицини. Сільські амбулаторії облаштовані та мають, зокрема, індивідуальне опалення, водопостачання та каналізування, відремонтоване житло для медпрацівника. Ще у 2016 році на робочих місцях лікарів Балтського Центра ПМСД було встановлено комп'ютери, підключені до мережі Інтернет, і принтери. В Центрі створено єдиний медико-інформаційний реєстр, що дозволяє зареєструвати пацієнта на прийом, зробити електронні записи в медичному документі, роздрукувати та вклеїти їх в картку, роздрукувати електронний рецепт. Центр розпочав поступовий перехід на систему електронних карток пацієнтів. Державна наукова установа «Науково-практичний центр клінічної та профілактичної медицини» ДУС м. Київ надав у користування Центра медичну інформаційну систему «ЕСКУЛ'ап». Система дозволила сформувати електронні картки пацієнтів. Приєднання закладу до системи та ведення електронних карток дозволить лікарям переглядати історію хвороби пацієнта з будь-якої лікарні будь-якого міста. Процес переходу на електронні картки триватиме орієнтовно 5 років, саме стільки часу для цього знадобилося Науково-практичному центру.

Переваги комп'ютеризації та впровадження єдиної медичної інформаційної системи очевидні. Однак варто нагадати, яким чином у Балті вирішують питання нестачі кваліфікованих медичних кадрів: шляхом забезпечення лікарів службовим житлом, підвищення заробітної плати та створення комфортних умов на робочих місцях. За кошти громади в с. Пасат було придбано службове житло для завідувача фельдшерського пункту. А у с. Гольма та с. Обжиле на базі місцевих амбулаторій після ремонту приміщень є кімнати, які служать житлом для лікаря. Балтський Центр ПМСД очікує на поетапне підвищення заробітної плати лікарів. Проведено ремонтні роботи у фельдшерсько-акушерських пунктах, модернізацію технічного оснащення, комп'ютеризацію робочого процесу, що створює зручні та комфортні умови для роботи медичного персоналу.

Результати впровадження реформи:

- ☑ **В амбулаторіях зникли черги.** Цього вдалося досягти завдяки впровадженню кол-центра, через який здійснюється запис на прийом. Лікарі Центра помічають, що пацієнти приходять на прийом із посмішкою. Їм вже не доводиться годинами чекати під кабінетом лікаря та вести сварки з іншими пацієнтами за місце в черзі.





- ✓ **Сімейний лікар може швидко відгукнутися на виклик пацієнта.** В усі 16 фельдшерсько-акушерських пунктів і 3 сільські амбулаторії місцева рада закупила скутери, які закріплені за конкретним медичним працівником.
- ✓ **Безкоштовні транспортні квитки для пацієнтів.** З місцевого бюджету пацієнтам покриваються витрати на проїзд до медичних закладів, якщо він має направлення від сімейного лікаря.
- ✓ **5-денне безкоштовне лікування в стаціонарі.** Така опція доступна для людей із гіпертонією, ішемічною хворобою серця та стенокардією. При цьому хворі можуть потрапити на п'ятиденне безкоштовне лікування тільки після того, як пройдуть усі необхідні профілактичні огляди.
- ✓ **Чіткий перелік послуг.** Відтепер пацієнт чітко знає, як працює сімейний лікар, які послуги він може від нього отримати. Більшість українців сьогодні не в курсі, які послуги вони можуть отримати від дільничного терапевта.
- ✓ **Якість обслуговування.** Відтепер пацієнт має право вибору. Відповідно, лікар і медичний заклад зацікавлені в наданні якісних послуг, оскільки держава тепер направляє кошти за пацієнтом.

## Зарубіжний досвід вдосконалення медичних послуг<sup>16</sup>

### ШВЕЦІЯ

Успішний приклад у сфері медичних послуг полягає у встановленні чіткого взаємозв'язку між витратами на душу населення та індексом якості надання медичних послуг.

Що для цього зробили?

Запровадили реєстр хворих на інфаркт міокарда та змінили процеси, що стосуються технології лікування із застосуванням інновацій. Було внесено зміни в організацію процесів роботи невідкладної допомоги та посилено кадрове забезпечення й матеріально-технічну базу організацій.

В результаті використання реєстру даних, що стосуються інфаркту міокарда, в Швеції за один рік вдалося знизити смертність від цього захворювання на 30 %.

Служба швидкої допомоги Гетеборга стала складати та аналізувати статистику з розбивкою за статтю. Було виявлено, що 75 % пацієнтів із переломами стегна — це жінки у віці понад 85 років, однак жінкам довше доводилося чекати на швидку допомогу і вони рідше отримували знеболююче, ніж чоловіки, тому часто були в гіршому стані, коли приїжджали до лікарні. Було запроваджено новий порядок надання допомоги. Персонал диспетчерської служби почав надавати жінкам такий самий порядок черги, як і чоловікам, і всі пацієнти отримували однакову кількість знеболюючого в кареті швидкої допомоги. Парамедики почали виконувати ті завдання, які раніше виконувалися лише в приймальному відділенні. Тому пацієнтів, яких привозили, можна було відразу відправляти на рентген. Новоприбулі пацієнти потрапляли до операційної швидше, тому менше страждали

<sup>16</sup> ЕКОНОМІКА ТА УПРАВЛІННЯ ПІДПРИЄМСТВАМИ, Шевченко В. А., УДК 351.773



від запаморочення, адже скоротилася середня тривалість перебування у відділенні і воно стало не таким болісним, особливо для жінок.

## СПОЛУЧЕНІ ШТАТИ АМЕРИКИ

У США передбачено забезпечення соціальної відповідальності бізнесу за збереження здоров'я працівників. США витрачають на охорону здоров'я набагато більше всіх інших країн, як у перерахунку на частку ВВП, так і на душу населення. У 2015 році цей показник перевищив значення в 16 % від усього ВВП країни, що на 8,14 % більше, ніж середній показник по іншим розвинутим країнам.

### Що для цього зробили?

Запровадили програму державного страхування. Найбільш розповсюдженою є програма Medicare, яка поширюється перш за все на інвалідів і осіб, які отримують допомогу соціального страхування. Програма фінансується за рахунок страхових внесків добровільних учасників програми, проте ці внески покривають лише 25 % витрат, що здійснюються в рамках програми. Решта витрат сплачується за рахунок субсидій уряду.

Програма Medicaid призначена для сплати медичних послуг, що надаються певним категоріям осіб із низьким рівнем доходів. Фінансування видатків за цією програмою законодавчо покладено на уряд країни та органи державного управління штатів.

Отже, значні витрати підприємцями на медичне страхування робітників і службовців створюють у США об'єктивні передумови для розвитку якісної медичної допомоги населенню.

За рахунок впровадження страхової медицини велику роль у системі охорони здоров'я США відіграють приватні заклади охорони здоров'я.

## ПРИКЛАДИ ПЛАНІВ УДОСКОНАЛЕННЯ МЕДИЧНИХ ПОСЛУГ



**ПЛАН ПОКРАЩЕННЯ МЕДИЧНИХ ПОСЛУГ НА 2019–2025 рр.**  
Помічнянська міська рада, Кіровоградська область



**ПЛАН ПОКРАЩЕННЯ МЕДИЧНИХ ПОСЛУГ НА 2019–2025 рр.**  
Смолінська селищна об'єднана територіальна громада,  
Кіровоградська область



## РОЗДІЛ IV

# ОСВІТНІ ПОСЛУГИ ДОШКІЛЬНА, ШКІЛЬНА ТА ПОЗАШКІЛЬНА ОСВІТА













Освітня послуга — комплекс визначених законодавством, освітньою програмою та/або договором дій суб'єкта освітньої діяльності, що мають визначену вартість і спрямовані на досягнення здобувачем освіти очікуваних результатів навчання.<sup>17</sup>

Держава делегує органам місцевого самоврядування повноваження щодо забезпечення доступності й безоплатності освіти та розвитку всіх видів освіти. Їх виконання фінансується з державного бюджету за рахунок освітньої субвенції, яка спрямовується на оплату праці педагогічних працівників.

Управління закладами освіти комунальної та державної власності, забезпечення здобуття повної загальної середньої освіти, сприяння діяльності дошкільних і позашкільних навчально-виховних закладів, науково-просвітницьких організацій належить до власних повноважень органів місцевого самоврядування, які фінансуються з місцевого бюджету.

### НОРМАТИВНА БАЗА, ЯКА РЕГЛАМЕНТУЄ НАДАННЯ ОСВІТНЬОЇ ПОСЛУГИ В ТЕРИТОРІАЛЬНИХ ГРОМАДАХ:

-  Закон України від 05.09.2017 № 2145-VIII «Про освіту»
-  Закон України від 11.07.2001 № 2628-III «Про дошкільну освіту»
-  Закон України від 16.01.2020 № 463-IX «Про повну загальну середню освіту»
-  Закон України від 22.06.2000 № 1841-III «Про позашкільну освіту»
-  Закон України від 05.10.2000 № 2017-III «Про державні соціальні стандарти та державні соціальні гарантії»
-  Розпорядження Кабінету Міністрів України від 14.12.2016 № 988-р «Про схвалення Концепції реалізації державної політики у сфері реформування загальної середньої освіти «Нова українська школа» на період до 2029 року»
-  Розпорядження Кабінету Міністрів України від 13.12.2017 № 903-р «Про затвердження плану заходів на 2017–2029 роки із запровадження Концепції реалізації державної політики у сфері реформування загальної середньої освіти «Нова українська школа»»
-  Накази Міністерства освіти і науки України, які регламентують усі аспекти освітнього процесу та деталізують положення законів України про освіту.<sup>18</sup>

Територіальна громада може розробляти власні рішення у сфері освіти, наприклад Положення про стимулювання педагогічних працівників, талановитих учнів тощо.

Стандарти надання освітньої послуги встановлюються та контролюються державою. Державні стандарти освіти — це вимоги до обов'язкових результатів навчання та компетентностей здобувача освіти відповідного рівня.

Повний перелік державних соціальних стандартів у сфері освіти міститься у Розпорядженні Кабінету Міністрів України «Про затвердження переліку державних соціальних стандартів у сфері освіти» від 12 червня 2013 р. № 499-р:

<sup>17</sup> Закон України від 05.09.2017 № 2145-VIII «Про освіту»

<sup>18</sup> <https://mon.gov.ua/ua/npa>



- ✓ у сфері дошкільної освіти діє Базовий компонент дошкільної освіти<sup>19</sup> (нова редакція), затверджений наказом Міністерства освіти і науки, молоді та спорту України від 22.05.2012 № 615;
- ✓ у сфері загальної середньої освіти застосовуються два стандарти:
  - Державний стандарт початкової освіти, затверджений Постановою Кабінету Міністрів України від 21.02.2018 № 87;
  - Державний стандарт базової і повної загальної середньої освіти, затверджений Постановою Кабінету Міністрів України від 23.11.2011 № 1392;
- ✓ у сфері позашкільної освіти — Державний стандарт наповнюваності гуртків, груп та інших творчих об'єднань позашкільних навчальних закладів.

Для сфери неформальної освіти в Україні застосовується стандарт ISO 29990:2010 «Послуги з навчання в галузі неформальної освіти і професійної підготовки. Основні вимоги до постачальників послуг».

Державні стандарти переглядаються щонайменше один раз на 10 років. На момент підготовки цього Посібника державні стандарти у сфері освіти поступово приводились у відповідність до вимог реформи «Нова українська школа». Надавачами освітньої послуги є заклади освіти, які можуть бути державними, комунальними, приватними чи корпоративними (крім позашкільних навчальних закладів, які не можуть бути корпоративними).

Налагоджуючи ефективну та територіально доступну систему освіти, територіальним громадам потрібно звернути увагу на те, що законодавство дозволяє загальноосвітнім закладам середньої освіти мати у своєму складі як дошкільний підрозділ, так і позашкільний. Заклади, які мають статус опорних, можуть мати філії.

### ЗАКЛАДИ ДОШКІЛЬНОЇ ОСВІТИ

- ✓ ясла
- ✓ ясла-садок
- ✓ дитячий садок
- ✓ будинок дитини
- ✓ дитячий будинок
- ✓ заклад дошкільної освіти (ясла-садок) сімейного типу
- ✓ заклад дошкільної освіти (ясла-садок) комбінованого типу
- ✓ центр розвитку дитини

### ЗАКЛАДИ ЗАГАЛЬНОЇ СЕРЕДНЬОЇ ОСВІТИ

- ✓ початкова школа, що забезпечує здобуття початкової освіти
- ✓ гімназія, що забезпечує здобуття базової середньої освіти
- ✓ лицей, що забезпечує здобуття профільної середньої освіти

<sup>19</sup> Базовий компонент дошкільної освіти – це Державний стандарт дошкільної освіти України, який реалізується програмами та навчально-методичним забезпеченням, що затверджуються Міністерством освіти і науки України. У ньому зведено норми й положення, що визначають державні вимоги до рівня освіченості, розвиненості та вихованості дитини 6(7) років; сумарний кінцевий показник набутих дитиною компетенцій перед її вступом до школи.



## ПОЗАШКІЛЬНІ НАВЧАЛЬНІ ЗАКЛАДИ

- ✓ Дитячо-юнацькі спортивні школи
- ✓ Клуби: військово-патріотичного виховання, дитячо-юнацькі (пожежників, автолюбителів, краєзнавців, туристів та інших напрямів)
- ✓ Мала академія мистецтв (народних ремесел)
- ✓ Мала академія наук учнівської молоді
- ✓ Оздоровчі заклади для дітей і молоді: дитячо-юнацькі табори (містечка, комплекси), туристські бази
- ✓ Початкові спеціалізовані мистецькі навчальні заклади (школи естетичного виховання)
- ✓ Центр, палац, будинок, клуб художньої творчості дітей, юнацтва та молоді, художньо-естетичної творчості учнівської молоді, дитячої та юнацької творчості, естетичного виховання
- ✓ Центр, будинок, клуб еколого-натуралістичної творчості учнівської молоді, станція юних натуралістів
- ✓ Центр, будинок, клуб науково-технічної творчості учнівської молоді, станція юних техніків
- ✓ Центр, будинок, клуб, бюро туризму, краєзнавства, спорту та екскурсій учнівської молоді, туристсько-краєзнавчої творчості учнівської молоді, станція юних туристів
- ✓ Центри: військово-патріотичного виховання та інших напрямів позашкільної освіти
- ✓ Дитяча бібліотека, дитяча флотилія моряків і річковиків, дитячий парк, дитячий стадіон, дитячо-юнацька картинна галерея, дитячо-юнацька студія, кімната школяра, курси, студії, школи мистецтв, освітньо-культурні центри національних меншин

Рис. 12. Основні надавачі освітніх послуг на рівні територіальних громад

Крім того, відповідно до діючого Закону України «Про позашкільну освіту» та Постанов Кабінету Міністрів України від 06.05.2001 № 433 «Про затвердження переліку типів позашкільних навчальних закладів» і від 26.01.1994 № 45 «Про затвердження Положення про позашкільний навчальний заклад» позашкільні освітні послуги можуть надаватися на базі інших підприємств і організацій незалежно від форми власності та відомчого підпорядкування. Міністерство культури України також не забороняє клубним закладам організовувати роботу клубних формувань, творчих об'єднань у приміщеннях інших закладів і установ відповідно до укладених угод.

**Особливостями діагностики** стану надання освітньої послуги є наявність великого масиву статистичної інформації досить високого ступеня достовірності за тривалий проміжок часу. Заклади освіти та органи їх управління зобов'язані регулярно формувати та здавати статистичну звітність, робити оцінювання та давати пояснення основним тенденціям у навчальному процесі, на декілька років наперед мати прогнози кількості дітей дошкільного та шкільного віку, які проживають на території, яку вони обслуговують. Таким чином, під час діагностики стану надання освітніх послуг зазвичай не виникає проблем з отриманням необхідної інформації.



Основним джерелом інформації є місцевий відділ освіти, який має розгорнуту інформацію в розрізі закладів освіти.

Додатковими джерелами, які дозволять покращити якість діагностики, є використання відкритих джерел Міністерства освіти і науки України та Українського центра оцінювання якості освіти. Розміщені на цих ресурсах статистичні дані в розрізі окремих закладів освіти дозволять побачити місце громади в системі освіти держави та регіону.

Збір інформації необхідно доповнити інтерв'ю з учасниками освітнього процесу: педагогічними працівниками, керівниками закладів освіти, представниками відділу освіти, учнями, батьками.

Ми рекомендуємо для забезпечення достовірності отриманої інформації та уникнення конфліктних ситуацій у майбутньому проводити такі інтерв'ю для кожної групи окремо в різний час. Так, батьки чи учні можуть побоюватися висловлювати свою точку зору в присутності педагогів, а педагоги — в присутності адміністрації закладів тощо. Тому за результатами інтерв'ю оприлюднювати потрібно лише узагальнені висновки, уникаючи конкретизації та персоналізації проблем.

Ефективним є проведення соціологічних опитувань основних учасників освітнього процесу з використанням онлайн-інструментів. Це дозволить респондентам зберегти анонімність і бути відвертими.

1 Загальна інформація про громаду	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ географічне розташування громади, відстань до обласного та районного центрів</li> <li>✓ кількість населених пунктів та їх розташування відносно адміністративного центра громади (у вигляді карти)</li> <li>✓ чисельність населення в розрізі населених пунктів</li> <li>✓ вікова та статева структура населення, чисельність дітей дошкільного та шкільного віку</li> </ul>
2 Загальна інформація про заклади освіти громади	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ перелік усіх закладів освіти із зазначенням кількості дітей, які в них навчаються, та населених пунктів, які вони обслуговують</li> <li>✓ прогнозна кількість дітей і педагогічних працівників</li> <li>✓ схема підвозу дітей до закладів освіти</li> </ul>
3 Якість навчального процесу та його зміст	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ результати зовнішнього незалежного оцінювання в розрізі окремих закладів освіти — доцільно проаналізувати тільки по основним предметам (математика, українська мова та література, історія України) та порівняти із середньоукраїнськими та середньорегіональними показниками</li> <li>✓ опис успіхів дітей у конкурсах, змаганнях, олімпіадах тощо</li> </ul>

4	Кадрове забезпечення закладів освіти громади	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ загальна кількість працівників і педагогічних працівників</li> <li>✓ їхній віковий та статевий склад, середній вік, кількість пенсіонерів</li> <li>✓ оцінка кваліфікації та педагогічної майстерності</li> <li>✓ педагоги місцеві чи приїжджі</li> <li>✓ наявність вакансій, способи пошуку громадою нових працівників</li> </ul>
5	Матеріально-технічне забезпечення закладів освіти	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ характеристика будівель, у яких знаходяться заклади освіти</li> <li>✓ оцінка матеріально-технічного забезпечення закладів освіти — заклади загальної середньої освіти доцільно оцінити на відповідність вимогам Нового освітнього простору</li> </ul>
6	Управління сферою освіти в громаді	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ структура та опис діяльності відділу освіти</li> <li>✓ характеристика методичної роботи</li> <li>✓ управління закладами освіти</li> </ul>
7	Фінансування сфери освіти в громаді	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ обсяг і структура витрат на освіту в місцевому бюджеті</li> </ul>

Таблиця 10. Рекомендована структура аналітичної частини Плану вдосконалення освітньої послуги

### НАЙПОШИРЕНІШІ ПРОБЛЕМИ У СФЕРІ НАДАННЯ ОСВІТНЬОЇ ПОСЛУГИ В ГРОМАДІ:

- ✓ низька якість знань учнів (одна з основних проблем, на вирішення якої повинні спрямовуватись основні зусилля);
- ✓ низька кваліфікація педагогічних працівників;
- ✓ застаріла матеріально-технічна база закладів освіти;
- ✓ відсутність або незадовільний стан позашкільного закладу освіти;
- ✓ надмірна «універсалізація» послуг, коли послуги позашкільної освіти не відповідають потребам дівчат і хлопців різних вікових груп;
- ✓ проблеми, пов'язані з управлінням сферою освіти в громаді;
- ✓ пасивність учасників освітнього процесу;
- ✓ неефективне використання бюджетних коштів через малокомплектність шкіл, низьку енергоефективність, «роздуті» штати закладів освіти.

### ПРІОРИТЕТНІ НАПРЯМИ ПОКРАЩЕННЯ ОСВІТНЬОЇ ПОСЛУГИ ДЛЯ БІЛЬШОСТІ ГРОМАД:

- ✓ якість освітнього процесу, його матеріально-технічне забезпечення;
- ✓ комунікації та активізація всіх учасників освітнього процесу (дітей, батьків, педагогів);
- ✓ налагодження довірчих відносин між усіма учасниками освітнього процесу.





Стратегічна ціль 1. Підвищення якості освітнього процесу в закладах освіти	Стратегічна ціль 2. Підвищення ефективності використання бюджетних коштів	Стратегічна ціль 3. Налагодження ефективних комунікацій і побудова довірчих відносин між усіма учасниками освітнього процесу
1.1. Підвищення педагогічної майстерності Проекти: – Створення в структурі відділу освіти методичного центру – Створення умов для самоосвіти педагогічних працівників	2.1. Підвищення енергоефективності закладів освіти Проекти: – Проведення енергоаудиту – Заміна системи опалення	3.1. Активізація учнівського самоврядування в школах Проекти: – Розробка Положення про учнівське самоврядування – Організація та проведення заходів учнями
1.2. Урізноманітнення форм позашкільної освіти Проект: – створення позашкільного підрозділу	2.2. Оптимізація мережі закладів освіти Проект: – реструктуризація опорного закладу та його філій	3.2. Активізація батьківських комітетів Проект: – розробка Положення про батьківські комітети
1.3. Приведення матеріально-технічної бази закладів освіти у відповідність до вимог Нового освітнього простору Проекти: – Виготовлення проектно-кошторисної документації – Облаштування актових залів – Облаштування зон для відпочинку дітей тощо		3.3. Посилення зав'язків між закладами освіти громади Проект: – розробка Плану взаємовідвідування занять педагогічними працівниками

Рис. 13. Приклад дерева цілей Плану вдосконалення освітньої послуги в громаді

Під час розробки бачення, стратегічних, оперативних цілей і проєктів, а також визначення очікуваних результатів потрібно виходити з того, що головною метою освітнього процесу є підвищення рівня знань учнів і покращення їхніх компетентностей. Решта результатів (створення комфортних умов, підвищення кваліфікації педагогів, охоплення позакласною діяльністю) є похідними і повинні слугувати досягненню основної мети.

При цьому врахування гендерної складової може забезпечити більшу адресність і прицільність освітньої послуги, адже потреби дівчат і хлопців різного віку не є однаковими, особливо в позашкільній освіті, де більшою мірою виявляються вподобання, таланти, профорієнтаційні підходи тощо.

Проєкти у сфері покращення освітньої послуги можна об'єднати у дві великі групи. Перша група стосується капітальних і поточних ремонтів закладів освіти, облаштування кабінетів, актових залів, зон відпочинку для дітей тощо. Такі проєкти, як правило, потребують значних капіталовкладень, які не під силу громаді, тому вимагають пошуку зовнішніх джерел (грантове фінансування, Державний фонд регіонального розвитку, залучення енергосервісних компаній тощо).

Друга група проєктів пов'язана з вдосконаленням педагогічної майстерності, налагодженням комунікацій між учасниками освітнього процесу, активізацією учнівського самоврядування, які не потребують великих ресурсів і можуть



реалізовуватися в процесі поточної діяльності закладів. Так, налагоджувати комунікації між педагогами можна вже під час підготовки Плану.

Ефективною є практика проведення засідань Робочої групи щоразу в різних закладах освіти, бажано в різних населених пунктах. Це дозволяє педагогічним працівникам краще познайомитися один з одним і краще зрозуміти потреби та проблеми одне одного, що позитивно впливає на вироблення єдиного бачення та визначення пріоритетів розвитку сфери освіти в громаді.

Зверніть увагу на те, що з точки зору середньострокового кінцевого результату (підвищення рівня знань учнів) більш ефективними можуть виявитися проєкти другої групи. Висококваліфікований і вмотивований учитель краще навчить учня, ніж нова парта. Разом із тим, соціально-побутові умови, на покращення яких спрямовані проєкти першої групи, значною мірою формують загальний культурний рівень учнів, що також може суттєво вплинути на їхнє життя в майбутньому.

Орієнтовний перелік кількісних і якісних показників, якими вимірюють очікувані результати покращення освітньої послуги в громаді, наведено в таблиці 11.

Очікувані результати	Показники
<b>Якісні показники</b>	
Підвищення рівня знань учнів з урахуванням гендерної складової	% випускників, які здають ЗНО на 160 балів і вище в розрізі предметів (українська мова та література, математика, історія України)
	Середній бал учнів у розрізі шкіл і класів
	Кількість учнів, які є призерами обласних, всеукраїнських і міжнародних конкурсів і предметних олімпіад, Малої академії наук
Рівень задоволеності в розрізі учасників освітнього процесу (вчителів, учнів, батьків)	% задоволених учителів, батьків, учнів (із розподілом за статтю)
Покращення умов для комфортного навчання дітей з урахуванням гендерної складової	% дітей, які пропускають уроки через хвороби (із розподілом за статтю та віком)
<b>Кількісні показники</b>	
Зростання рівня охоплення дітей позакласною діяльністю	Кількість дітей, які відвідують гуртки, факультативи, спецкурси на території громади (із розподілом за статтю та віком)
Підвищення кваліфікації педагогічних працівників	Кількість педагогічних працівників, які є призерами фахових обласних, всеукраїнських і міжнародних конкурсів (із розподілом за статтю та віком)
	Кількість педагогічних працівників, які пройшли стажування в кращих закладах України та Європи
Покращення інформаційних компетентностей учнів	Кількість класів, у яких модернізовано інформаційний простір
Покращення природничо-математичних компетентностей учнів	Кількість класів природничо-математичного циклу, обладнаних відповідно до вимог Нового освітнього простору
Активізація батьків	Кількість батьків, які беруть участь у спільних заходах (із розподілом за статтю та віком)

Таблиця 11. Орієнтовний перелік кількісних і якісних показників, якими вимірюють очікувані результати покращення освітньої послуги в громаді



## Український досвід

**В Україні успішним прикладом реалізації Плану вдосконалення освітньої послуги є Мостівська ТГ Миколаївської області**, яка є однією з найменших в Україні. До складу ТГ входять 15 населених пунктів із загальною чисельністю населення 3990 осіб. Уперше в Україні сільські школи створили інформаційно-освітні простори STEMkids. Програма USAID DOBRE надала технічну підтримку в придбанні комплектів програмованих роботів, інтерактивних дошок, ноутбуків, 3D-принтерів, ламінаторів, багатофункціональних принтерів для інформаційно-освітніх просторів STEMkids. За кошти сільради для 4 закладів освіти закупили сучасні меблі, професійні фотоапарати, акустичні системи та матеріали для ремонту приміщень. Ремонтні роботи було виконано спільно з представниками органів місцевого самоврядування та місцевого бізнесу, працівниками шкіл і батьками учнів.

За півроку діяльності просторів діти презентували вже 16 робототехнічних систем, які сконструювали та запрограмували власноруч, створили власний блог на YouTube-каналі, брали участь і вигравали в різноманітних флешмобах, вебінарах із робототехніки, стали учасниками менторської програми «Дівчата STEM 2020».

Наразі вдосконалюється й робота вчителів, які працюють із новими технічними засобами:

- ✓ Вчителі впроваджують методику інтегрованого навчання: STEM-освіта передбачає інтеграцію наук. Наприклад, на уроці робототехніки, присвяченому темі «Машини. Зубчасті передачі», діти конструюють автомобіль із набору LEGO, але перед тим з'ясовують, яким чином машина рухається та які фізичні закони зумовлюють рух. Для створення робота необхідно використати й знання з робототехніки, й знання з фізики.
- ✓ Опановують мови програмування Scratch і Python.
- ✓ Працюють із платформою Lab View та середовищами для розробки мов програмування.
- ✓ Покращують уміння роботи з фото-, відео- та аудіотехнікою, 3D-пристроями, смарт-дошкою.

Під час карантину COVID-19 для проведення онлайн-уроків вчителі створюють відеоуроки, працюють із ноутбуками для пошуку тематичних даних. Також проводять методичні zoom-наради та zoom-конференції, а для розповсюдження та оцінювання завдань використовують сервіс Classroom.

Прикладом застосування гендерних підходів до вдосконалення послуг позашкільної освіти є **Новоукраїнська міська територіальна громада Кіровоградської області**.

У громаді діє Центр дитячої та юнацької творчості «ЗОПІТ». Однак проведений гендерний аналіз виявив, що послуги позашкільної освіти надавалися переважно за декоративно-прикладним і естетично-художнім напрямками, а користувалися послугами здебільшого дівчата. Хлопці відвідували нечисленні технічні гуртки, де дівчат майже не було.



Рис. 14. Мостівська ТГ —  
приклад кращих освітніх послуг

Наприкінці 2017–2018 навчального року було вивчено запити хлопців і дівчат різних вікових категорій, зокрема проведено анкетування щодо необхідності відкриття того чи іншого гуртка, його популярності, вивчено потреби з надання нових освітніх послуг.

На основі аналізу було по-новому сформовано мережу гуртків на 2018–2019 н.р., здійснено аналіз складу педагогів закладу, їхніх професійних можливостей, запропоновано нові напрями гурткової роботи з урахуванням побажань дівчат і хлопців.

У результаті було відкрито нові гуртки різних напрямів: ракетомодельювання, радіоелектронного конструювання, операторів аматорської служби радіозв'язку, «Майстри на всі руки», юні відеоаматори, «Кінусайга», фотогурток, «Юні охоронці природи», «Лікарські рослини», «Етнолялька», «Виготовлення інтер'єрної іграшки», «Батик», «Клаптоластика», «Дизайн одягу», «Клуб-студія флористики».

Деякі гуртки були осучаснені відповідно до виявлених потреб. Наприклад, екологічний напрям посилено туристичною діяльністю та вивченням місцевих лікарських трав. Гурток макраме, який не викликав зацікавлення, перепрофільовано у вивчення сучасних творчих технік — «Кінусайга».

У результаті такої діяльності залучено більше хлопців до гурткової роботи загалом (зростання на 9% за результатами моніторингу після перших 3 місяців 2018–2019 навчального року) та дівчат до гуртків технічного спрямування (у всіх новостворених технічних гуртках займаються дівчата разом із хлопцями).

Отже, здійснений гендерний аналіз послуг позашкільної освіти Новоукраїнської ТГ дозволив реально оцінити ситуацію та сформувати основу для перебудови роботи центра дитячої та юнацької творчості «ЗОПІТ» відповідно до потреб дівчат і хлопців різних вікових категорій, що суттєво покращило якість послуг позашкільної освіти у громаді.

**У Великогаївській ТГ Тернопільської області** Програмою USAID DOBRE виділено 1 087 424 грн для придбання обладнання, техніки, ремонтних робіт для створення комфортного місця для розвитку дітей і молоді у сфері ІТ та мережування. Завдяки реалізації цього проєкту функціонує «Молодіжний коворкінг-центр РавуТупа» — місце для роботи й дозвілля жінок, чоловіків, молодих матерів із дітьми, дітей, а також облаштовано місце для людей з інвалідністю. Клуб іноземних мов надає однакові освітні можливості для всіх відвідувачів, незалежно від віку та статі. Відбувається просування ідей гендерної рівності через налагодження діалогу дітей і батьків засобами творчої комунікації в цьому ж приміщенні центра.



## Зарубіжний досвід надання освітніх послуг

Цікавим для України є досвід Фінляндії,<sup>20</sup> яка розбудувала одну з найкращих систем освіти. Навчання є цілісним і вимагає від учнів і вчителів мислити й виходити за межі шкільних предметів. Учні формують своє бачення світу, а освітня робота спирається на співробітництво, де дитина повинна знати свої права та відповідати за свої вчинки. Загальноосвітня середня школа забезпечує учнів навичками оцінювати питання з різних точок зору та вести дискусію. Учні навчають бути відповідальними та старанними громадянами.

У Фінляндії вчителі мають високий соціальний статус, користуються довірою та мають високий ступінь автономії, а на педагогічні спеціальності великий конкурс — зараховують тільки одного кандидата з десяти.

Усі фінські муніципалітети зобов'язані забезпечити безкоштовне дошкільне навчання всім дітям у віці шести років, але участь у такому навчанні є добровільною. Немає дитячих садків, але дошкільне навчання проводиться у школах і в денних центрах турботи.

<sup>20</sup> Система освіти Фінляндії: <https://osvita.ua/school/method/1300/>

## ПРИКЛАДИ ПЛАНІВ УДОСКОНАЛЕННЯ ОСВІТНІХ ПОСЛУГ



**ПЛАН УДОСКОНАЛЕННЯ НАДАННЯ  
ОСВІТНЬОЇ ПОСЛУГИ В ЗАКЛАДАХ ОСВІТИ (2019—2023 рр.)**  
Мостівська сільська рада, Миколаївська область



**ПЛАН УДОСКОНАЛЕННЯ НАДАННЯ ОСВІТНЬОЇ ПОСЛУГИ**  
Нижньовербізька об'єднана громада,  
Івано-Франківська область

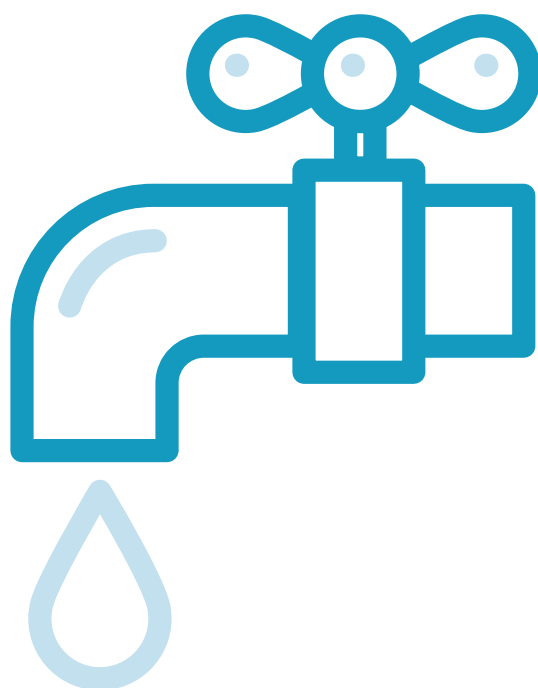


**ПЛАН УДОСКОНАЛЕННЯ НАДАННЯ  
ОСВІТНЬОЇ ПОСЛУГИ В ЗАКЛАДАХ ОСВІТИ (2020—2023 рр.)**  
Шумська міська рада, Тернопільська область



**ПЛАН УДОСКОНАЛЕННЯ НАДАННЯ  
ОСВІТНЬОЇ ПОСЛУГИ**  
Вишнівецька об'єднана громада, Тернопільська область





## РОЗДІЛ V

# ВОДОПОСТАЧАННЯ ТА ВОДОВІДВЕДЕННЯ



Послуга водопостачання та водовідведення — комплекс визначених законодавством заходів щодо забору води із джерел питного водопостачання, доведення її якості до відповідності вимогам до питної води, транспортування та постачання води споживачам із подальшим збиранням, транспортуванням і очищенням стічних вод за допомогою систем централізованого водовідведення чи інших споруд відведення та/або очищення стічних вод.

Послуга водопостачання та водовідведення має основну закладену цінність для кінцевих користувачів — постачати якісну й безпечну воду, яка є основою людської життєдіяльності.

У власному розвитку громада повинна керуватися тим, що:

- ☑ водний ресурс є обмеженим і небезкінечним, тобто його ефективно використання є важливим обов'язком кожного;
- ☑ чиста вода повинна бути доступною кожному без виключення в громаді;
- ☑ ефективний цикл споживання та утилізації води є запорукою сталого розвитку послуги та екологічної безпеки, оскільки якісне очищення стоків напряду впливає на якість води в місцевих джерелах.

Вирішення питань водопостачання, відведення та очищення стічних вод, здійснення контролю за якістю питної води належить до власних повноважень органів місцевого самоврядування (сільських, селищних, міських рад).<sup>21</sup>

У 2018 році централізованим водопостачанням в Україні було забезпечено 32 % населених пунктів, у тому числі 99 % міст, 90 % селищ міського типу та лише 30 % сільських населених пунктів. При цьому централізованим водовідведенням було охоплено лише 5 % населених пунктів, у тому числі 96 % міст, 62 % селищ міського типу та 2 % сільських населених пунктів (без урахування населених пунктів Донецької та Луганської областей).<sup>22</sup>

Перехід до централізованої системи водопостачання необхідний для контролю обсягів споживання та підвищення якості питної води як стратегічного ресурсу для людської життєдіяльності та її безпеки

Таким чином, питання покращення питного водопостачання та водовідведення будуть актуальними для більшості територіальних громад України найближчим часом.

В Україні використовується кілька типів (систем) централізованого водопостачання:

- ☑ постачання води з артезіанських свердловин;
- ☑ постачання води з відкритих природних чи штучних джерел (річки, озера, водосховища);
- ☑ змішана система — постачання води з артезіанських свердловин і відкритих джерел.

<sup>21</sup> Стаття 30 Закону України від 21 травня 1997 року № 280/97-ВР «Про місцеве самоврядування в Україні»

<sup>22</sup> Національна доповідь про якість питної води та стан питного водопостачання в Україні у 2018 році, с. 33.  
<https://www.minregion.gov.ua/wp-content/uploads/2019/11/Projekt-Nats.-dop.-za-2018.pdf>



У свою чергу, згадані типи водопостачання можуть бути місцевими (знаходяться в межах однієї чи декількох громад) або регіональними (в межах однієї чи декількох областей).

Система водопостачання та водовідведення складається із джерела води, інфраструктури, за якою вода надходить до кінцевого споживача, технічного обладнання для підтримання тиску та моніторингу обігу води, відповідного обслуговуючого персоналу і споживача.

Підхід до стратегічного покращення послуги через комплексний розгляд цієї системи спростить розуміння процесу як надавачами, так і простими користувачами послуги.

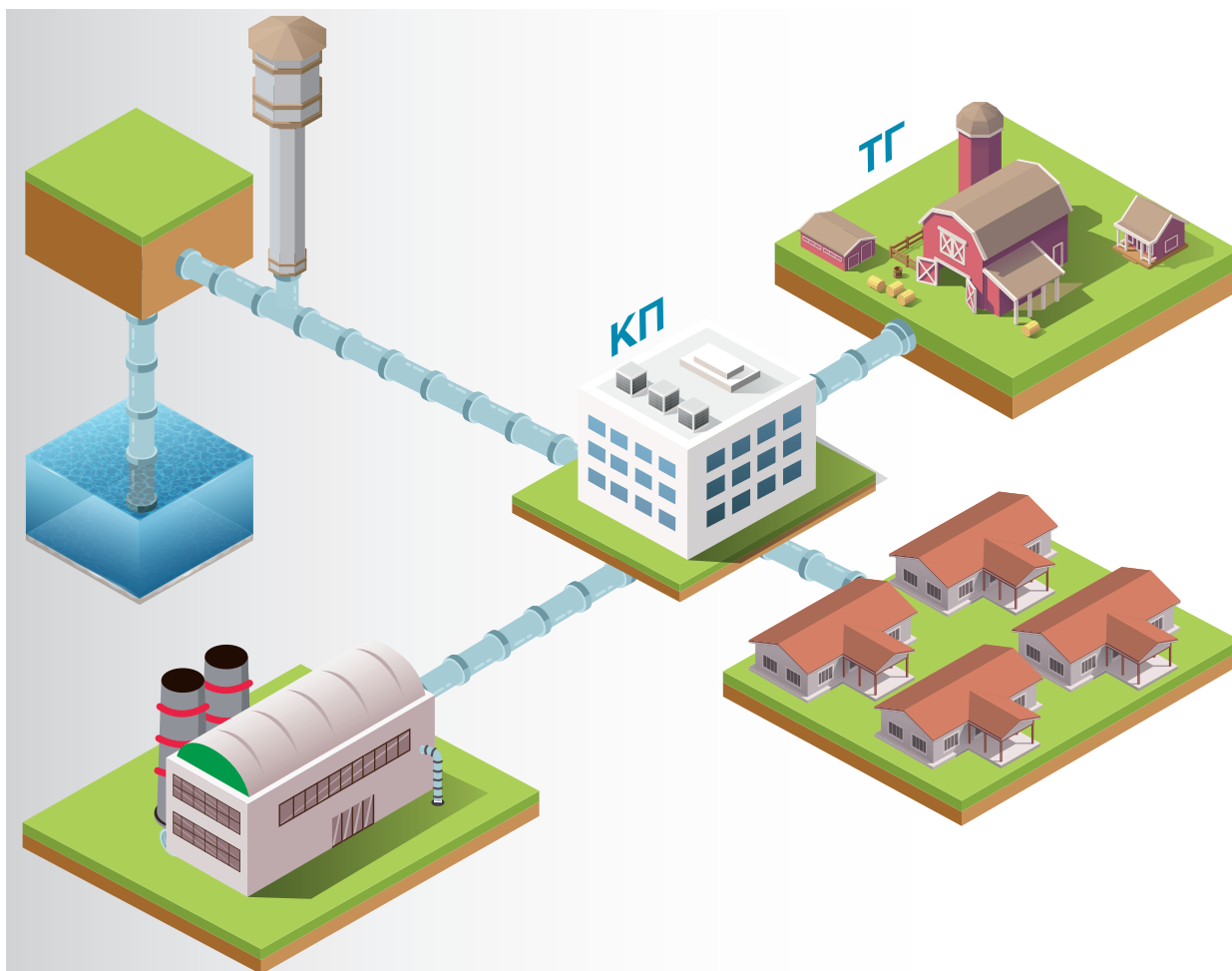


Рис. 15. Схематичне зображення системи питного водопостачання населеного пункту

### ОСНОВНІ НОРМАТИВНО-ПРАВОВІ АКТИ ЗІ ЗМІНАМИ ТА ДОПОВНЕННЯМИ, ЯКІ РЕГУЛЮЮТЬ НАДАННЯ ПОСЛУГИ З ВОДОПОСТАЧАННЯ ТА ВОДОВІДВЕДЕННЯ В ТЕРИТОРІАЛЬНИХ ГРОМАДАХ:

- 📖 Закон України від 1 травня 2019 року № 2918-III «Про питну воду, питне водопостачання та водовідведення»
- 📖 Водний кодекс України від 06.06.1995 № 213/95-ВР
- 📖 Кодекс України про надра від 27.07.1994 № 132/94-ВР



- 📖 Закон України від 25 червня 1991 року № 1264-XII «Про охорону навколишнього середовища»
- 📖 Закон України від 24 лютого 1994 року № 4004-XII «Про забезпечення санітарного та епідемічного благополуччя населення»
- 📖 Закон України від 2 березня 2015 року № 222-VIII «Про ліцензування видів господарської діяльності»
- 📖 Постанова Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг від 22 березня 2017 року № 307 «Про затвердження Ліцензійних умов провадження господарської діяльності з централізованого водопостачання та централізованого водовідведення»
- 📖 Постанова Кабінету Міністрів України від 13.03.2002 № 321 «Про затвердження Порядку видачі дозволів на спеціальне водокористування та внесення змін до постанови Кабінету Міністрів України від 10.08.1992 № 459»
- 📖 Постанова Кабінету Міністрів України від 18.12.1998 № 2024 «Про правовий режим зон санітарної охорони водних об'єктів»
- 📖 Державні санітарні норми та правила «Гігієнічні вимоги до якості води питної, призначеної для споживання людиною» (ДСанПіН 2.2.4-171-10)

Крім того, необхідно дотримуватися Державних стандартів України (ДСТУ) та галузевих наказів, які діють на момент надання послуг. Через значну кількість таких документів їх детальний огляд неможливо виконати в межах цього Посібника.

У нормативно-правовій базі також визначено повноваження органів державної влади та органів місцевого самоврядування щодо формування тарифів у сфері водопостачання та водовідведення. Основною умовою формування тарифів є покриття за їх рахунок усіх витрат, пов'язаних із водозабором, очисткою, доставкою води, збором і очисткою стоків.

### **НОРМАТИВНО-ПРАВОВА БАЗА З ФОРМУВАННЯ ТАРИФІВ І ЯКОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ У СФЕРІ ВОДОПОСТАЧАННЯ ТА ВОДОВІДВЕДЕННЯ:**

- 📖 Закон України від 9 листопада 2017 року № 2189-VIII «Про житлово-комунальні послуги»
- 📖 Закон України від 9 липня 2010 року № 2479-VI «Про державне регулювання у сфері комунальних послуг»
- 📖 Закон України від 22 вересня 2016 року № 1540-VIII «Про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг»
- 📖 Постанова Кабінету Міністрів України від 1 червня 2011 року № 869 «Про забезпечення єдиного підходу до формування тарифів на комунальні послуги»

Залежно від передумов розвитку послуги водопостачання та водовідведення можливі різні конфігурації взаємодії основних суб'єктів відносин.

Згідно з чинним законодавством суб'єктами надання послуг у сфері питного водопостачання та водовідведення є органи місцевого самоврядування.

Виконавцями послуг можуть виступати підприємства різних форм власності та організаційно-правових форм: державні, приватні, комунальні, спільні підприємства, кооперативи тощо. Такі варіанти зумовлені різним походженням води (з території громади чи поза громадою) та залученням додаткових зацікавлених сторін до надання послуги. Наприклад, громада може отримувати воду з-поза меж ТГ через інфраструктуру, що належить до сфери управління районних чи обласних органів влади.

Користувачами виступають фізичні та юридичні особи, які споживають воду відповідно до особливостей своєї діяльності.

Кінцевими користувачами можуть бути:

- ✓ домогосподарства;
- ✓ об'єкти промисловості та сільського господарства;
- ✓ адміністративні та інші громадські об'єкти.

Така класифікація кінцевого споживача зумовлює визначення загальної потреби питної води в громаді та дозволяє систематизувати подальші розрахунки.

## ОСОБЛИВОСТІ ДІАГНОСТИКИ СТАНУ НАДАННЯ ПОСЛУГИ

Для довгострокового покращення послуги необхідно чітко й об'єктивно розуміти вихідний стан системи водопостачання та водовідведення. Для цього необхідно провести комплексний аудит, що дозволить визначити стан усіх елементів системи.

Діагностика може складатися з таких блоків робіт:

- ✓ Аналіз поточної нормативно-правової бази, визначення вимог до питного водопостачання та водовідведення, а також відповідних стандартів роботи, програмних документів, що стосуються послуги.
- ✓ Комплексний аналіз джерел водопостачання, а саме якості води та наявних запасів. Важливо порівняти прогностичні показники споживання води та обсяги джерел водопостачання відповідно до дозволів на спецводокористування.
- ✓ Аналіз якості води в джерелах і у кінцевих споживачів. Перевірити відповідність діючим санітарним нормам і стандартам можна в сертифікованих лабораторіях.
- ✓ Картування системи водопостачання на території громади, в тому числі свердловин, насосних станцій, станцій очистки води та стоків, башт Рожновського, засобів обліку та водопроводів. Системи централізованого водопостачання та водовідведення є взаємозалежними, тому нанесення на карту всіх особливостей важливе для комплексного розуміння протяжності комунікацій, їхнього стану та взаємного впливу.
- ✓ Технічний аналіз ефективності діючих систем водопостачання.
- ✓ Фінансовий аналіз діяльності надавачів послуг. Визначення структури та обсягу витрат на забезпечення водопостачання та водовідведення, доходів, рівня сплати за спожиті послуги, розміру та обґрунтованості тарифів.





Можливі джерела збору інформації:

- ✓ аналіз документації різних років, звітів про інвентаризацію;
- ✓ опитування населення;
- ✓ проведення інтерв'ю з експертами та працівниками підприємств водопостачання та водовідведення;
- ✓ інструментальна розвідка з відкопуванням мереж і без нього.

Для регулярного збору відповідних даних важливо забезпечити достатню кількість засобів обліку та розташування цих засобів по трубопроводу. Додатковим важливим джерелом інформації про відповідність і задоволеність наданням послуги засвідчать результати опитування користувачів щодо рівня надання послуги.

Маючи дані про мережу трубопроводів, кількісні характеристики споживачів, технічні характеристики та показники роботи обладнання й системи в цілому, рекомендовано перевірити відповідність і узгодженість параметрів наявного насосного обладнання, систем управління, діаметрів трубопроводів, запорної арматури, алгоритмів управління основному завданню — забезпеченню споживача якісною водою з достатнім тиском при оптимальних енерговитратах. Для виконання аудиту варто залучити технічного експерта.

Необхідно зважати на те, що існують і суттєві труднощі, пов'язані з переходом від «криниці» до центрального водопостачання. Це зумовлено додатковими інфраструктурними витратами, відповідною тарифікацією та ціноутворенням, додатковим фінансовим навантаженням на користувачів. Споживач не завжди розуміє, чому повинен доплачувати за перехід від користування водою з власної криниці до централізованого водопостачання.

<p><b>1</b> Загальна інформація про громаду</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ географічне розташування громади, відстань до обласного та районного центрів</li> <li>✓ кількість населених пунктів та їх розташування відносно адміністративного центра громади (у вигляді карти)</li> <li>✓ чисельність населення в розрізі населених пунктів, вікових і статевих характеристик</li> <li>✓ загальна оцінка забезпеченості послугою централізованого водопостачання та водовідведення</li> </ul>
<p><b>2</b> Загальна інформація про водні ресурси та наявну інфраструктуру</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ структура та найменування суб'єктів, що надають послугу</li> <li>✓ характеристика матеріально-технічної бази</li> <li>✓ загальна схема покриття інфраструктурою водопостачання та водовідведення громади</li> <li>✓ обсяги водного потенціалу та об'єм споживання в розрізі 3-х років</li> </ul>



3 Якість водного ресурсу та інфраструктури послуги	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ результати якісного аналізу води згідно з Національним стандартом «Вода питна» та ДСТУ 7525:2014</li> <li>✓ результати проведеного оцінювання щодо стану та рівня зносу мережі</li> </ul>
4 Матеріально-технічне забезпечення системи водопостачання та водовідведення	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ характеристика технічного оснащення, що підтримує централізоване водопостачання та водовідведення (насосні установки, башти, станції очистки, запірні арматура, системи управління та програмне забезпечення)</li> <li>✓ оцінка стану даного оснащення</li> <li>✓ наявність і розміщення засобів обліку води (на свердловинах, окремих ділянках водопроводів, у кінцевих споживачів)</li> </ul>
5 Управління сферою водопостачання та водовідведення в громаді	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ структура та опис діяльності надавача послуг</li> <li>✓ способи комунікації з користувачами послуг</li> </ul>
6 Фінансування сфери водопостачання та водовідведення в громаді	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ обсяг і структура витрат на водопостачання та водовідведення в місцевому бюджеті</li> <li>✓ структура тарифоутворення</li> <li>✓ рівень сплати за послуги в розрізі категорій споживачів і населених пунктів ТГ</li> <li>✓ поточна та прострочена заборгованість</li> <li>✓ фінансові показники діяльності надавача послуги: доходи та витрати, пов'язані з наданням послуги, рівень покриття витрат (якщо послуги надає комунальне підприємство)</li> </ul>
7 Чинна нормативно-правова база	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ чинні нормативно-правові документи з питань водопостачання та водозабезпечення</li> <li>✓ державні стандарти, санітарні норми та правила у сфері водопостачання та водовідведення</li> <li>✓ програмні документи з питань розвитку водопостачання та водовідведення місцевого, обласного та державного рівнів</li> </ul>

Таблиця 12. Рекомендована структура аналітичної частини Плану вдосконалення послуги водопостачання та водовідведення

Найпоширенішими проблемами у сфері водопостачання та водовідведення в громаді є:

- ✓ недостатність наявного водного ресурсу в громаді;
- ✓ невідповідність якості води та стічних вод вимогам державних стандартів;
- ✓ низький рівень відповідальності за обмежений водний ресурс;

- ✓ застаріла матеріально-технічна база;
- ✓ неефективна система організації надання послуг і управління;
- ✓ втрати на різних ділянках системи послуги;
- ✓ рівень покриття, особливо послугою централізованого водовідведення;
- ✓ відсутність двостороннього зв'язку та ефективної комунікації надавача та користувача.

Типовими технічними недоліками діючих систем водопостачання, які призводять до збільшення тарифу, є:

- ✓ насосне обладнання, підібране невідповідно до системи;
- ✓ невідповідність діаметрів трубопроводів фактичним обсягам води;
- ✓ неузгодженість характеристик груп насосів;
- ✓ помилки під час виконання монтажних робіт;
- ✓ застаріле обладнання систем керування;
- ✓ нераціональні алгоритми керування насосним обладнанням;
- ✓ нераціональне співвідношення тисків у мережі;
- ✓ нераціональне використання башт Рожновського;
- ✓ додаткові втрати через часті несправності обладнання та відсутність поточного контролю за фактичними параметрами системи водопостачання.

Зважаючи на потребу в покращенні послуги та виходячи з пріоритетів кінцевого користувача й загального результату, формулювання бачення послуги в громаді, стратегічні цілі та подальші кроки повинні забезпечувати виконання трьох ключових задач: підтримання чи покращення якості води, економічну ефективність надання послуги, екологічну сталість послуги.

**Централізована система диспетчеризації дозволить швидко виявляти аварії та несправності**

### **ПРІОРИТЕТНІ НАПРЯМИ ПОКРАЩЕННЯ ПОСЛУГИ ЦЕНТРАЛІЗОВАНОГО ВОДОПОСТАЧАННЯ ТА ВОДОВІДВЕДЕННЯ ДЛЯ БІЛЬШОСТІ ГРОМАД:**

- ✓ забезпечення доступу населення до якісного водопостачання та водовідведення;
- ✓ розробка енергоефективної моделі водопостачання та водовідведення;
- ✓ зміцнення матеріально-технічної бази надавачів послуги.

З урахуванням цього на рис. 16 наведено орієнтовний перелік стратегічних, оперативних цілей і проєктів Плану вдосконалення послуги централізованого водопостачання та водовідведення в громаді.

Зважаючи на те, що зазвичай інфраструктура у сфері водопостачання та водовідведення є дуже зношеною, більшість проєктів будуть спрямовані



на капітальні та поточні ремонти, але їх послідовність і доцільність повинна бути підтверджена технічними обстеженнями і висновками експертів.

<b>Стратегічна ціль 1. Посилення спроможності громади надавати якісні послуги з водопостачання та водовідведення</b>	<b>Стратегічна ціль 2. Забезпечення доступу мешканців громади до якісної питної води</b>	<b>Стратегічна ціль 3. Створення безпечних екологічних умов сталого використання водного ресурсу мешканцям громади</b>
<p>1.1. Зміцнення матеріально-технічної бази надавача послуги</p> <p>Проекти: – закупівля нового обладнання для ефективнішої роботи системи, оновлення (за можливості)</p>	<p>2.1. Реконструкція споруд діючої системи водопостачання</p> <p>Проекти: – заміна відрізків мережі трубопроводів, прокладання додаткових ділянок трубопроводу</p>	<p>3.1. Реконструкція очисних споруд у ключових населених пунктах</p> <p>Проекти: – технологічне вдосконалення очисних споруд, перехід із вигрібних ям на спеціалізовані септики</p>
<p>1.2. Партнерська програма із суб'єктами поза ТГ із забезпечення населення достатньою кількістю водного ресурсу</p> <p>Проекти: – реконструкція резервного водосховища, реконструкція греблі на річці</p>	<p>2.2. Охоплення всієї громади послугою центрального водопостачання</p> <p>Проекти: – розширення мережі, збільшення абонентської бази</p>	<p>3.2. Реконструкція внутрішньо-дворових мереж багатоквартирних будинків</p> <p>Проект: – реконструкція внутрішньо-дворової мережі</p>
<p>1.3. Впровадження систем автоматизації та диспетчеризації для моніторингу та оцінювання систем</p> <p>Проекти: – влаштування обліку на свердловинах, проміжних ділянках водопроводу та кінцевих споживачах, проведення аналізу діючих систем</p>		<p>3.3. Посилення зв'язків із громадою щодо ефективного та екологічного використання ресурсів</p> <p>Проекти: – проведення екологічних кампаній, створення екологічних ГО, робота із закладами освіти</p>

**Рис. 16. Приклад дерева цілей Плану вдосконалення послуги централізованого водопостачання та водовідведення в громаді**

Стан систем водовідведення впливає на джерела водопостачання та вресті-решт на якість питної води. Тому ці питання потрібно розглядати та вирішувати комплексно

Зазвичай починати рекомендовано з підвищення енергоефективності системи шляхом заміни насосів, встановлення частотних перетворювачів і системи диспетчеризації, оптимізації алгоритмів управління обладнанням, а також налагодження системи обліку води (поданої в систему та отриманої кінцевими споживачами). Такі дії допоможуть скоротити витрати, обмежити обсяг втрат, виявити несанкціоновані підключення та зменшити кількість поривів. Вивільнені кошти можна спрямувати на послідовну заміну водопроводів і встановлення систем очистки води та стоків. Продовжити процес вдосконалення послуги можна



пошуком резервів у сусідніх громадах, приватних підприємствах тощо. Зокрема, проблему дефіциту води можна вирішити шляхом постачання її з сусідньої громади. Або скористатися каналізаційними мережами підприємства, яке вже функціонує на території. В кожному окремому випадку необхідно шукати можливості для співпраці.

Очікуваний результат	Показники
<b>Якісні показники</b>	
Рівень охоплення населення послугою централізованого водопостачання в громаді	% населення громади відносно загальної кількості мешканців громади, що отримують безперебійно якісну питну воду, з урахуванням розподілу за віком і статтю
Задоволеність споживачів якістю роботи систем водопостачання та водовідведення	Кількість скарг на 100 людей, що надходять при користуванні послугою, результати опитування щодо задоволеності послугою (%) з урахуванням розподілу за віком і статтю
Відповідність якості води державним стандартам	Результати проб води у водопровідних мережах, % тестів, що відповідають державним нормам (Національний стандарт України «Вода питна», Вимоги та методи контролювання якості ДСТУ 7525:2014), % нестандартних проб за мікробіологічними показниками
Рівень зниження енергетичних витрат на надання послуги	Порівняння питомих потужностей як окремих насосних станцій, так і системи в цілому Співвідношення енерговитрат на 1 м <sup>3</sup> до переобладнання та після, економія коштів на рік
Рівень оснащеності водопровідних мереж	Співвідношення заміненого обладнання до наявного (% виконання плану з переоснащення)
<b>Кількісні показники</b>	
Протяжність заміненних водопроводів	Кількість кілометрів мереж водопроводу та водовідведення, прокладених чи заміненних за період часу
Домогосподарства, підключені до централізованого водопостачання та водовідведення	Кількість господарств, що отримали доступ до послуги за період часу
Встановлені засоби обліку води	Кількість обладнання контролю обліку, що було встановлене на свердловинах, водопроводі та у кінцевого користувача
Встановлене технологічне обладнання	Кількість заміненних чи встановлених насосів, станцій керування та іншого обладнання

Таблиця 13. Орієнтовний перелік кількісних і якісних показників, якими вимірюють очікувані результати покращення послуги водопостачання та водовідведення в громаді

Важливою особливістю комунікацій у сфері водопостачання та водовідведення є потреба в спілкуванні з мешканцями перед оновленням або прокладанням нових мереж. Підключення до нової мережі водопостачання може спричинити незручності для мешканців у вигляді тимчасового відключення водопостачання





та водовідведення, а також значних витрат на підключення. Тому перед заміною трубопроводів необхідно провести подворовий чи поквартирний обхід, провести роз'яснювальну роботу та зібрати відгуки жителів. При цьому можна виявити жителів із соціально вразливих груп, не спроможних оплатити додаткові витрати. Таким жителям можна запропонувати підтримку з місцевого бюджету.

Доцільно використовувати соціальні мережі та створювати групи в месенджерах, щоб залучити мешканців різних статей і вікових категорій. Для людей старшого віку важливо використовувати традиційні друковані засоби — газети, оголошення, бюлетені.

## Українські кейси вдосконалення послуги водопостачання

У Баштанській ТГ проживає 23 146 мешканців, у т. ч. в м. Баштанка — 12 599 осіб. Водопостачання здійснює комунальне підприємство «Міськводоканал», яке було створене в 1961 році. Стан систем водопостачання та водовідведення на момент формування Плану вдосконалення послуги був незадовільний.

Основні проблеми з водопостачанням та водовідведенням:

- ✓ Зношеність водопровідної мережі, насосів, аварійний стан башт, зношеність забірної арматури, відсутність лічильників води по лініях водопостачання.
- ✓ Наявність населених пунктів, де відсутня вода. Люди купують воду у фермерів.
- ✓ Неврегульовані питання щодо економічної ситуації комунального підприємства, нерегульовані тарифи. Відсутність приладів обліку води на вході до системи та на виході з неї.
- ✓ Споживачі води не беруть участь в обговоренні проблем водопостачання, цінової політики та перспектив розвитку постачання води.
- ✓ Погана якість води, наявність домішок мінералів.
- ✓ Споживачі: в маленьких селах, з яких виїхала велика частина населення і де переважно проживають люди похилого віку, є складнощі з наданням послуги централізованого водопостачання через високі неокупні витрати на ремонт і утримання інфраструктури.

У 2018 році Баштанська громада розробила План удосконалення послуги водопостачання. До його розробки долучилися керівництво та старости ТГ, представники міськводоканалу, депутати місцевої ради, представники місцевих громадських і молодіжних організацій.

Стратегічними цілями було визначено:

1. Удосконалення нормативно-правової бази.
2. Зміцнення матеріально-технічної бази ТГ для надання послуги з водопостачання.
3. Забезпечення фінансової сталості послуги.
4. Підвищення рівня обізнаності населення щодо послуги водопостачання.
5. Підвищення якості води (доведення якості до вимог ДСанПіН 2.2).



У 2019 році у співпраці з програмою «Децентралізація приносить кращі результати та ефективність» (DOBRE), що фінансується Агентством США з міжнародного розвитку (USAID), реалізовано проєкт під назвою «Заміна насосного обладнання на свердловинах і запірної арматури в місті Баштанка та селах ТГ» вартістю майже 3 млн грн. Його мета — забезпечити якісною питною водою мешканців міста Баштанка та сіл громади. Йдеться про створення належної системи водопостачання на території Баштанської ТГ. Особливо це стосується сіл, де 30 років ніхто не вкладав кошти у вирішення цієї проблеми. В межах проєкту облаштовано нові насосні станції зі збірного залізобетону на підземних свердловинах, водоохоронні зони навколо 12 підземних водозаборів, здійснено монтаж нових свердловинних pomp і станцій керування ними.

Результати:

- 1) Станом на початок реалізації Плану вдосконалення послуг КП «Міськводоканал» обслуговувало 14,7 тис. осіб. Станом на кінець 2019 року забезпечене водопостачанням населення становить 17,2 тис. осіб, що складає 77 % від загальної кількості населення ТГ.
- 2) У 2018 році енерговитрати склали 1720 кВт-год/1000 м<sup>3</sup>, тоді як у 2019 році цей показник знизився до 1488 кВт-год/1000 м<sup>3</sup>, що свідчить про зменшення питомих затрат електроенергії на 14 %.
- 3) У 2019 році прокладено труби довжиною 1260 м (реконструкція водогону в селі Новосергіївка) та довжиною 740 м (прокладання трубопроводу для приєднання двох свердловин до водопроводу в селі Христофорівка), а також встановлено додатково 9 лічильників.

Робота продовжується, у планах громади реконструкція мереж, будівництво водопроводів у Новопавлівці, Костянтинівці та Новосергіївці, очисних споруд на водопроводах, станцій знезараження води, а також створення системи диспетчеризації.

## Зарубіжний досвід

### ШВЕЙЦАРІЯ. ПРАКТИКИ ОРГАНІЗАЦІЇ ВОДОПОСТАЧАННЯ В СЕЛАХ І МАЛИХ МІСТАХ.

Приклад кооперативу села Віттенбах.<sup>23</sup>

Загальна кількість населення села Віттенбах складає 9429 жителів, село знаходиться поруч із невеличким містом Санкт-Галлен. Село й досі зберегло фермерську сутність, а наприкінці XIX століття воно мало зростаючу кількість рогатої худоби та обмежену кількість водних джерел.

Спочатку ініціаторами створення централізованого водопостачання були багаті фермери, що хотіли мати розкіш прямого підведення труб у будинок і безперебійний доступ до води для худоби в періоди посухи. Але з часом попри протести заможних жителів до мережі почали офіційно під'єднуватися й нові споживачі. Основними функціями водокористування були індивідуальне користування, годівля скоту

<sup>23</sup> Організація питного водопостачання у селах Швейцарії. Науково-практичне видання / [Сороковський В., Сороковська С.]; Швейцарсько-український проєкт «Підтримка децентралізації в Україні — DESPRO». К.: ТОВ «Софія». 2012. 56 с.

та пожежогасіння. Так поступово мережа розрослася новими джерелами води та матеріально технічним забезпеченням.

Основними дійовими особами успішного розвитку кооперативу стали: споживачі, кооператив, Група водопостачання, місцевий постачальник послуг, Бюро протипожежного страхування. Їх взаємодію схематично показано на рисунку нижче.



Рис. 17. Схема організації обслуговуючого кооперативу



## ПРИКЛАДИ ПЛАНІВ УДОСКОНАЛЕННЯ ПОСЛУГ З ВОДОПОСТАЧАННЯ



### ПЛАН ПОКРАЩЕННЯ НАДАННЯ ПОСЛУГИ З ВОДОПОСТАЧАННЯ НА 2018–2022 рр.

Територіальна громада Баштанська міська рада, Миколаївська область



### ПЛАН УДОСКОНАЛЕННЯ ПОСЛУГИ З ВОДОПОСТАЧАННЯ НА 2019–2022 рр.

Тавричанська громада, Херсонська область



### ПЛАН УДОСКОНАЛЕННЯ ПОСЛУГИ З ВОДОПОСТАЧАННЯ НА 2019–2023 рр.

Чаплинська громада, Херсонська область



### ПЛАН УДОСКОНАЛЕННЯ ПОСЛУГИ З ВОДОПОСТАЧАННЯ В НА 2019–2023 рр.

Станіславська ТГ, Херсонська область



### ПЛАН ПОКРАЩЕННЯ НАДАННЯ ПОСЛУГИ З ВОДОПОСТАЧАННЯ НА 2019–2025 рр.

Новорайська сільська територіальна громада, Херсонська область



## РОЗДІЛ VI

# ГРОМАДСЬКІ ПРОСТОРИ ТА БЛАГОУСТРІЙ ЯК ВРАХУВАТИ ПОТРЕБИ МЕШКАНЦІВ



Нормативно-правові документи наразі не містять чіткого формулювання поняття громадського простору. Зазвичай до нього відносять парки, сквери, береги річок і озер, площі, двори, місця збору людей. Європейська практика вказує на вулиці як найбільш нереалізований громадський простір населених пунктів в аспекті саме громадської взаємодії та спільного використання.

Найближчим до громадських просторів поняттям є об'єкт комплексного благоустрою населених пунктів.

Комплексним благоустроєм вважається проведення на визначеній території населеного пункту (мікрорайону, кварталу, парку, бульвару, вулиці, провулку, узвозу тощо) комплексу робіт з улаштування чи відновлення покриття доріг і тротуарів, обладнання пристроями для безпеки руху, озеленення, забезпечення зовнішнього освітлення та зовнішньої реклами, встановлення малих архітектурних форм, здійснення інших заходів, спрямованих на поліпшення інженерно-технічного та санітарного стану території, покращення її естетичного вигляду.<sup>24</sup>

Організація благоустрою населених пунктів належить до власних повноважень органів місцевого самоврядування (виконавчих органів сільських, селищних, міських рад).<sup>25</sup>

Громадські простори часто є одними з індикаторів успішності та візитівками громади, а також об'єктами, які можуть приваблювати гостей з інших населених пунктів, генеруючи додатковий дохід і впізнаваність громади. Окрім цього, громадські простори є «третьими місцями» для жителів громади, де відбувається комунікація та взаємодія мешканців між собою. «Першим» і «другим» місцями вважаються відповідно домівка й місце роботи.

Якісний громадський простір можна описати як доступний, комфортний, захищений і цікавий для проведення часу різними групами жінок і чоловіків. Важливими складовими якісних громадських просторів є використання універсального дизайну, безбар'єрного середовища та заходів із забезпечення безпеки як основи рівного доступу.

Застосування такого підходу дозволяє залучити до користування громадськими просторами різні групи користувачів громади, особливо найбільш вразливі, надати громаді новий європейський вигляд і досягнути ефективної експлуатації простору в співпраці з бізнесом і громадою.

Схематично ефективно впроваджений благоустрій населеного пункту наведено на рисунку нижче.

Створення якісних громадських просторів і місць загального користування включає:

- ☑ укріплення природних зон і догляд за ними;
- ☑ екологічні заходи зі збереження довкілля;
- ☑ ефективне управління шляхом залучення кваліфікованих надавачів послуги.

Комплексна реалізація цих заходів сприяє привабливості громади для туристів.

Ефективна внутрішня та зовнішня комунікація дозволить досягнути відповідального використання громадських просторів усіма учасниками процесу.

<sup>24</sup> Стаття 22 Закону України від 6 вересня 2005 р. № 2807-IV «Про благоустрій населених пунктів»

<sup>25</sup> Стаття 30 Закону України від 21 травня 1997 р. № 280/97-ВР «Про місцеве самоврядування в Україні»



Рис. 18. Схема організації громадських просторів

## ОСНОВНІ НОРМАТИВНО-ПРАВОВІ АКТИ, ЯКІ РЕГУЛЮЮТЬ НАДАННЯ ПОСЛУГИ БЛАГОУСТРОЮ В ТЕРИТОРІАЛЬНИХ ГРОМАДАХ:

- 📖 Закон України від 6 вересня 2005 року № 2807-IV «Про благоустрій населених пунктів»
- 📖 ДБН Б.2.2-5:2011 «Благоустрій територій» (зі змінами)
- 📖 Постанова Кабінету Міністрів України від 10.10.2001 № 1306 «Про Правила дорожнього руху»
- 📖 Правила утримання зелених насаджень у населених пунктах України, затверджені Наказом Міністерства будівництва, архітектури та житлово-комунального господарства України від 10.04.2006 № 105
- 📖 Наказ Міністерства регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства України від 27.11.2017 № 310 «Про затвердження Типових правил благоустрою території населеного пункту»
- 📖 Наказ Державного комітету України з питань житлово-комунального господарства від 23.09.2003 № 154 «Про затвердження Порядку проведення ремонту та утримання об'єктів благоустрою населених пунктів»
- 📖 Нормативні документи, що регламентують діяльність із благоустрою в громаді

Виходячи зі специфіки послуги з благоустрою та підтримки громадських просторів, важливо чітко окреслювати сфери відповідальності надавачів послуги, виконавців послуги та користувачів.





Затвердження програм і правил благоустрою належить до виключної компетенції сільських, селищних і міських рад. Суб'єктом надання послуги виступають виконавчі органи місцевих рад, які забезпечують реалізацію програм і виконання правил благоустрою. Також до зони відповідальності виконавчих органів місцевих рад входить визначення на конкурсних умовах виконавців послуг, що будуть відповідальними за утримання й обслуговування відповідних об'єктів благоустрою.

До сфери відповідальності виконавчих органів місцевих рад належить:

- ✓ забезпечення чистоти, порядку та дотримання тиші;
- ✓ затвердження схем санітарного очищення, роздільного збору сміття;
- ✓ контроль за благоустроєм території населених пунктів;
- ✓ визначення місць стоянок, громадських вбиралень, комерційних об'єктів;
- ✓ залучення фізичних і юридичних осіб до благоустрою території;
- ✓ інформування населення про благоустрій у громаді;
- ✓ проведення конкурсів щодо благоустрою територій, збору побутових відходів тощо.

Користувачі даної послуги — громадяни, підприємства, установи — мають право:

- ✓ користуватись об'єктами благоустрою;
- ✓ брати участь в обговоренні правил і принципів формування просторів, що підлягають благоустрою;
- ✓ вносити пропозиції щодо благоустрою;
- ✓ брати участь у заходах благоустрою;
- ✓ бути активними учасниками з моніторингу та інформування надавачів і виконавців послуги щодо невідповідності стану програмі благоустрою та затвердженим правилам.

### ОСОБЛИВОСТІ ДІАГНОСТИКИ СТАНУ НАДАННЯ ПОСЛУГИ.

Для стратегічного покращення послуги необхідно чітко розуміти перелік і вихідний стан об'єктів благоустрою, їхні фізичні характеристики, групи користувачів і процеси/послуги, на які існує запит у громаді. Для цього потрібно провести комплексний аудит, що дозволить визначити стан усіх елементів системи. Як основу для аудиту варто використовувати актуальну схему планування території ТГ.

**Важливо визначити категорії жителів, які не користуються громадськими просторами, та з'ясувати причини**

Діагностика стану надання послуги може складатися з таких дій:

- ✓ аналіз ключових об'єктів — визначення чіткого переліку об'єктів, що потрапляють до відповідальності органів з організації та забезпечення благоустрою;
- ✓ формування переліку необхідних дій з обслуговування кожного об'єкта в зимовий і літній періоди;



- ✓ визначення користувачів громадських просторів — при цьому важливо визначити не тільки користувачів, але й жителів, які не використовують громадські простори, а також з'ясувати причини такої поведінки;
- ✓ отримання зворотного зв'язку щодо рівня задоволеності послугою серед різних груп користувачів, фіксація проблемних ділянок, об'єктів чи послуг, які необхідно покращити;
- ✓ визначення проблемних місць, що потребують утручання залежно від стану об'єктів і запиту громадськості на зміни; розподілити такі дії на регулярні та разові;
- ✓ розробка загальної схеми об'єктів благоустрою в межах громади;
- ✓ оцінювання обладнання для обслуговування визначених об'єктів благоустрою;
- ✓ оцінювання діяльності виконавців послуги з утримання та обслуговування об'єктів благоустрою;
- ✓ аналіз витрат на створення, утримання та обслуговування об'єктів благоустрою, а також надходжень із пов'язаних джерел (розміщення зовнішньої реклами, оренда торгових площ у безпосередній близькості до громадських просторів тощо).

<p><b>1</b> Загальна інформація про громаду</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ географічне розташування громади, відстань до обласного та районного центрів</li> <li>✓ кількість населених пунктів та їх розташування відносно адміністративного центра громади (у вигляді карти)</li> <li>✓ чисельність населення в розрізі населених пунктів, з урахуванням віку та статі</li> </ul>
<p><b>2</b> Користувачі громадських просторів</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ групи жителів, які користуються та не користуються громадськими просторами, причини таких дій</li> </ul>
<p><b>3</b> Загальна інформація про об'єкти благоустрою в громаді</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ перелік об'єктів, що знаходяться на балансі, а також наявність безхазяйних об'єктів і об'єктів, що не були взяті на баланс</li> <li>✓ характеристика робіт, що повинні виконуватися щодо об'єктів</li> <li>✓ наявність і стан матеріально-технічної бази для обслуговування об'єктів, а також спосіб обслуговування об'єктів (виробничий підрозділ, комунальне підприємство, послуги підрядників)</li> <li>✓ додатково необхідно описати логіку вибору обслуговуючого суб'єкта: причини прийняття рішення, наявність/відсутність підрядників</li> </ul>
<p><b>4</b> Фінансове забезпечення виконання послуги</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ оцінювання видатків минулих років на створення об'єктів благоустрою, витрати на їх утримання, в тому числі закупівлю основних засобів і матеріалів, оплату праці та залучення підрядних організацій</li> <li>✓ додаткові послуги, необхідні для забезпечення благоустрою в громаді</li> </ul>



<b>5</b> Кадрове забезпечення суб'єктів, що відповідають за надання послуги	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ загальна кількість працівників в обслуговуванні об'єктів</li> <li>✓ їхня стать, віковий склад, середній вік, кількість пенсіонерів</li> <li>✓ оцінка кваліфікації та розряду</li> <li>✓ місцевий чи зовнішній спеціаліст</li> <li>✓ наявність вакансій, на які громада шукає нових працівників</li> </ul>
<b>6</b> Управління сферою благоустрою в громаді	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ структура та опис діяльності надавача послуг</li> <li>✓ способи комунікації з користувачами послуг</li> </ul>

Таблиця 14. Рекомендована структура аналітичної частини Плану вдосконалення послуги благоустрою місць загального користування в громаді

### НАЙПОШИРЕНІШІ ПРОБЛЕМИ У СФЕРІ БЛАГОУСТРОЮ В ГРОМАДІ:

- ✓ недостатня кількість місць загального користування або їхня невідповідність потребам жителів, жінок і чоловіків і/або їх груп;
- ✓ невідповідність кількості місць загального користування до спроможності їх утримувати громадою;
- ✓ відсутність дощової каналізації, що призводить до швидкого руйнування елементів благоустрою;
- ✓ велика відстань між об'єктами благоустрою в громаді і неспроможність техніки ефективно їх обслуговувати;
- ✓ недостатня кількість кваліфікованого персоналу;
- ✓ застарілість підходів до розробки програм благоустрою;
- ✓ низький рівень виконання робіт місцевими підрядниками;
- ✓ ризики вандалізму на місцях.

### ПРІОРИТЕТНІ НАПРЯМИ ПОКРАЩЕННЯ ПОСЛУГИ БЛАГОУСТРОЮ ДЛЯ БІЛЬШОСТІ ГРОМАД:

- ✓ перегляд підходів до утримання та обслуговування наявних об'єктів;
- ✓ оновлення матеріально-технічної бази для обслуговування громадських просторів громади;
- ✓ впровадження громадського моніторингу стану громадських просторів;
- ✓ оновлення громадських просторів і приведення їх у відповідність до потреб усіх категорій жителів;
- ✓ ефективна комунікація із залученими сторонами щодо ефективного використання громадських просторів.

У процесі вдосконалення послуги з благоустрою важливо брати до уваги кілька параметрів, зокрема стать, вік і місце проживання. Це допоможе виявити групи жінок і чоловіків з різним ступенем користування послугами і надасть інформацію про те, що саме потрібно змінити, аби послуга стала безпечною, доступною,

комфортною, цікавою для якомога більшої кількості користувачів, а відтак якіснішою загалом.

**Зробіть дощову каналізацію.**

Завдяки цьому об'єкти благоустрою будуть слугувати жителям громади набагато довше

З урахуванням цього на рис. 19 запропоновано орієнтовний перелік стратегічних, оперативних цілей і проєктів Плану вдосконалення послуги благоустрою в громаді.

Стратегічна ціль 1. Створення ефективної системи управління об'єктами благоустрою	Стратегічна ціль 2. Формування інформаційної політики у сфері надання послуги	Стратегічна ціль 3. Приведення об'єктів благоустрою у відповідність до потреб жителів ТГ
1.1. Розробка схем благоустрою в громаді  Проєкти: – розробка проєктів оновлення публічних просторів	2.1. Проведення опитування населення щодо рівня задоволеності послугою та здійсненими змінами	3.1. Реконструкція громадських публічних просторів і місць відпочинку  Проєкти: – розробка проєктів парків, скверів, площ, набережних
1.2. Формування абетки орієнтування в громаді — навігація та адресні таблички  Проєкт: – оновлення та встановлення адресних та навігаційних табличок	2.2. Проведення інформаційної кампанії серед населення щодо майбутніх кроків із благоустрою МЗК <sup>26</sup>	3.2. Створення та благоустроїв МЗК у селах  Проєкт: – внутрішні сільські місця збору місцевого населення
		3.3. Організація та підтримка екологічно збалансованого стану МЗК  Проєкт: – встановлення урн для роздільного збору сміття в МЗК, застосування правил бережливого догляду за зеленими насадженнями

Рис. 19. Приклад дерева цілей Плану вдосконалення послуги благоустрою в громаді

Важливо розуміти, з яких джерел у подальшому буде фінансуватися утримання створених громадських просторів. Це можуть бути: видатки з бюджету, волонтерські внески, підтримка бізнесу чи меценатство, розвиток державно-приватного партнерства, гранти профільних фондів. Для мінімізації затрат на експлуатацію деякі ділянки доцільно віддавати на утримання користувачами (бізнес, спортивні об'єднання, колективи).

Обираючи архітектурні чи планувальні рішення для благоустрою населеного пункту, важливо зібрати всі ідеї мешканців. Після цього проранжувати їх за пріоритетністю. Ідеї з найвищими пріоритетами потрібно об'єднати в єдиний осмислений сценарій

<sup>26</sup> Місця загального користування



благоустрою. Перевагу необхідно віддати не прикрашанню території, а якісному перетворенню громадських просторів.

Залучення інших учасників (наприклад бізнесу) до участі в плануванні та впровадженні рішень із благоустрою сприятиме налагодженню внутрішніх комунікацій, виникненню відчуття співпричетності, профілактиці вандалізму та покращенню контролю за станом об'єктів. Тому важливо залучати всіх зацікавлених до розробки рішень уже на етапі планування.

Визначаючи очікувані результати від покращення послуги, потрібно виходити з того, що головною метою цього процесу є створення безпечного, екологічного та комфортного середовища всередині громади, яке доступне для різних груп жінок і чоловіків та дозволяє підтримувати соціальне життя, будувати плани на майбутнє та започатковувати нові місцеві економічні проекти. Забезпечення матеріально-технічної бази, обслуговуючого персоналу та інші технічні цілі є похідними від досягнення основної мети для мешканців громади. Орієнтовний перелік кількісних і якісних показників, якими вимірюють очікувані результати покращення послуги благоустрою в громаді, наведено в таблиці 15.

Очікувані результати	Показники
<b>Якісні показники</b>	
Підвищення комфорту в облаштованих об'єктах	% задоволених мешканців рівнем надання послуги, з розподілом за віком і статтю вища готовність мешканців проводити час у межах оновлених об'єктів (за результатами польових спостережень чи опитувань)
Якість надання послуг	застосування нових підходів проектування, залучення екологічно-відповідальних підрядників; цей показник досягається дотриманням таких вимог: <ul style="list-style-type: none"> <li>- повторне використання переробленої сировини</li> <li>- безпека для використання дітьми, нетоксичність</li> <li>- партисипативне планування/формування плану об'єктів спільно з громадою</li> </ul>
Доступність і зручність для всіх категорій населення	Відповідність вимогам доступності та комфорту використання для літніх людей, батьків, дітей різного віку, людей з інвалідністю (з розподілом за статтю)
Участь у національних конкурсах щодо кращих МЗК	Участь чи здобуття призових місць на профільних конференціях, конкурсах (важливо не виключати громаду/село із загальнонаціонального дискурсу в усіх сферах)
<b>Кількісні показники</b>	
Кількість громадських просторів / місць загального користування	Кількість об'єктів, що були створені чи оновлені в рамках впровадження плану стратегічного покращення послуги
Активне залучення місцевого населення до участі в облаштуванні МЗК	Кількість осіб/сімей, що беруть участь у проведених заходах на підтримку процесу створення чи покращення громадських просторів
Сума залучених коштів на благоустрій МЗК	Показник видатків із бюджетів та інші джерела наповнення

Таблиця 15. Орієнтовний перелік кількісних і якісних показників, якими вимірюють очікувані результати покращення послуги благоустрою МЗК в громаді

Основою якісної послуги з улаштування та утримання мережі громадських просторів у ТГ є інклюзивність, доступність, сучасність і безпека

Під час комунікації з громадою щодо благоустрою та розвитку громадських просторів на першому етапі може спостерігатися пасивність чи байдужість із боку мешканців. Тому для такої комунікації важлива регулярність, послідовність, креативність і виваженість.

Протягом періоду від ініціації ідеї до відкриття об'єкта важливо звернути увагу на такі етапи комунікації:

- ✓ до початку виконання робіт презентувати наміри, пояснити системність і загальну мету процесів, що відбуватимуться в громаді;
- ✓ організувати загальну зустріч для учасницького планування, де групи користувачів можуть висловити думку про важливі елементи та процеси в громадських просторах, що створюються чи оновлюються;
- ✓ регулярно транслювати повідомлення до громади про поточний стан виконання робіт (онлайн і офлайн);
- ✓ презентувати завершення робіт зі створення чи оновлення громадського простору та розповісти про нові можливості для мешканців;
- ✓ зібрати відгуки користувачів громадського простору, за потреби повернутися до етапу планування та оновлення.

## Зарубіжний досвід

### ЗВЕДЕНИЙ ДОСВІД ЗАХІДНОЄВРОПЕЙСЬКИХ КРАЇН: ВЕЛИКОЇ БРИТАНІЇ, ФРАНЦІЇ, НІМЕЧЧИНИ<sup>27</sup>

Місця загального користування в розвинених країнах Європейського союзу мають чимало цікавих аспектів, які можна наслідувати в українських ТГ. Наприклад, місця загального користування поєднано в мережі. Зайшовши в одній точці міста в парк, усе місто можна перетнути через сквери, бульвари, двори, короткі шляхи, вздовж річки чи озера. Така екосистема посилює проникність пішохідних зв'язків, що підвищує відчуття комфорту та єдності в громаді.

У громадському просторі часто можна побачити поруч різні групи населення: літніх людей, дітей, активну молодь. Відсутній підхід, що громадський простір — це місце для дітей. У різний час і спосіб усі користуються цією інфраструктурою та можуть впливати на створення потрібної інфраструктури: місця для перевдягання, точки гімнастики, маркування дистанцій доріжок тощо.

Старі об'єкти, що залишилися від минулих поколінь (промислові, господарські споруди) не руйнують — їм дають друге життя. Часто можна бачити художній чи вуличний розпис таких об'єктів і їх передачу молодим спільнотам у користування, наприклад тематичному гуртку чи спортивній секції.

<sup>27</sup> Платформа «Тепле місто»: <https://warm.if.ua/>



## Український досвід

Серед українських міст також є чимало прикладів ефективного залучення неурядових організацій до планування громадських просторів та їх взаємодії з органами місцевого самоврядування. Платформа «Тепле місто», громадський ресторан Urban Space 100, «Промприлад. Реновація» у м. Івано-Франківськ — це проекти, які свого часу змінили спосіб сприйняття простору містянами. Своєрідним секретом є різноманіття способів використання міського простору як громадського. Саме від кількості способів і залежить «цікавість» життя в населеному пункті.

Короткий перелік заходів, які змінили місця загального користування:

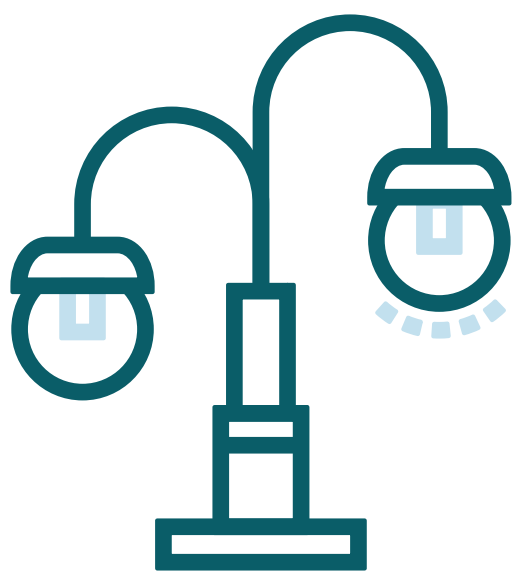
- ✓ трансформація типових дворів;
- ✓ мистецькі резиденції в міському просторі;
- ✓ освітні лекторії на міських локаціях;
- ✓ інтегрування велосипедної інфраструктури до громадських просторів;
- ✓ архітектурні конкурси;
- ✓ фестивалі та тимчасові інтервенції, що тестують альтернативне використання просторів;
- ✓ партисипативне планування громадських просторів;
- ✓ ревіталізація постіндустріальних територій;
- ✓ сталі програми грантової підтримки місцевих ініціатив.

Такі заходи залучили різноманітну публіку та джерела фінансування до формування місць загального користування та встановили певну планку для органів місцевого самоврядування та інших міст.

### ПРИКЛАДИ ПЛАНІВ УДОСКОНАЛЕННЯ ПОСЛУГ З БЛАГОУСТРОЮ



**ПЛАН УДОСКОНАЛЕННЯ ПОСЛУГИ  
«БЛАГОУСТРІЙ МІСЦЬ ЗАГАЛЬНОГО КОРИСТУВАННЯ (ДАЛІ – МЗК)».**  
Царичанська громада, Дніпропетровська область



РОЗДІЛ VII  
ПОСЛУГИ З ОСВІТЛЕННЯ  
ТЕРИТОРІЇ ЯК ЧАСТИНА  
БЛАГОУСТРОЮ



Послуга громадського освітлення — це складова комплексного благоустрою населеного пункту або дороги між населеними пунктами.

Послуга освітлення є доповненням до загального благоустрою. Ця послуга є критично важливою для територіальних громад, тому розглядається окремо.

Відповідно до чинного законодавства громадське освітлення як складова благоустрою населеного пункту належить до власних повноважень органів місцевого самоврядування (виконавчих органів сільських, селищних, міських рад).<sup>28</sup>

Схематично сферу послуги громадського освітлення представлено на рисунку нижче. До цієї сфери входять:

- ☑ інфраструктура освітлення;
- ☑ суб'єкт, що обслуговує систему освітлення;
- ☑ фаховий персонал;
- ☑ організоване підключення до джерела електроенергії;
- ☑ відповідальне енергоспоживання кінцевим користувачем.

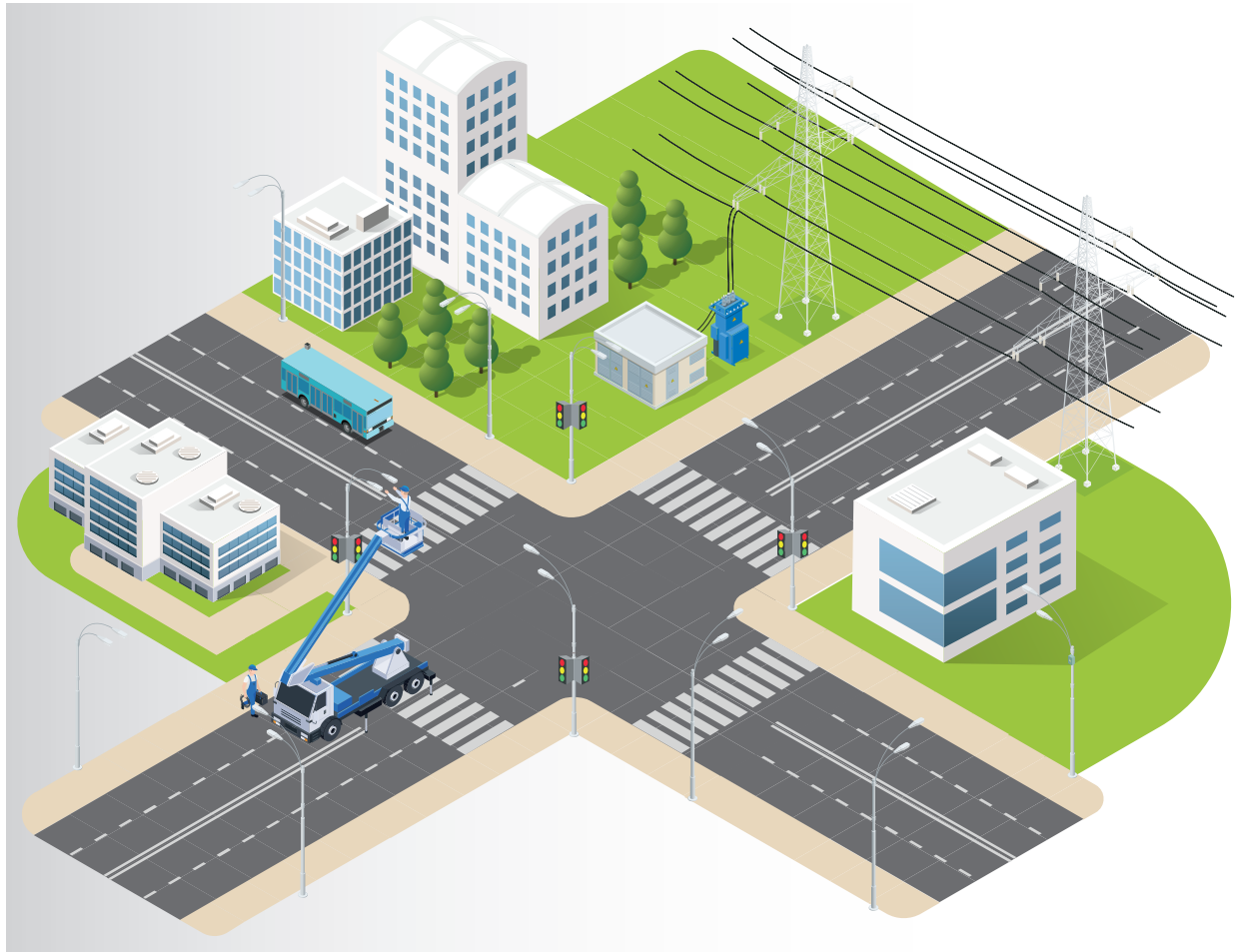


Рис. 20. Організаційна схема послуги громадського освітлення

Залежно від розташування ТГ та вихідних передумов до розвитку послуги громадського освітлення можливі різні конфігурації взаємодії основних суб'єктів відносин.

<sup>28</sup> Стаття 30 Закону України від 21 травня 1997 р. № 280/97-ВР «Про місцеве самоврядування в Україні»



Суб'єктами надання послуг у сфері громадського освітлення є органи місцевого самоврядування.

Виконавцями послуг можуть виступати підприємства різної форми власності та організації: державні, приватні, комунальні та спільні підприємства, кооперативи тощо. Наприклад, мережа вуличного освітлення може знаходитися на балансі громади та обслуговуватися її виробничим підрозділом, бути переданою в концесію чи створеною в межах іншої форми державно-приватного партнерства та обслуговуватися приватним партнером.

Користувачами виступають фізичні та юридичні особи. Кінцевого користувача можна також класифікувати як:

- ✓ домогосподарства та їхні мешканці;
- ✓ суб'єкти господарювання;
- ✓ адміністративні об'єкти.

Послуга громадського освітлення є важливою не тільки для забезпечення зручності жителів громади в темний період доби. Ця послуга є ключовою у формуванні відчуття безпеки у різних категорій населення, особливо жінок, у зниженні рівня аварійності на дорогах, у пожевопоборонній соціальних зв'язків усередині громади, в підвищенні економічної активності та розвитку туризму. Таким чином, покращення послуги громадського освітлення має широкий позитивний вплив на всі аспекти життя в територіальній громаді.

### ОСНОВНІ НОРМАТИВНО-ПРАВОВІ АКТИ, ЯКІ РЕГУЛЮЮТЬ НАДАННЯ ПОСЛУГИ ГРОМАДСЬКОГО ОСВІТЛЕННЯ В ТЕРИТОРІАЛЬНИХ ГРОМАДАХ:

- 📖 Закон України від 6 вересня 2005 року № 2807-IV «Про благоустрій населених пунктів»
- 📖 Закон України від 30 червня 1993 року № 3353-XII «Про дорожній рух»
- 📖 Закон України від 1 липня 1994 року № 74/94-ВР «Про енергозбереження»
- 📖 Постанова Кабінету Міністрів України від 15.10.2012 № 992 «Про затвердження вимог до світлодіодних світлотехнічних пристроїв та електричних ламп, що використовуються в мережах змінного струму з метою освітлення»
- 📖 ДБН В.2.3-5-2001 «Вулиці та дороги населених пунктів»
- 📖 ДБН В.2.5-28-2018 «Природне і штучне освітлення»
- 📖 ДБН В.2.5-23:2010 «Проектування електрообладнання об'єктів цивільного призначення»

### ОСОБЛИВОСТІ ДІАГНОСТИКИ СТАНУ НАДАННЯ ПОСЛУГИ

Для стратегічного покращення послуги громадського освітлення необхідно мати вичерпну інформацію щодо всіх її складових. Для цього необхідно провести комплексний аудит, який дозволить визначити стан усіх елементів системи.





Діагностика стану надання послуги громадського освітлення може складатися з таких дій:

- ✓ Аналіз поточної нормативно-правової бази, визначення вимог і стандартів роботи вуличного освітлення, програмних документів, що стосуються послуги.
- ✓ Спільне картування разом із різними сторонами, зацікавленими в покритті освітленням території громади, та виявлення проблемних ділянок. На цьому етапі доречним буде проведення гендерного аудиту безпеки території, який передбачає залучення жінок і чоловіків різних вікових і соціальних груп, а також вивчення ситуації в різні періоди доби та різні пори року. Це дозволить врахувати думку громадськості із самого початку, і вона не буде причиною блокування потенційних проєктів у подальшому.
- ✓ Аналіз поточного режиму роботи наявної системи освітлення та його відповідності потребам жителів.
- ✓ Визначення точної кількості, якості та розташування освітлювальних елементів, елементів мережі та опорних одиниць. Можливе залучення зовнішнього експерта.
- ✓ Перевірка проєктної та технічної документації на наявну систему. Оцінювання наявної документації, отримання необхідної інформації від районних і обласних джерел.
- ✓ Аналіз діяльності надавача послуги, оцінювання якості роботи та виявлення наявних проблем.
- ✓ Оцінювання кваліфікації наявного персоналу та виявлення потреб у додатковому навчанні.
- ✓ Аналіз системи двостороннього зв'язку/комунікації з жителями.
- ✓ Збір даних про вихідні умови до впровадження ефективної системи технічного управління системою.
- ✓ Оцінювання поточних витрат на освітлення та їх складових.
- ✓ Аналіз поточних і очікуваних тарифів на електроенергію.

<p><b>1</b> Загальна інформація про громаду</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ географічне розташування громади, відстань до обласного та районного центрів</li> <li>✓ кількість населених пунктів та їх розташування відносно адміністративного центра громади (у вигляді карти)</li> <li>✓ чисельність населення в розрізі населених пунктів</li> <li>✓ загальна оцінка забезпеченості послугою громадського освітлення</li> </ul>
<p><b>2</b> Загальна інформація про наявну інфраструктуру</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ структура та найменування суб'єктів, що надають послуги</li> <li>✓ характеристика технічно-матеріальної бази</li> <li>✓ загальна схема покриття інфраструктурою громади</li> <li>✓ схема підключення до джерела електроенергії та обсяг споживання</li> </ul>

3	Матеріально-технічне забезпечення системи громадського освітлення	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ характеристика технічного оснащення, що підтримує систему громадського освітлення (диспетчеризація)</li> <li>✓ оцінка стану даного оснащення</li> </ul>
4	Управління сферою громадського освітлення в громаді	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ структура та опис діяльності надавача послуг</li> <li>✓ способи комунікації з користувачами послуг</li> </ul>
5	Фінансування сфери громадського освітлення	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ обсяг і структура витрат на громадське освітлення, джерела фінансування</li> </ul>
6	Нормативно-правова база у сфері надання послуги	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ чинні нормативно-правові акти, стандарти та програмні документи всіх рівнів, що стосуються громадського освітлення</li> </ul>

Таблиця 16. Рекомендована структура аналітичної частини Плану вдосконалення послуги громадського освітлення

### НАЙПОШИРЕНІШІ ПРОБЛЕМИ У СФЕРІ ГРОМАДСЬКОГО ОСВІТЛЕННЯ В ГРОМАДІ:

- ✓ застарілість і енерговитратність наявних систем освітлення;
- ✓ відсутність освітлення у важливих для жителів громади місцях;
- ✓ недосконала система управління вуличним освітленням;
- ✓ відсутність технічної документації;
- ✓ фінансова обмеженість громади для надання послуги;
- ✓ недостатність кваліфікованого персоналу.

Зважаючи на потребу в покращенні послуги та виходячи з пріоритетів кінцевих користувачів, формулювання бачення послуги у громаді, стратегічні цілі та подальші кроки повинні забезпечувати виконання трьох ключових задач: якісне надання послуги, доступність чи повне покриття громади та належна комунікація зі споживачами.

Проблемою може бути занадто яскраве освітлення чи неправильно встановлені ліхтарі, що світять у вікна жителям

### ПРІОРИТЕТНІ НАПРЯМИ ПОКРАЩЕННЯ ПОСЛУГИ ГРОМАДСЬКОГО ОСВІТЛЕННЯ ДЛЯ БІЛЬШОСТІ ГРОМАД:

- ✓ забезпечення доступу до послуги більшості населення громади;
- ✓ оновлення матеріально-технічної бази та підвищення енергоефективності;
- ✓ ефективна комунікація всередині громади щодо підтримання функціонуючої системи громадського освітлення, як запоруки безпеки, добробуту і соціального діалогу.

З урахуванням цього на рис. 21 наведено орієнтовний перелік стратегічних, оперативних цілей і проєктів Плану вдосконалення послуги громадського освітлення в громаді.





Стратегічна ціль 1. Покращення спроможності громади надавати якісну послугу громадського освітлення	Стратегічна ціль 2. Забезпечення якісною послугою громадського освітлення всіх мешканців громади	Стратегічна ціль 3. Створення середовища ефективної комунікації щодо послуги освітлення та дотичні аспекти
<p>1.1. Зміцнення матеріально-технічної бази надавача послуги</p> <p>Проекти:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– закупівля нового обладнання для встановлення, ремонту, обслуговування елементів системи освітлення</li> <li>– аудит наявної системи</li> </ul>	<p>2.1. Реконструкція споруд наявної системи громадського освітлення</p> <p>Проекти:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– заміна відрізків мережі, опор, елементів освітлення, елементів обліку</li> </ul>	<p>3.1. Проведення громадських обговорень і картування проблемних ділянок. Встановлення системного зв'язку між усіма жителями громади</p> <p>Проект:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– організація та проведення заходів для різних груп населення</li> </ul>
<p>1.2. Робота з підвищення кваліфікації персоналу</p> <p>Проект:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– додаткове навчання наявного персоналу, набір нових кадрів зі знаннями про нові підходи в енергоефективності та обслуговуванні систем освітлення</li> </ul>	<p>2.2. Охоплення всієї громади послугою громадського освітлення</p> <p>Проекти:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– розширення мережі, збільшення відсотка покриття громади послугою</li> </ul>	<p>3.2. Створення спільних громадських експериментальних стендів щодо громадського освітлення</p> <p>Проект:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– встановлення пілотних прототипів з інформацією в місцях з активним рухом людей</li> </ul>
<p>1.3. Побудова диспетчерської системи освітлення в громаді з оптимізацією всіх економічних складових</p> <p>Проекти:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– виготовлення технічної документації, автоматизація і диспетчеризація системи освітлення</li> </ul>		<p>3.3. Посилення зв'язків із громадою щодо ефективного й екологічного використання ресурсів</p> <p>Проекти:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– проведення інформаційних кампаній, створення ГО, відповідальних за безпеку на дорогах, робота із закладами освіти</li> </ul>

Рис. 21. Приклад дерева цілей Плану вдосконалення послуги громадського освітлення в громаді

Зважаючи на те, що поточний стан матеріально-технічної бази та інфраструктури системи є зношеним чи неповним, більшість проєктів спрямовані на капітальні та поточні ремонти, але їх послідовність і доцільність повинна бути підтверджена технічними обстеженнями та висновками експертів. Наприклад, впровадження повного покриття громади послугою може бути безумовним пріоритетом, а заміна обладнання буде залежати від загальної конфігурації системи. Технічні характеристики обладнання, його кількість можуть бути скореговані та оптимізовані в процесі проведення діагностики.

Обміркуйте можливість встановлення зовнішнього освітлення громадських будівель, туристичних об'єктів і громадських просторів

### ОДИН ІЗ ВАРІАНТІВ ДЕРЕВА ЦІЛЕЙ:

**Стратегічна ціль 1.** 100 %-е покриття освітленням, яке відповідає нормативним вимогам

- ✓ Реконструкція наявних систем, приведення їх у відповідність до ДСТУ
- ✓ Будівництво нової мережі
- ✓ Зовнішнє освітлення громадських об'єктів (публічних просторів, громадських будівель, туристичних об'єктів тощо)

**Стратегічна ціль 2.** Зменшення питомих витрат електроенергії

- ✓ Заміна світильників на енергоефективні
- ✓ Диспетчеризація
- ✓ Підвищення якості обслуговування

**Стратегічна ціль 3.** Забезпечити обізнаність громадян щодо послуги та отримати якісний зворотний зв'язок:

- ✓ Створення системи інформування та зворотного зв'язку ( картування проблем, опитування, система звернень)
- ✓ Експериментальні стенди (та інші промооб'єкти)
- ✓ Посилення зв'язків із сусідніми громадами, приватними підприємствами, фермерами тощо.

Ефективним може бути поєднання робочих зустрічей та аудиту матеріально-технічної бази, виїздів на об'єкти чи спільні обговорення за участі кінцевих користувачів послуги. Це дозволить сформулювати краще розуміння потреб усіх сторін, що позитивно відобразиться на виробленні єдиного бачення та визначенні пріоритетів розвитку громадського освітлення в громаді.

Віддалена диспетчеризація дозволить швидко налаштувати параметри системи освітлення та виявляти несправності

Визначаючи очікувані результати, потрібно виходити з того, що головною метою стратегічного покращення послуги громадського освітлення є підвищення безпеки на дорогах і в місцях загального користування, покращення соціального діалогу та локальної економічної активності в громаді. Тому проміжні цілі з впровадження новітніх принципів і оновлення матеріально-технічної бази є похідними і повинні слугувати досягненню основної мети.



Очікувані результати	Показники
<b>Якісні показники</b>	
Рівень задоволення наданням послуги з урахуванням гендерної складової	% населення, що позитивно оцінює зміни в наданні послуги Показник кількості скарг щодо послуги на 1000 населення
Покриття громади послугою	% населених пунктів, домогосподарств, що отримують відповідну послугу громадського освітлення в радіусі їхньої діяльності
Відповідність якості освітлення потребам громади	% кількості світлоточок відносно потреби
<b>Кількісні показники</b>	
Розробка проєктів	Кількість цільових проєктів, розроблених на виконання плану стратегічного покращення послуги
Залучення фінансових ресурсів	Обсяг залучених коштів на покращення послуги з різних джерел
Кваліфікований персонал	Кількість найнятих сертифікованих працівників або тих, що пройшли курси підвищення кваліфікації
Протяжність вуличних електромереж	Загальна довжина вуличних мереж з освітленням
Енергоефективність	Витрати електроенергії на 1 світлоточку

Таблиця 17. Орієнтовний перелік кількісних і якісних показників, якими вимірюють очікувані результати покращення послуги громадського освітлення в громаді

Комунікація щодо покращення послуги громадського освітлення повинна бути спрямована на заходи з реалізації головної мети — безперебійного забезпечення громадського освітлення у важливих для жителів громадських місцях. Це може бути приводом для ширшої дискусії про безпеку в громаді, моніторинг елементів освітлення, формування тарифів. Така комунікація повинна охоплювати як онлайн- (Facebook, вебсайт, Viber), так і офлайн-канали (газета, оголошення, зустрічі з громадянами).

Однак у питанні комунікації щодо послуги громадського освітлення є кілька важливих складових, на які варто звернути увагу:

- ✓ комунікація під час планування — збір інформації про першочергові потреби жителів, чітке донесення інформації про принципи вибору ділянок освітлення та послідовність виконання цих робіт у часі;
- ✓ комунікація щодо наявного стану покриття громадським освітленням (чому на одній вулиці вже є освітлення, а на іншій ще немає?);
- ✓ двостороння комунікація щодо несправних об'єктів — відстеження аварій, дій вандалів і надання достовірної інформації про строки усунення неполадок;
- ✓ аварійна комунікація щодо відсутності освітлення (особливо протяжністю більше 1 доби) та визначені причини аварії, подальші дії тощо.



## Зарубіжний досвід

У місті Бірмінгем після системної інвестиції в оновлення громадського освітлення та заміну світлоточок на більш ефективні світлодіодні елементи було досягнуто суттєвих змін у якості життя та безпеці населення. Систему освітлення було синхронізовано із системою диспетчеризації та автоматизації, що дозволило впровадити різні режими світлового інформування залежно від пори року, погоди та ситуації. Також спеціально підготовлений фахівець у режимі реального часу відстежує ступінь освітлення в місті, що по суті виключає потребу інформування мешканцями про несправні ділянки мережі.

Інвестиція в систему освітлення почала себе окупувати відразу. Економія в порівнянні зі звичайними освітлювальними елементами склала 50 %, що дозволило економити по 2 млн фунтів стерлінгів на рік. Крім того, нове обладнання є технологічним із точки зору обслуговування — на 100 000 годин безперервної роботи в надавача послуг не було робіт із заміни чи ремонту обладнання.<sup>29</sup>

<sup>29</sup> Lighting the Cities. Accelerating the Deployment of Innovative Lighting in European Cities. Luxembourg: Publications Office of the European Union, 2013. [http://ec.europa.eu/information\\_society/newsroom/cf/dae/document.cfm?doc\\_id=2303](http://ec.europa.eu/information_society/newsroom/cf/dae/document.cfm?doc_id=2303)

## ПРИКЛАДИ ПЛАНІВ УДОСКОНАЛЕННЯ ПОСЛУГИ ГРОМАДСЬКОГО ОСВІТЛЕННЯ

---



**«ПЛАН УДОСКОНАЛЕННЯ НАДАННЯ ПОСЛУГИ  
ВУЛИЧНОГО ОСВІТЛЕННЯ» на 2019-2022 роки**  
Кам'яномостівська територіальна громада, Миколаївська область



**ПЛАН УДОСКОНАЛЕННЯ НАДАННЯ ПОСЛУГИ  
ВУЛИЧНОГО ОСВІТЛЕННЯ**  
Скала-Подільська селищна територіальна громада, Тернопільська область



**ПЛАН УДОСКОНАЛЕННЯ ПОСЛУГИ  
ВУЛИЧНОГО ОСВІТЛЕННЯ**  
Зборівська громада, Тернопільська область







## РОЗДІЛ VIII

# УТРИМАННЯ ТА РОЗВИТОК ТРАНСПОРТНОЇ ІНФРАСТРУКТУРИ



В новоутворених громадах важливу об'єднуючу роль відіграють зв'язки між населеними пунктами громади. Ці зв'язки мають не тільки характер історичний, культурний, соціальний, але й фізичний — економіка громади будується на ефективному та мобільному використанні наявних ресурсів і створенні додаткової вартості в різних куточках громади.

Населені пункти ТГ з'єднано в основному автомобільними дорогами загального користування місцевого значення, які в свою чергу поділяються на обласні та районні.

До обласних автомобільних доріг належать автомобільні дороги, що з'єднують адміністративні центри Автономної Республіки Крим і областей з іншими населеними пунктами в межах Автономної Республіки Крим чи області та із залізничними станціями, аеропортами, річковими портами, пунктами пропуску через державний кордон, місцями відпочинку і не належать до доріг державного значення.

До районних автомобільних доріг належать автомобільні дороги, що з'єднують адміністративні районні центри з іншими населеними пунктами, інші населені пункти між собою, з підприємствами, об'єктами культурного значення, іншими дорогами загального користування у межах району.<sup>30</sup>

Стратегії розвитку ТГ зазвичай передбачають розвиток дорожньої інфраструктури, у тому числі програми розвитку дорожньої мережі населених пунктів. Під час створення таких програм необхідно враховувати потреби користувачів, вимоги наведених нижче будівельних норм, а також проєктні значення пропускну та несної здатності дорожнього одягу, конструктивні параметри автомобільної дороги тощо.

Правильно спланована транспортна інфраструктура зменшує кількість аварій із серйозними наслідками

Наявна та розвинута транспортна мережа громади, що включає як сполучення між населеними пунктами, так і зв'язки в селах і селищах, є запорукою розвитку громади в різних аспектах. Якісне надання соціальних послуг, робота екстрених служб, підтримка економічних процесів у громаді — лише кілька прикладів позитивного ефекту належного стану дорожньо-транспортної інфраструктури.

В основі якісної послуги дорожньо-транспортної інфраструктури в громаді лежать цінності дорожньої безпеки, мобільності в громаді, благоустрою та облаштування придорожніх зон. Користувачами цієї послуги є не тільки власники індивідуальних транспортних засобів, але й громадський транспорт, велосипедисти та пішоходи. Гармонійний розвиток послуги відносно всіх чотирьох категорій учасників дорожнього руху дозволить створити рівноцінно комфортний сервіс для всіх жителів громади.

Детальний опис ефективного управління комунальними дорогами та деталей організаційного й технічного обслуговування для органів місцевого самоврядування наведено в посібнику «Буквар доріг майбутнього», розробленому

<sup>30</sup> Закон України від 8 вересня 2005 р. № 2862-IV «Про автомобільні дороги»

Державним підприємством «Державний дорожній науково-дослідний інститут імені М. П. Шульгіна» (ДП «ДерждорНДІ») у межах Програми USAID DOBRE.<sup>31</sup>

Послуга дорожньої інфраструктури забезпечує громаду відповідними за якістю дорогами та об'єктами дорожнього сервісу між населеними пунктами громади та в їхніх межах. Різні автомобільні дороги в такому випадку можуть мати різні рівні підпорядкування, а відповідно й обслуговування, тому важливо узгоджувати дії різних учасників процесу.

Необхідно зауважити, що на сьогодні законодавством встановлено чіткий розподіл повноважень щодо доріг загального користування:

- ☑️ дороги національного значення (індекс Н) — Державне агентство автомобільних доріг України;
- ☑️ дороги регіонального та територіального значення (індекс Р, Т) — обласні державні адміністрації;
- ☑️ комунальні дороги — органи місцевого самоврядування.

Існує також поділ всіх доріг на чотири категорії за інтенсивністю руху, що зумовлює відповідні заходи безпеки, швидкісний режим та особливості просторового розвитку громади навколо них.

Категорія дороги	Погодинна інтенсивність руху
I-а, I-б	понад 1600
II	від 1200 до 1600
III	від 600 до 1200

**Таблиця 18. Категорії доріг за інтенсивністю, авт./год.**

Схематично сферу послуги дорожньої інфраструктури представлено на рисунку нижче. До неї входять:

- ☑️ дороги та стан їх покриття;
- ☑️ суб'єкт, що обслуговує систему дорожньої інфраструктури (комунальне підприємство чи інший підрядник);
- ☑️ фаховий персонал;
- ☑️ доповнюючі елементи до базового дорожнього покриття;
- ☑️ відповідальне використання кінцевим користувачем.

<sup>31</sup> Буквар доріг майбутнього. Посібник з управління комунальними дорогами для органів місцевого самоврядування: посіб. Київ, 2020. 172 с. <https://decentralization.gov.ua/uploads/library/file/562/13.05.pdf>





Рис. 22. Схема дорожньої інфраструктури

Незалежно від вихідних умов громади її шлях задоволення потреби кінцевого споживача в якісній дорожній інфраструктурі буде проходити через основні блоки цієї системи. Вміння ефективно працювати з кожним елементом врешті-решт дозволить досягнути якісного надання послуги.

Послуга утримання дорожньої інфраструктури є не тільки критичною для мобільності всередині громади. Вона є ключовою у формуванні зв'язної громади, створенні відчуття безпеки в різних категорій населення, зниженні рівня аварійності на дорогах, поживленні соціальних зв'язків усередині громади, активізації економічної діяльності. Саме тому покращення послуги дорожньої інфраструктури має широкий позитивний вплив на громаду в цілому.

### ОСНОВНІ НОРМАТИВНО-ПРАВОВІ АКТИ, ЯКІ РЕГУЛЮЮТЬ НАДАННЯ ПОСЛУГИ ДОРОЖНЬОЇ ІНФРАСТРУКТУРИ В ТЕРИТОРІАЛЬНИХ ГРОМАДАХ:

- 📖 Закон України від 8 вересня 2005 року № 2862-IV «Про автомобільні дороги»
- 📖 Закон України від 30 червня 1993 року № 3353-XII «Про дорожній рух»
- 📖 Закон України від 10 листопада 1994 року № 232/94-ВР «Про транспорт»
- 📖 Закон України від 18 вересня 1991 року № 1562-XII «Про джерела фінансування дорожнього господарства України»
- 📖 Закон України від 17 лютого 2011 року № 3038-IV «Про регулювання місто-будівної діяльності»

- 📖 Закон України від 20 березня 2018 року № 2354-VIII «Про стратегічну екологічну оцінку»
- 📖 Порядок спрямування коштів державного дорожнього фонду, затверджений Постановою Кабінету Міністрів України від 20.12.2017 № 1085
- 📖 Методика визначення обсягу фінансування будівництва, реконструкції, ремонту та утримання автомобільних доріг, затверджена наказом Міністерства інфраструктури України, Міністерства фінансів України, від 21.09.2012 № 573/1019

### КЛЮЧОВІ ДЕРЖАВНІ СТАНДАРТИ ТА ДЕРЖАВНІ БУДІВЕЛЬНІ НОРМИ У СФЕРІ РОЗВИТКУ ДОРОЖНЬОЇ ІНФРАСТРУКТУРИ:

- 📖 ДБН В.2.3-4:2015 Автомобільні дороги. Частина I. Проектування. Частина II. Будівництво
- 📖 ДБН В.2.3-5:2018 Вулиці і дороги населених пунктів
- 📖 ДСТУ 8906:2019 Планування та проектування велосипедної інфраструктури
- 📖 ДБН В.2.2-40:2018 Інклюзивність будівель і споруд. Основні положення
- 📖 ДБН А.2.1-1:2008 Інженерні вишукування для будівництва
- 📖 ДСТУ-Н Б В.1.2-16:2013 Визначення класу наслідків (відповідальності) та категорії складності об'єктів будівництва
- 📖 ДБН А.2.2-3:2014 Склад та зміст проектних документів на будівництво
- 📖 ДБН Б.2.2-12: 2019 Планування і забудова територій
- 📖 ДСТУ-Н Б В.3.2-5:2016 Настанова з ліквідації вибоїн покриття нежорсткого дорожнього одягу автомобільних доріг
- 📖 ДСТУ 2587:2010 Безпека дорожнього руху. Розмітка дорожня. Загальні технічні вимоги. Методи контролювання. Правила застосування
- 📖 ДСТУ 2935:2018 Безпека дорожнього руху. Терміни та визначення понять
- 📖 ДСТУ 3587-97 Безпека дорожнього руху. Автомобільні дороги, вулиці та залізничні переїзди. Вимоги до експлуатаційного стану
- 📖 ДСТУ 4036-2001 Безпека дорожнього руху. Вставки розмічальні дорожні. Загальні технічні вимоги
- 📖 ДСТУ 4092-2002 Безпека дорожнього руху. Світлофори дорожні. Загальні технічні умови. Правила застосування та вимоги безпеки
- 📖 ДСТУ 4100:2014 Безпека дорожнього руху. Знаки дорожні. Загальні технічні умови. Правила застосування
- 📖 ДСТУ 4123:2006 Безпека дорожнього руху. Пристрій примусового зниження швидкості дорожньо-транспортної техніки на вулицях і дорогах. Загальні технічні вимоги
- 📖 ДСТУ 7168:2010 Безпека дорожнього руху. Огородження дорожні тимчасові. Загальні технічні умови



- 📖 ДСТУ 8731:2017 Безпека дорожнього руху. Дзеркала дорожні. Загальні технічні вимоги. Правила застосування
- 📖 ДСТУ 8732:2017 Безпека дорожнього руху. Смуги шумові. Загальні технічні вимоги. Правила застосування
- 📖 ДСТУ 8749:2017 Безпека дорожнього руху. Огородження та організація дорожнього руху в місцях проведення дорожніх робіт
- 📖 ДСТУ 8751:2017 Безпека дорожнього руху. Огородження дорожні і напрямні пристрої. Правила використання. Загальні технічні вимоги
- 📖 ДСТУ 8894:2019 Безпека дорожнього руху. Лінійний аналіз аварійності та оцінювання умов безпеки руху на автомобільних дорогах
- 📖 ДСТУ XXXX:20XX Безпека дорожнього руху. Засоби заспокоєння руху. Загальні технічні вимоги (проект)

У громаді зазвичай наявні дороги різного типу підпорядкування — місцевого, районного, обласного, національного. Стратегічне покращення послуги транспортної інфраструктури в громаді передбачає покращення інфраструктури в цілому. Це значить, що необхідно розглядати дорожньо-транспортну систему як ціле і знаходити необхідні інструменти впливу й комунікації для організації доріг, що не входять до прямого підпорядкування громаді.

Згідно з чинним законодавством суб'єктами відносин у сфері дорожньої інфраструктури є органи місцевого самоврядування (відносно локальних доріг), що виступають надавачами послуг.

Виконавцями послуг можуть виступати підприємства різної форми власності та організації: державні, приватні, комунальні підприємства чи приватні підприємники.

Ефективним може бути поєднання робочих зустрічей і аудиту матеріально-технічної бази, виїздів на об'єкти чи спільних обговорень за участі кінцевих користувачів послуги. Це дозволить сформулювати краще розуміння потреб усіх сторін, що позитивно відобразиться на виробленні єдиного бачення та визначенні пріоритетів розвитку дорожньої інфраструктури в громаді

Користувачами виступають фізичні та юридичні особи, що здійснюють власну господарську діяльність чи життєдіяльність. Комплексне забезпечення умов дорожньої інфраструктури сприяє підвищенню якості цієї послуги в громаді.

## ОСОБЛИВОСТІ ДІАГНОСТИКИ СТАНУ НАДАННЯ ПОСЛУГИ

Для стратегічного покращення послуги транспортної інфраструктури необхідно мати вичерпну інформацію щодо всіх її складових. Для цього необхідно провести комплексний аудит, що дозволить визначити стан усіх елементів системи.

Діагностика стану транспортної інфраструктури може складатися з таких дій:

- ✓ визначення основних користувачів транспортної інфраструктури та їхніх потреб;
- ✓ спільне з різними користувачами картування стану дорожнього покриття та інфраструктури важливих ділянок у громаді, виявлення проблемних ділянок;



це дозволить врахувати думку громадськості із самого початку, і вона не буде причиною блокування пріоритетних проєктів у подальшому;

- ✓ визначення точної протяжності та технічного стану дорожнього покриття (можливе залучення зовнішнього експерта);
- ✓ перевірка проєктної та технічної документації на наявну систему; оцінювання наявної документації, отримання необхідної інформації від районних і обласних джерел;
- ✓ аналіз системи двостороннього зв'язку/комунікації з громадою;
- ✓ аналіз потреби в додаткових елементах системи дорожньої інфраструктури: пішохідні переходи, знаки, велодоріжки, кювети, укріплення профілю траси тощо.

<p><b>1</b> Загальна інформація про громаду та користувачів транспортної інфраструктури</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ географічне розташування громади, відстань до обласного та районного центрів</li> <li>✓ кількість населених пунктів і їх розташування відносно адміністративного центра громади (у вигляді карти)</li> <li>✓ чисельність населення в розрізі населених пунктів з розподілом за віком і статтю</li> <li>✓ інформація про використання різних видів транспорту жителями громади (пішоходи, велосипедисти, водії легкових автомобілів і вантажівок) та традиційні сценарії використання такого транспорту</li> </ul>
<p><b>2</b> Загальна інформація про наявну інфраструктуру</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ загальна оцінка довжин шляхів сполучення між населеними пунктами громади та характер їхнього покриття/стану</li> <li>✓ загальна схема покриття громади транспортною інфраструктурою, її стан і характеристики (дороги, тротуари, велосипедні доріжки, об'єкти дорожнього сервісу, пішохідні переходи, знаки, зупинки тощо)</li> </ul>
<p><b>3</b> Матеріально-технічне забезпечення системи дорожньої інфраструктури</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ структура та найменування суб'єктів, що надають послуги з будівництва, ремонту та обслуговування транспортної інфраструктури, їх технічне оснащення</li> <li>✓ характеристика доступної в ТГ технічно-матеріальної бази для обслуговування транспортної інфраструктури</li> </ul>
<p><b>4</b> Управління сферою дорожньої інфраструктури в громаді</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ структура та опис діяльності надавачів послуг</li> <li>✓ опис процесу обслуговування транспортної інфраструктури в різні пори року</li> <li>✓ способи комунікації з користувачами</li> </ul>
<p><b>5</b> Фінансування сфери дорожньої інфраструктури в громаді</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ обсяг і структура витрат на дорожню інфраструктуру в місцевому бюджеті</li> </ul>

Таблиця 19. Рекомендована структура аналітичної частини Плану вдосконалення дорожньої інфраструктури

## НАЙПОШИРЕНІШІ ПРОБЛЕМИ У СФЕРІ ДОРОЖНЬОЇ ІНФРАСТРУКТУРИ В ГРОМАДІ:

- ✓ невідповідність транспортної інфраструктури потребам жителів, викривлення в бік задоволення потреб автомобілістів;
- ✓ неякісне планування транспортної інфраструктури та окремих її елементів, що призводить до підвищення аварійності;
- ✓ незадовільний стан дорожнього покриття та тротуарів, відсутність велосипедних доріжок;

«Лежачій поліцейський» — не найкращій засіб зниження швидкості. Він призводить до утворення калюж, підвищення рівня шуму та спричиняє незручності для велосипедистів. Обміркуйте інші варіанти

- ✓ відсутність дощової каналізації;
- ✓ неповне поєднання населених пунктів громади між собою;
- ✓ недосконала система управління та моніторингу;
- ✓ відсутність частин технічної документації, що стосуються різних населених пунктів;
- ✓ фінансова обмеженість і, як результат, недостатня спроможність громади обслуговувати транспортну інфраструктуру;
- ✓ відсутність кваліфікованого персоналу;
- ✓ недостатній рівень забезпечення навколоторожньої інфраструктури (знаки, пішохідні переходи);
- ✓ брак спеціалізованої техніки для ремонту та обслуговування транспортної інфраструктури.

Зважаючи на загальний підхід до покращення послуги та виходячи з пріоритетів кінцевих користувачів і загального результату, формулювання бачення послуги в громаді, стратегічні цілі та подальші кроки повинні забезпечувати виконання трьох ключових задач: якісне надання послуги, доступність чи повне покриття громади та належна комунікація зі споживачами.

Велосипед є одним з основних засобів пересування для жителів невеликих населених пунктів. Зверніть увагу на забезпечення безпеки та зручності для велосипедистів при реконструкції транспортної інфраструктури

## ПРІОРИТЕТНІ НАПРЯМИ ПОКРАЩЕННЯ ПОСЛУГИ ДОРОЖНЬОЇ ІНФРАСТРУКТУРИ ДЛЯ БІЛЬШОСТІ ГРОМАД:

- ✓ приведення до оптимального стану покриття доріг, тротуарів і велосипедних доріжок;
- ✓ оновлення матеріально-технічної бази для підтримання стану експлуатації доріг;





- ☑ забезпечення доступу до послуги більшості населення громади;
- ☑ ефективна комунікація всередині громади щодо підтримання функціонуючої системи дорожньої інфраструктури як запоруки мобільності, добробуту й соціального діалогу всередині громади.

З урахуванням цього на рис. 23 запропоновано орієнтовний перелік стратегічних і оперативних цілей.

Стратегічна ціль 1. Створення безпечної дорожньої інфраструктури, доступної та зручної для всіх категорій жителів	Стратегічна ціль 2. Створення ефективної системи обслуговування дорожньої інфраструктури протягом усього року	Стратегічна ціль 3. Зниження аварійності, кількості травм і смертей відносно всіх учасників дорожнього руху
1.1. Будівництво, реконструкція та ремонт доріг, тротуарів, мостів, шляхопроводів	2.1. Внесення змін до Правил благоустрою	3.1. Створення системи постійного моніторингу аварійності та визначення причин ДТП
1.2. Облаштування доступу всіх категорій жителів до об'єктів дорожньої інфраструктури	2.2. Створення комунального підприємства з обслуговування дорожньої інфраструктури (тільки якщо питання неможливо вирішити іншим шляхом)	3.2. Встановлення чи реконструкція вуличного освітлення
1.3. Будівництво паркувальних місць для автомобілів і велосипедів поблизу соціально значущих об'єктів	2.3. Створення системи моніторингу якості утримання та обслуговування дорожньої інфраструктури	3.3. Розробка схеми та встановлення дорожніх знаків на дорогах місцевого значення
1.4. Обладнання велосипедних доріжок	2.4. Налагодження співпраці з сусідніми громадами, обласними та державними структурами, які обслуговують дорожню інфраструктуру	3.4. Облаштування пішохідних переходів, засобів заспокоєння руху
		3.5. Покращення видимості для всіх учасників дорожнього руху (обрізка дерев, зменшення кількості зовнішньої реклами)
		3.6. Запровадження позакласних шкільних занять із вивчення безпеки дорожнього руху

**Рис. 23. Приклад дерева цілей Плану вдосконалення дорожньої інфраструктури в громаді**

Доцільність і послідовність реалізації проєктів, пов'язаних із капітальними та поточними ремонтами дорожньої інфраструктури повинні бути підтверджені технічними обстеженнями та висновками експертів.

Часто в межах громади виконання всіх робіт самотужки може бути фінансово непосильним, тому важливо комбінувати різні завдання для виконання в партнерстві.

Подбайте про пішоходів:

- ☑ Не змушуйте пішоходів ходити зигзагами, спряміть тротуар
- ☑ Використовуйте елементи мощення без фаски — це збереже високі підбори та спокій батьків із дітьми в колясках
- ☑ Підніміть пішохідний перехід до рівня тротуару, а газон опустіть нижче такого рівня
- ☑ Скоротіть шлях пішохода через дорогу — зробіть «антикишеню» та острівець безпеки на переході
- ☑ Розкажіть про важливість світловідбивних елементів

В даному випадку хорошими прикладами партнерства будуть:

- ☑ міжмуніципальна співпраця;
- ☑ співпраця з донорськими, технічними програмами міжнародної допомоги (особливо щодо безпеки на дорогах);
- ☑ співпраця з приватними підрядниками із залученням фахових професіоналів;
- ☑ співпраця з громадськими організаціями щодо інформування громади про необхідні заходи безпеки на дорогах і громадського контролю якості робіт;
- ☑ партнерство з обласними та державними структурами щодо ремонту доріг державного, обласного та районного значення на території громади.

Визначаючи цілі та очікувані результати, потрібно виходити з того, що головною метою стратегічного покращення послуги дорожньої інфраструктури є підвищення безпеки на дорогах, пожвавлення сполучення між населеними пунктами, покращення соціального діалогу та локальної економічної активності в громаді. Тому проміжні цілі, наприклад оновлення матеріально-технічної бази, є похідними і повинні слугувати досягненню основної мети.

Орієнтовний перелік кількісних і якісних показників, якими вимірюють очікувані результати покращення послуги дорожньої інфраструктури в громаді, наведено в таблиці 20.

Зробіть дощову каналізацію.

В поєднанні із зеленими насадженнями це подовжить строк експлуатації дорожньої інфраструктури та зменшить витрати на обслуговування.

Спочатку впорайтесь з опадами — а потім облаштовуйте новий асфальт

Очікувані результати	Показники
<b>Якісні показники</b>	
Рівень задоволення наданням послуги з урахуванням гендерної складової	% населення, що позитивно оцінює зміни в наданні послуги Показник кількості скарг щодо послуги на 1000 населення
Відповідність державним стандартам	% доріг, які повністю відповідають державним стандартам
Покриття громади послугою	% населених пунктів, домогосподарств, що отримують відповідну послугу дорожньої інфраструктури в радіусі їх діяльності
Перехід на надійне та технологічне покриття	% заміни старого покриття на нове й більш зносостійке
<b>Кількісні показники</b>	
Розробка проєктів	Кількість цільових проєктів, розроблених на виконання плану стратегічного покращення послуги
Проєкти дорожньої інфраструктури	Кількість облаштованих переходів, тротуарів, знаків, з'їздів
Партнерства	Кількість налагоджених партнерств у організації обслуговування дорожньої інфраструктури
Аварійність на дорогах (із травмуванням чи смертельним наслідком)	Кількість смертельних випадків на дорогах необхідно знизити до нуля — концепція Vision Zero
Ефективність використання техніки	Рівномірно високе завантаження техніки обслуговування дорожнього покриття в громаді та поза нею, % корисної дії
Залучення фінансових ресурсів	Обсяг залучених коштів на покращення послуги з різних джерел
Кваліфікований персонал	Кількість найнятих сертифікованих працівників або тих, що пройшли курси підвищення кваліфікації
Протяжність відремонтованих доріг	Загальна довжина доріг громади з оновленим покриттям та інфраструктурою (порівняно із загальною довжиною доріг)

Таблиця 20. Орієнтовний перелік кількісних і якісних показників, якими вимірюють очікувані результати покращення послуги дорожньої інфраструктури в громаді

## КОМУНІКАЦІЯ ЩОДО ПОКРАЩЕННЯ ПОСЛУГИ ДОРОЖНЬОЇ ІНФРАСТРУКТУРИ

Перед початком, протягом проєкту і після введення об'єктів в експлуатацію має наголошуватися кінцева ціль, що часто міститься у місії та баченні щодо послуги. В даному випадку комунікація про безперебійне забезпечення належної дорожньої



інфраструктури може бути приводом для ширшої дискусії про безпеку у громаді, економічну активність, мобільність всередині громади та назовні. Така комунікація повинна охоплювати як онлайн- (Facebook, вебсайт, Viber), так і офлайн-канали (газета, оголошення, громадські збори).

До комунікації під час планування та реалізації Плану вдосконалення послуги необхідно залучити всі категорії користувачів транспортної інфраструктури: пішоходів, велосипедистів, автомобілістів, користувачів громадського транспорту, людей похилого віку та людей з інвалідністю, молодь, батьків із малолітніми дітьми тощо.

Під час виконання Плану вдосконалення послуги важливими складовими комунікації зі сторони надавача послуг є оголошення про ремонтні роботи, їхні строки, можливі об'їзди, оптимальні шляхи транзиту, а також ведення статистики ДТП та оповіщення про необхідність дотримання ПДР і заходів безпеки на дорогах, особливо для пішоходів і велосипедистів. Якщо на території громади є об'єкти обласного чи національного значення, необхідно організувати ефективну навігацію та інформування всіх зацікавлених про розташування таких об'єктів і в який спосіб до них можна дістатись (вказівники та дорожні знаки, плакати та оголошення на зупинках громадського транспорту, громадських будівлях тощо).

Зі сторони користувачів необхідно отримувати регулярний зворотний зв'язок щодо стану дорожньої системи, необхідності ремонту та технічного втручання. Означені комунікації необхідно здійснювати з урахуванням доступних каналів для жінок і чоловіків та/або їх груп.

Важливо також систематично вивчати рівень задоволеності жінок і чоловіків та/або їх груп послугами у сфері створення та обслуговування транспортної інфраструктури.

## Зарубіжний досвід

Для цієї послуги передові світові практики орієнтовані не тільки на створення кращого дорожнього покриття, але й на балансування дорожньої системи з урахуванням інтересів чотирьох груп користувачів: пішоходів, велосипедистів, громадського транспорту, власників персонального автотранспорту. Важливим фактом є досягнення нульової смертності на дорогах, що є світовою практикою. Така практика досягається створенням безпечної екосистеми за прикладом кращих європейських міст.

### ВУЛВЕРГЕМПТОН, ВЕЛИКА БРИТАНІЯ<sup>32</sup>

Наприкінці 90-х Вулвергемптон досяг за мірками українських громад хорошого покращення — дорожнє покриття було майже 100-відсотковим, інфраструктура також була наявна, але такий стан спричинив нові виклики перед громадою. Хороші дороги стимулювали безконтрольне зростання трафіку та кількості персонального транспорту в громаді — погіршувалася екологія громади, затори ставали все більшими. Місто програвало економічну конкуренцію новим торговельним центрам/молам, які знаходилися поза населеними пунктами.

В 1987–1991 роках було прийнято та втілено чотириступеневу стратегію, яка мала відновити екосистему, відрегулювати інтенсивність трафіку, створити комфортні

<sup>32</sup> Reclaiming city streets for people. Chaos or quality of life? [https://ec.europa.eu/environment/pubs/pdf/streets\\_people.pdf](https://ec.europa.eu/environment/pubs/pdf/streets_people.pdf)

умови для малого й середнього (роздрібного) бізнесу в місті. Одним із ключових елементів стратегії було закриття міста для транзиту центральними вулицями та перетворення центра на рекреаційну зону. Центр залишили для автобусів, спецтранспорту, таксі, велосипедів і пішоходів. Було розроблено систему паркування, якою скористалися деякі автомобілі, що раніше паркувалися в місцях загального користування.

Реакція громади спочатку була дуже негативною, але із часом змінилася, оскільки місто стало безпечнішим, чистішим і зеленішим. Частка перевезень громадським транспортом зростала протягом 10 років, а місто отримало статус одного з найбільш екологічних. До міста зайшли якісно нові інвестори, для яких якість середовища була важливою.



## ПРИКЛАДИ ПЛАНІВ УДОСКОНАЛЕННЯ ПОСЛУГИ УТРИМАННЯ ТА РОЗВИТКУ ТРАНСПОРТНОЇ ІНФРАСТРУКТУРИ



**ПЛАН ПОКРАЩЕННЯ НАДАННЯ ПОСЛУГ  
З УТРИМАННЯ ДОРІГ НА 2018–2025 рр.**  
Мереф'янська громада, Харківська область



**ПЛАН УДОСКОНАЛЕННЯ НАДАННЯ ПОСЛУГИ  
УТРИМАННЯ ТА РЕМОНТУ ДОРІГ ТА ТРОТУАРІВ НА 2019–2024 рр.**  
Компаніївська селищна територіальна громада, Кіровоградська область



**ПЛАН УДОСКОНАЛЕННЯ ПОСЛУГИ  
УТРИМАННЯ ТА РЕМОНТУ ДОРІГ І ТРОТУАРІВ**  
Старосалтівська громада, Харківська область



**ПЛАН ПОКРАЩЕННЯ НАДАННЯ ПОСЛУГИ  
З УТРИМАННЯ ДОРІГ НА 2019–2022 рр.**  
Ланчинська територіальна громада, Івано-Франківська область



**ПЛАН ПОКРАЩЕННЯ НАДАННЯ ПОСЛУГИ З УТРИМАННЯ  
ТА РЕМОНТУ ДОРОЖНЬОЇ ІНФРАСТРУКТУРИ 2019–2025 рр.**  
Новопразька громада, Кіровоградська область



**ПЛАН УДОСКОНАЛЕННЯ ПОСЛУГИ  
ПОКРАЩЕННЯ ДОРОЖНЬОГО ПОКРИТТЯ**  
Арбузинська ТГ, Миколаївська область





РОЗДІЛ IX  
ОРГАНІЗАЦІЯ  
ПАСАЖИРСЬКИХ  
ПЕРЕВЕЗЕНЬ У ГРОМАДІ



Реформа децентралізації та подальше об'єднання територіальних громад задали нові адміністративні та соціальні рамки, в яких опинилися жителі. З огляду на просторову структуру громад завжди існує адміністративний центр — головний населений пункт, який виступає центром тяжіння і створює в мешканців інших населених пунктів ТГ потребу переміщення всередині громади.

Варто зазначити, що якісний громадський транспорт у громаді напряму залежить від якості транспортної інфраструктури. Номінальна наявність громадського транспорту не є кінцевою необхідністю для жителів ТГ. Їх скоріше цікавить регулярна та прогнозована можливість переміщуватися в громаді та поза нею у власних справах.

У розвинених країнах уже протягом досить тривалого часу впроваджується та розвивається концепція Mobility as a Service — MaaS, тобто мобільність як послуга, яка сфокусована на найбільш важливій характеристиці системи — доставці пасажирів в точку призначення.

Організація громадського перевезення на маршруті, що проходить у межах територіальної громади (міський чи приміський маршрут), покладається на виконавчі органи територіальної громади.

У свою чергу районні державні адміністрації мають повноваження організувати перевезення в рамках району, обласні державні адміністрації — в межах області, а Міністерство інфраструктури України — в межах країни та кількох областей. Зазначені органи влади варто розглядати з точки зору партнерства для розвитку громадського транспорту.

Розумне комбінування всіх наявних маршрутів, що проходять через громаду, сприяє формуванню збалансованої та фінансово сталої системи перевезень.

Для стратегічного покращення послуги громадського транспорту важливо розуміти кінцеву мету, якої так чи інакше прагнуть усі громади, — створення економічно ефективної та просторово збалансованої системи пасажирського перевезення в громаді, що забезпечує мобільність усіх мешканців громади як усередині громади, так і за її межами.

Перевезення громадським транспортом можуть бути регулярними та нерегулярними.

Схематично сферу послуги громадського транспорту представлено на рисунку нижче. До неї входять:

- ✓ оптимальна маршрутна сітка та розклад;
- ✓ безпечний і екологічний рухомий склад;
- ✓ фаховий персонал;
- ✓ спроможний суб'єкт-виконавець послуги;
- ✓ транспортно-зупинкова інфраструктура;
- ✓ інфраструктура обслуговування рухомого складу та персоналу.





Рис. 24. Схема надання послуги громадського транспорту

Незалежно від вихідних умов громади її шлях задоволення потреби кінцевого споживача в якісному громадському транспорті проходить через основні блоки цієї системи. Вміння ефективно працювати з кожним елементом вресі-решт дозволить досягнути якісного надання послуги.

### ОСНОВНІ НОРМАТИВНО-ПРАВОВІ АКТИ, ЯКІ РЕГУЛЮЮТЬ НАДАННЯ ПОСЛУГИ ПАСАЖИРСЬКИХ ТРАНСПОРТНИХ ПЕРЕВЕЗЕНЬ:

- 📖 Закон України «Про транспорт»
- 📖 Закон України «Про ліцензування видів господарської діяльності»
- 📖 Закон України «Про автомобільний транспорт»
- 📖 Закон України «Про міський електричний транспорт»
- 📖 Закон України «Про залізничний транспорт»
- 📖 Закон України від 6 вересня 2005 року № 2807-IV «Про благоустрій населених пунктів»
- 📖 Закон України від 30 червня 1993 року № 3353-XII «Про дорожній рух»



- 📖 Постанова Кабінету Міністрів України від 18.02.1997 № 176 «Про затвердження Правил надання послуг пасажирського автомобільного транспорту»
- 📖 Постанова Кабінету Міністрів України від 03.12.2008 № 1081 «Про затвердження Порядку проведення конкурсу з перевезення пасажирів на автобусному маршруті загального користування»
- 📖 ДБН В.2.3-5:2018 Вулиці і дороги населених пунктів

Залежно від розмірів і географічного положення ТГ та вихідних передумов до розвитку послуги громадського транспорту можливі різні конфігурації взаємодії основних суб'єктів відносин.

Центральний орган виконавчої влади здійснює реалізацію державної політики з питань безпеки на наземному транспорті, нормативно-правове регулювання та визначення пріоритетних напрямів розвитку автомобільного транспорту.

Забезпечення організації пасажирських перевезень покладається:

- ☑ на приміських автобусних маршрутах загального користування, що не виходять за межі району, — на районні державні адміністрації;
- ☑ на міських автобусних маршрутах загального користування — на виконавчий орган сільської, селищної, міської ради відповідного населеного пункту.

Виконавцями послуг можуть виступати підприємства різної форми власності та організаційно-правової форми: державні, приватні, комунальні підприємства, фізичні особи-підприємці. Наприклад, покриття маршрутної сітки в громаді може здійснюватися з поєднанням комунального транспорту, приватного перевізника, міжмуніципального суб'єкта та національного перевізника, що має маршрути, які проходять через громаду.

Користувачами послуги громадського транспорту виступають здебільшого фізичні особи, які потребують переміщення всередині громади та за її межами.

## ОСОБЛИВОСТІ ДІАГНОСТИКИ СТАНУ НАДАННЯ ПОСЛУГИ

Для стратегічного покращення послуги громадського транспорту необхідно мати вичерпну інформацію щодо всіх складових системи. Для цього необхідно провести комплексний аудит, який дозволить визначити стан усіх елементів системи, а також особливості користування громадським транспортом мешканцями.

З'ясуйте, які категорії жителів не користуються громадським транспортом.

Вони не бажають це робити, не мають потреби чи можливості?

Діагностика стану надання послуги може складатися з таких дій:

- ☑ визначення основних категорій користувачів громадського транспорту, їхніх потреб і вимог до якості громадського транспорту, основних маршрутів; при цьому важливо виділити категорії громадян, які мають бажання чи могли б користуватися громадським транспортом, проте не мають такої можливості;



- ✓ спільне з різними зацікавленими сторонами картування оптимальної маршрутно-ї сітки, виходячи з потреб груп мешканців громади в усьому їх різноманітті з розподілом по дням, тижням, місяцям;
- ✓ просторовий аналіз громади та великих міст навколо неї, зведення всіх маршрутів, що проходять через територію громади як потенційний вектор до співпраці;
- ✓ аналіз практик громадського транспорту та їхні місцеві назви в суміжних громадах;
- ✓ аналіз усталених практик жителів щодо користування транспортною системою — «голосування» на дорозі, зупинки за вимогою, популярні зупинки, форми попутного транспорту;
- ✓ визначення оптимальної кількості маршрутів і відповідної кількості одиниць рухомого складу та їх характеристик (доцільно залучити експерта);
- ✓ аналіз наявності дозвільної та регулюючої документації на транспортні перевезення;
- ✓ оцінка кваліфікації наявного персоналу та виявлення потреби в додатковому навчанні;
- ✓ аналіз системи двостороннього зв'язку/комунікації з громадою;
- ✓ збір вихідних умов до впровадження ефективної системи технічного управління системою, диспетчеризація;
- ✓ аналіз тарифоутворення для об'єктивної оцінки впливу чинників на формування ціни на проїзд у громадському транспорті;
- ✓ аналіз наявної пасажирської та транспортної інфраструктури (зупинковий комплекс, комплекс обслуговування водіїв і рухомого складу).

<p><b>1</b> Загальна інформація про громаду та користувачів послуг</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ географічне розташування громади, відстань до обласного та районного центрів</li> <li>✓ кількість населених пунктів та їх розташування відносно адміністративного центра громади (у вигляді карти)</li> <li>✓ чисельність населення в розрізі населених пунктів</li> <li>✓ аналіз пасажиропотоків з урахуванням часу доби, днів тижня, сезонності, пікових навантажень</li> <li>✓ загальна характеристика віково-професійного та статевого складу населення</li> <li>✓ характеристика користувачів громадського транспорту в ТГ та категорій жителів, які ним не користуються</li> </ul>
<p><b>2</b> Загальна інформація про наявну інфраструктуру</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ загальна схема покриття громади інфраструктурою</li> <li>✓ схема наявного транспортного сполучення</li> <li>✓ усталені неформальні практики жителів громади (використання попутного транспорту, зупинки за вимогою тощо)</li> </ul>
<p><b>3</b> Інформація про надавачів послуг</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ структура та найменування суб'єктів надання послуг</li> <li>✓ характеристика технічно-матеріальної бази</li> </ul>

4 Матеріально-технічне забезпечення системи громадського транспорту громади	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ характеристика технічного оснащення, що підтримує рухомий склад і персонал</li> <li>✓ оцінка стану такого оснащення</li> <li>✓ характеристика пасажирської інфраструктури (зупинки, зали очікування), її доступності для різних категорій громадян</li> </ul>
5 Управління сферою громадського транспорту в громаді	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ структура та опис діяльності надавача послуг</li> <li>✓ способи комунікації з користувачами послуг</li> <li>✓ наявні та потенційні партнерства</li> </ul>
6 Фінансування сфери громадського транспорту	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ обсяг і структура витрат на громадський транспорт у місцевому бюджеті</li> <li>✓ структура тарифоутворення</li> <li>✓ орієнтовний розмір ринку пасажирських перевезень у громаді</li> </ul>

Таблиця 21. Рекомендована структура аналітичної частини Плану вдосконалення послуги пасажирських перевезень

### НАЙПОШИРЕНІШІ ПРОБЛЕМИ У СФЕРІ ПАСАЖИРСЬКИХ ПЕРЕВЕЗЕНЬ У ГРОМАДАХ:

- ✓ незгодженість маршрутів із потребами громадян;
- ✓ незгодженість розкладу між різними видами транспорту;
- ✓ недостатня кількість транспорту в пікові години;
- ✓ погана якість дорожнього покриття;
- ✓ погані охоплення й поточний стан громадського транспорту;
- ✓ недокументовані маршрути;
- ✓ непристосованість транспортної інфраструктури та рухомого складу для перевезення маломобільних груп населення;
- ✓ застарілість рухомого складу, поганий технічний стан і невідповідність екологічним стандартам;
- ✓ обмежена фінансова спроможність громади розвивати системи громадського транспорту;
- ✓ брак кваліфікованого персоналу;
- ✓ низький рівень фінансового менеджменту, економічно необґрунтовані тарифи та нерентабельність регулярних перевезень.

### ПРІОРИТЕТНІ НАПРЯМИ ПОКРАЩЕННЯ ПОСЛУГИ ГРОМАДСЬКОГО ТРАНСПОРТУ ДЛЯ БІЛЬШОСТІ ГРОМАД:

- ✓ оновлення транспортної інфраструктури та матеріально-технічної бази;
- ✓ забезпечення доступу до послуги більшості населення громади;
- ✓ ефективна комунікація всередині громади щодо підтримання функціонуючої системи громадського транспорту, а також комунікація поза межами громади;

- ✓ узгодження дій із сусідніми громадами;
- ✓ доповнення місцевих маршрутів регіональними та національними;
- ✓ розвиток альтернатив автомобільному транспорту, наприклад у партнерстві з «Укрзалізницею» (організація додаткових зупинок, внесення змін до розкладу приміських потягів тощо).

При цьому необхідно пам'ятати про забезпечення доступу до громадського транспорту всіх категорій населення, у тому числі маломобільних. Важливо покращити їх доступ до послуги і відповідно її якість у цілому (низькополі транспортні засоби, поручні, сидіння, місця для дитячих візків, інвалідних візків, велосипедів, легкий доступ до місця виходу та посадки, зручні графіки руху, спрямовані на задоволення потреб жінок і чоловіків і/або їх груп).

Також варто пам'ятати про те, що забезпечення пасажирських перевезень силами власного комунального підприємства не завжди є кращим рішенням, особливо для невеликих громад.

З урахуванням цього на рис. 25 запропоновано орієнтовний перелік стратегічних і оперативних цілей.

Стратегічна ціль 1. Покращення спроможності громади надавати якісну послугу громадського транспорту	Стратегічна ціль 2. Забезпечення якісною послугою громадського транспорту всіх мешканців громади	Стратегічна ціль 3. Створення середовища ефективної комунікації про послугу громадського транспорту та дотичні параметри
1.1. Розробка схеми маршрутів для забезпечення економічно та соціально вигідного пересування мешканців і гостей громади	2.1. Реконструкція споруд наявної інфраструктури громадського транспорту	3.1. Проведення громадських обговорень та розробка оптимальної мережі маршрутів та розкладу
1.2. Створення умов для державно-приватного партнерства у сфері пасажирських перевезень	2.2. Інтеграція зовнішніх перевізників із маршрутами, що проходять через громаду, до системи громадського транспорту	3.2. Створення пільгових, спеціальних, громадських маршрутів для переміщення всередині громади та поза нею
1.3. Розвиток міжмуніципального співробітництва		3.3. Посилення зв'язків із громадою щодо ефективного використання ресурсів

Рис. 25. Приклад дерева цілей Плану вдосконалення громадського транспорту

Зважаючи на те, що поточний стан матеріально-технічної бази та інфраструктури системи в громаді зазвичай є зношеним чи неповним, основний акцент роботи відносно невеликих громад необхідно зробити на оптимізації використання наявного ресурсу та розвитку партнерств. Завдяки цьому частину рухомого складу може бути оновлено, а маршрути переглянуто відповідно до потреб мешканців і особливостей їхньої денної, тижневої, сезонної мобільності. Для доповнення мережі маршрутів, організованих силами громади, необхідно використати потенціал міжмуніципальної співпраці, створити партнерства з найближчими більшими містами, залучити приватних перевізників. Під час переговорів доцільно



оперувати даними про кількість населення, структуру його переміщень для оцінки рентабельності маршрутів.

Ефективним підходом під час розробки Плану вдосконалення послуги може бути поєднання робочих зустрічей і аудиту матеріально-технічної бази, виїздів на об'єкти чи спільних обговорень за участі кінцевих користувачів послуги. Це дозволить сформулювати краще розуміння потреб усіх сторін, що позитивно відобразиться на виробленні єдиного бачення та визначенні пріоритетів розвитку громадського транспорту, а також підвищенні довіри між жителями та органами влади в громаді.

У ході встановлення цілей і визначення очікуваних результатів потрібно виходити з того, що головною метою покращення послуги громадського транспорту є підвищення мобільності, покращення соціальної та економічної активності в громаді. Тому проміжні цілі з впровадження новітніх принципів і оновлення матеріально-технічної бази є похідними та повинні слугувати досягненню основної мети — доступної мобільності як сервісу для мешканців.

Орієнтовний перелік кількісних і якісних показників, якими вимірюють очікувані результати покращення послуги громадського транспорту в громаді, наведено в таблиці 22.

Очікувані результати	Показники
<b>Якісні показники</b>	
Покриття громади транспортними маршрутами	% населення громади / населених пунктів, що мають доступ до громадського транспорту (наявність зупинки громадського транспорту не далі ніж за 1 км від дому)
Рівень задоволення покращеною послугою громадського транспорту	% населення громади з урахуванням віку та статі, що позитивно оцінює впроваджені зміни Кількість скарг на 1000 користувачів громадського транспорту
Організація сполучення із сусідніми громадами	% залучених сусідніх громад до мережі громадського транспорту, встановлене сполучення з найближчим більшим містом
<b>Кількісні показники</b>	
Покриття населених пунктів	Кількість населених пунктів, що охоплюються послугами громадського транспорту
Кількість маршрутів	Кількість маршрутів, що пов'язують населені пункти громади й поза нею
Матеріально-технічна база	Збільшення кількості та підвищення якості рухомого складу
Регулярність	Кількість рейсів на день у громаді
Доходи	Покриття витрат доходом від роботи громадського транспорту

Таблиця 22. Орієнтовний перелік кількісних і якісних показників, якими вимірюють очікувані результати покращення послуги громадського транспорту в громаді



Комунікація в громаді щодо громадського транспорту повинна бути наскрізною від планування концепції та прокладання маршрутів до етапу регулярної експлуатації транспорту користувачами. Також потрібно зазначити, що комунікація повинна бути двосторонньою та проводитися з повагою як до користувача, так і до надавача послуг.

На адресу жителів через наявні канали (соціальні мережі, офіційні сторінки, персональна комунікація) та доступні медіа (газети, радіо) повинна надходити інформація щодо розкладу, вартості проїзду, планових і позапланових змін, зручної пересадки між видами громадського транспорту та майбутніх планів щодо розвитку послуги.

Від жителів необхідно збирати зворотний зв'язок щодо задоволення надаваною послугою, дотримання графіка руху та санітарних норм, можливих порушень на маршруті, зручності та доцільності наявної конфігурації маршрутів, їх розкладу.

Також важливо не забувати про комунікацію з партнерами, перевізниками та між ними, а також ефективну внутрішню комунікацію серед органів місцевого самоврядування (депутати, старости, підрозділи) щодо необхідних змін і сповіщення про виконані кроки.

## Досвід невеликих чи відносно небагатих громад Швейцарії, Шотландії, Іспанії в організації громадських перевезень

За аналогією до ситуації в Україні, часто невеликі спільноти не мають можливості самотужки влаштувати повноцінну ефективну систему громадських перевезень, оскільки це потребує значних ресурсів та інвестицій.

Приклад швейцарського перевізника Alpine Bus (альпійського автобусу)<sup>33</sup> є прикладом того, як наявність туристичного інтересу до регіону може бути підтримкою для внутрішньої мобільності місцевих жителів. Партнерство з приватним оператором, який перевозить туристів у гори через громаду, дозволило брати місцевих мешканців на частину місць в автобусі за пільговими цінами. Це зняло частину навантаження з органів місцевого самоврядування щонайменше на цьому напрямку.

У громаді Badenoch and Strathspey в Шотландії було організовано систему підвозів автомобілями / каршерингу для соціально незахищених груп осіб. Організацію цього процесу процес взяла на себе локальна благодійна організація, яка змогла співставити ресурс громади у вигляді вільних місць в автомобілях, які щодня переміщуються громадою, та запит певних груп населення, які потребують регулярної мобільності. Таким чином органи місцевого самоврядування змогли зекономити кошти на організації спеціального транспорту та направити їх на інші цілі розвитку громадського транспорту.

У високогірних Піренеях, в Іспанії, де транспортне сполучення не є регулярним, а особливості рельєфу роблять автономний локальний громадський транспорту

<sup>33</sup> Good Practice Study Cases. <https://ruralsharedmobility.eu/good-practices/>



дуже дорогим, знайшли таке вирішення проблеми: органи місцевого самоврядування уклали угоду про партнерство з регіональною залізничною компанією та ввели послугу зупинки на вимогу. Так локальне населення одразу стало сполученим із більшими містами та отримало змогу приймати туристів, яким тепер набагато легше добиратися у віддалену громаду.





## РОЗДІЛ X

# ПОВОДЖЕННЯ З ТВЕРДИМИ ПОБУТОВИМИ ВІДХОДАМИ



Планування та розвиток послуги поводження з твердими побутовими відходами відбувається на національному, регіональному та муніципальному рівнях. Так, урядом України затверджено Національну стратегію управління відходами на період до 2030 року, а також План її реалізації. Ці документи передбачають розроблення та затвердження регіональних Стратегій/Планів управління відходами кожною областю країни. В свою чергу органи місцевого самоврядування чи ТГ розробляють і затверджують власні Плани вдосконалення послуги, які повинні узгоджуватися з Національною та регіональними стратегіями/планами.

Послуги з поводження з побутовими відходами — це послуги з вивезення, перероблення та захоронення побутових відходів, що надаються в населеному пункті згідно з правилами благоустрою території населеного пункту, розробленими з урахуванням схеми санітарного очищення населеного пункту та затвердженими органом місцевого самоврядування (Закон України «Про відходи»).

Якщо раніше від організацій, які обслуговують житлові будинки, вимагалось лише звільнити прибудинкову територію від накопичених відходів, то тепер передбачається залучати до обслуговування будинків компанії, які зможуть забезпечити також утилізацію чи переробку.

Закон також зобов'язує компанії, які мають намір брати участь у конкурсах на надання послуг з поводження з побутовими відходами, підтверджувати свої можливості договорами з компаніями, які займаються переробкою та/або захороненням побутових відходів.

### НОРМАТИВНА БАЗА У СФЕРІ ПОВОДЖЕННЯ З ТВЕРДИМИ ПОБУТОВИМИ ВІДХОДАМИ:

- 📖 Національна стратегія управління відходами на період до 2030 року, схвалена розпорядженням Кабінету Міністрів України від 8 листопада 2017 р. № 820-р
- 📖 Національний план управління відходами до 2030 року, затверджений розпорядженням Кабінету Міністрів України від 20 лютого 2019 р. № 117-р
- 📖 Закон України від 5 березня 1998 року № 187/98-ВР «Про відходи»
- 📖 Закон України від 9 листопада 2017 року № 2189-VIII «Про житлово-комунальні послуги»
- 📖 Закон України від 6 вересня 2005 року № 2807-IV «Про благоустрій населених пунктів»
- 📖 Закон України від 25 червня 1991 року № 1264-XII «Про охорону навколишнього природного середовища»
- 📖 Закон України від 24 лютого 1994 року № 4004-XII «Про забезпечення санітарного та епідемічного благополуччя населення»
- 📖 Постанова Кабінету Міністрів України від 26.07.2006 № 1010 «Про затвердження Порядку формування тарифів на послуги з вивезення побутових відходів»
- 📖 Постанова Кабінету Міністрів України від 04.03.2004 № 265 «Про затвердження Програми поводження з твердими побутовими відходами»
- 📖 Постанова Кабінету Міністрів України від 18.02.2016 № 118 «Про затвердження Порядку подання декларації про відходи та її форми»

- 📖 Постанова Кабінету Міністрів України від 03.08.1998 № 1218 «Про затвердження Порядку розроблення, затвердження і перегляду лімітів на утворення та розміщення відходів»
- 📖 Постанова Кабінету Міністрів України від 21.07.2005 № 631 «Про затвердження Порядку проведення конкурсу з надання житлово-комунальних послуг»
- 📖 Постанова Кабінету Міністрів України від 10.12.2008 № 1070 «Про затвердження Правил надання послуг з поводження з побутовими відходами»
- 📖 Наказ Міністерства охорони здоров'я України від 17.03.2011 № 145 «Про затвердження Державних санітарних норм та правил утримання територій населених місць»
- 📖 Наказ Міністерства з питань житлово-комунального господарства України від 30.07.2010 № 259 «Про затвердження Правил визначення норм надання послуг з вивезення побутових відходів»
- 📖 Наказ Міністерства з питань житлово-комунального господарства України від 22.03.2010 № 75 «Про затвердження Рекомендованих норм надання послуг з вивезення побутових відходів»
- 📖 Наказ Міністерства будівництва, архітектури та житлово-комунального господарства України від 10.01.2006 № 3 «Про затвердження Санітарно-технічного паспорта полігону твердих побутових відходів (типового)»
- 📖 Правила благоустрою та Схеми санітарної очистки населених пунктів, розроблені та затверджені органами місцевого самоврядування.

Надавач послуги з поводження з побутовими відходами — суб'єкт господарювання, визначений органом місцевого самоврядування на конкурсних засадах в установленому законодавством порядку виконавцем послуг з вивезення побутових відходів. Надавачем послуги може бути комунальне чи приватне підприємство. Для регулювання відносин із жителями та юридичними особами громади місцевий виконавець послуг укладає договір.

## ОСОБЛИВОСТІ ПРОВЕДЕННЯ ДІАГНОСТИКИ СТАНУ НАДАННЯ ПОСЛУГИ ПОВОДЖЕННЯ З ТВЕРДИМИ ПОБУТОВИМИ ВІДХОДАМИ

Інформацію про стан надання послуги, отриману від органу місцевого самоврядування, необхідно доповнити інформацією від постачальника(-ів) послуг. Проте, якщо надавачем є приватне підприємство, можуть виникнути проблеми з отриманням достовірної інформації, адже він може відмовитися від комунікацій з Робочою групою. У такому разі необхідно зосередитися на інших джерелах інформації про послугу: дані місцевої ради та її виконавчого комітету, інтерв'ю зі споживачами послуги тощо. Якщо надавачем послуги є комунальне підприємство, проблем з отриманням інформації, як правило, немає. У будь-якому випадку представників надавачів послуг обов'язково необхідно включити до складу Робочої групи з розробки Плану вдосконалення послуги.

Послуга поводження з твердими побутовими відходами є дуже чутливою до комунікацій.

Обов'язково проводьте комунікаційні кампанії на підтримку заходів Плану вдосконалення послуги





<p><b>1</b> Загальна інформація про громаду</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ географічне розташування громади, відстань до обласного та районного центрів</li> <li>✓ кількість населених пунктів і їх розташування відносно адміністративного центра громади (у вигляді карти)</li> <li>✓ чисельність населення в розрізі населених пунктів з урахуванням віку та статі</li> <li>✓ аналіз ринку послуг у регіоні (надавачі послуг у регіоні, тарифи в сусідніх громадах)</li> </ul>
<p><b>2</b> Аналіз чинної нормативної бази у сфері поводження з твердими побутовими відходами</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ чинні нормативно-правові акти</li> <li>✓ державні, регіональні та місцеві стратегії та програми</li> <li>✓ чинні Правила благоустрою</li> <li>✓ внутрішні документи (положення, шаблони договорів тощо)</li> <li>✓ Регіональний план управління відходами (за наявності)</li> </ul>
<p><b>3</b> Поточний стан поводження з твердими побутовими відходами</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ інформація про надавача(-ів) послуги</li> <li>✓ кількість споживачів у розрізі населених пунктів</li> <li>✓ тарифи на послугу та її собівартість</li> <li>✓ процедури укладення договорів на вивезення ТПВ</li> <li>✓ кількість укладених договорів</li> <li>✓ % домогосподарств, які уклали договори на вивезення ТПВ</li> <li>✓ варіанти оплати послуги (через банк, поштові відділення, інтернет-банкінг, в офісі надавача послуги, інше)</li> <li>✓ кількість боржників, сума заборгованості</li> <li>✓ морфологічний склад відходів</li> <li>✓ графік і схема вивезення ТПВ, місця призначення вивезених ТПВ</li> <li>✓ діючі практики поводження з будівельними, небезпечними та медичними відходами</li> <li>✓ кількість стихійних сміттєзвалищ, опис дій громади щодо їх ліквідації</li> <li>✓ рівень поширення практики спалювання сміття</li> <li>✓ діючі практики контролю за дотриманням правил поводження з ТПВ та Правил благоустрою</li> <li>✓ матеріально-технічне забезпечення надання послуги (спецтехніка, будівлі, контейнери тощо)</li> <li>✓ кількість робітників, які надають послугу</li> </ul>
<p><b>4</b> Перспективи сортування та вторинної переробки твердих побутових відходів</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ чи проводить громада сортування та переробку відходів, якщо так — надати докладний опис цього процесу</li> <li>✓ аналіз ринку вторинної сировини; якщо жителі вже сортують — вказати, яка мотивація застосовується, яких партнерів долучено</li> <li>✓ проблеми, пов'язані з впровадженням системи сортування та переробки ТПВ</li> </ul>

<p><b>5</b> Участь громадян у поведженні з твердими побутовими відходами з урахуванням гендерної складової</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ опис поведінки, позиції жителів громади щодо поводження з ТПВ</li> <li>✓ що роблять із відходами жителі, які не уклали договори на вивезення</li> <li>✓ поточний стан комунікації з питань поводження з ТПВ (хто, що, кому, як та через які канали)</li> </ul>
--	---

Таблиця 23. Рекомендована структура аналітичної частини Плану вдосконалення послуги поводження з твердими побутовими відходами

### НАЙПОШИРЕНІШІ ПРОБЛЕМИ У СФЕРІ НАДАННЯ ПОСЛУГИ ПОВОДЖЕННЯ З ТВЕРДИМИ ПОБУТОВИМИ ВІДХОДАМИ В ГРОМАДІ:

- ✓ неповне охоплення послугою території ТГ;
- ✓ відсутність спецтехніки для вивозу ТПВ або доступних надавачів послуги;
- ✓ відсутність чи перевантаженість полігонів ТПВ;
- ✓ низький рівень культури поводження з ТПВ у населення;
- ✓ наявність стихійних сміттєзвалищ;
- ✓ збитковість надання послуги, економічно необґрунтовані тарифи;
- ✓ низька чи від’ємна рентабельність процесу сортування відходів;
- ✓ небажання заключати договори на вивезення твердих побутових відходів, особливо приватним сектором;
- ✓ низький рівень сплати та заборгованість населення за вивезення ТПВ.

З урахуванням цього на рис. 26 наведено орієнтовний перелік стратегічних, оперативних цілей і проєктів Плану вдосконалення послуги поводження з ТПВ у громаді.

Стратегічна ціль 1. Забезпечення повного охоплення території ТГ централізованим наданням послуги	Стратегічна ціль 2. Зменшення кількості сміття, що потрапляє на полігон	Стратегічна ціль 3. Зменшення утворення сміття з першоджерел
<p>1.1. Зміцнення матеріально-технічної бази надання послуги на території ТГ</p> <p>Проєкти:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– придбання необхідної техніки (рухомий склад, контейнери)</li> </ul>	<p>2.1. Організація роздільного збору ТПВ на території ТГ</p> <p>Проєкти:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Придбання спецтехніки та обладнання: спецконтейнери, машина, прес, тюкувальна установка (за потреби)</li> <li>– Облаштування місця для досортування сировини, пересування, тюкування та зберігання</li> <li>– Будівництво сортувальної лінії (міжмуніципальний проєкт)</li> </ul>	<p>3.1. Зменшення обсягу використання поліетиленових пакетів</p> <p>Проєкт:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– розвиток місцевих промислів і малого бізнесу з виробництва екоторб (особливо в туристичних регіонах)</li> </ul>



Стратегічна ціль 1. Забезпечення повного охоплення території ТГ централізованим наданням послуги	Стратегічна ціль 2. Зменшення кількості сміття, що потрапляє на полігон	Стратегічна ціль 3. Зменшення утворення сміття з першоджерел
<p>1.2. Забезпечення фінансової стабільності надання послуги</p> <p>Проекти:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Розрахунок і затвердження економічно-обґрунтованого тарифу</li> <li>– Проведення роботи з боржниками</li> </ul>	<p>2.2. Популяризація систем компостування</p> <p>Проекти:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Навчання (інформування) про методи компостування</li> <li>– Облаштування компостних ящиків у домогосподарствах, школах</li> </ul>	<p>3.2. Зменшення обсягів використання одноразового посуду</p> <p>Проект:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– розповсюдження термочашок і фляг як винагород під час конкурсів, змагань тощо</li> </ul>
<p>1.3. Запровадження системи вивозу ТПВ у населених пунктах, де вона відсутня</p> <p>Проект:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– міжмуніципальна співпраця з іншими громадами щодо спільного використання полігона</li> </ul>	<p>2.3. Організація системи поводження з будівельними, медичними та небезпечними відходами</p> <p>Проект:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– облаштування місця для зберігання небезпечних відходів</li> </ul>	<p>3.3. Поширення культури повторного використання речей</p> <p>Проект:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– організація точок продажу чи прокату вживаних речей, багаторазових заміників</li> </ul>
<p>1.4. Ліквідація стихійних звалищ</p> <p>Проекти:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Виявлення, картування та ліквідація стихійних сміттєзвалищ</li> <li>– Встановлення відеоспостереження в місцях утворення стихійних сміттєзвалищ</li> </ul>		<p>3.4. Пропагування свідомого споживання</p> <p>Проект:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– розробка Плану навчальних і просвітницьких заходів</li> </ul>
<p>1.5. Облаштування полігона</p> <p>Проекти:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Документальне оформлення поточного місця захоронення відходів</li> <li>– Облаштування нового полігона</li> <li>– Технічне переоснащення діючого полігона</li> </ul>		<p>3.5. Створення системи контролю за дотриманням правил поводження з ТПВ</p> <p>Проект:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– розробка та затвердження Плану інформаційної кампанії</li> </ul>
		<p>3.6. Розробка Правил благоустрою громади</p>

Рис. 26. Приклад дерева цілей Плану вдосконалення послуги поводження з ТПВ

Відповідно до Закону України «Про житлово-комунальні послуги» критерієм якості послуги з вивезення побутових відходів є дотримання графіка вивезення побутових відходів, дотримання правил надання та вимог законодавства щодо надання послуг з вивезення побутових відходів.

Очікувані результати	Показники
<b>Кількісні показники</b>	
Фінансова стабільність надання послуги	Кількість укладених договорів у розрізі домогосподарств, підприємців % сплаченої вчасно плати за користування послугою населенням % собівартості в затвердженому тарифі Сума коштів, виділена з місцевого бюджету на вдосконалення послуги, грн
Покращення екологічного стану території	Зменшення утворення ТПВ, тис. м <sup>3</sup>
Вдосконалення інфраструктури	Кількість сміттевозів, які обслуговують ТГ Кількість створених майданчиків для роздільного збору сміття Кількість індивідуальних контейнерів, виданих мешканцям
Обсяг ТПВ	Обсяг ТПВ, що утворюються в громаді, м <sup>3</sup> і тонн
<b>Якісні показники</b>	
Охоплення послугою з вивозу твердих побутових відходів	% населення, яке отримує послугу з ТПВ % підприємців, які отримують послугу
Задоволеність населення послугою	% населення, задоволеного отриманою послугою
Зменшення кількості сміття, що потрапляє на полігон	% сировини, спрямованої на повторну переробку % органічних відходів, які компостуються

Таблиця 24. Орієнтовний перелік кількісних і якісних показників, якими вимірюють очікувані результати вдосконалення послуги поводження з ТПВ у громаді

## Український досвід

В Україні успішним прикладом реалізації Плану вдосконалення послуги поводження з твердими побутовими відходами є Шумська ТГ Тернопільської області.

У межах пріоритетного проекту обрано 12 населених пунктів громади. За підтримки Програми USAID DOBRE придбано:

- ☑ 78 металевих контейнерів для сортування сміття (папір, скло, пластик) і встановлено у зазначених населених пунктах;
- ☑ 26 конструкцій для облаштування майданчиків;
- ☑ 2145 індивідуальних пластикових контейнерів, які роздано безкоштовно домогосподарствам.

За кошти інфраструктурної субвенції з державного бюджету Шумською міською радою закуплено сміттевоз, а за кошти міського бюджету облаштовано 26 бетонних майданчиків.

У результаті створено та налагоджено мережу збирання сміття в усіх населених пунктах, які були відібрані для участі в проекті. Встановлено єдиний тариф, який набагато нижчий за той, що довелося би сплачувати кожному старостинському округу за вивезення сміття самотужки.



У 2019 році в цій громаді з метою підвищення рівня обізнаності мешканців щодо культури сортування відходів проведено багато інформаційних заходів. Громадські активісти, молодь, працівники закладів культури та виконавчого апарату Шумської міської ради були залучені до таких навчальних ініціатив:

- ✓ екоакції в освітніх закладах;
- ✓ наради з керівниками закладів культури;
- ✓ громадські слухання у населених пунктах;
- ✓ зустрічі у форматі «Спілкування з владою за кавою»;
- ✓ виготовлено та роздано близько 2 тис. інформаційних буклетів.

Серед досягнутих результатів необхідно відзначити такі:

- ✓ зібрано близько 2000 батарейок і 2 тонн сортованого сміття у межах акції «Сортуй сміття та утилізуй батарейку!»;
- ✓ проведено серію майстер-класів «Подаруйте своїм речам нове життя» (з виготовлення речей повсякденного вжитку з «відходів»);
- ✓ реалізовано плогінг-забіг «Люблю своє місто».

У результаті проєкт позитивно вплинув на формування культури мешканців громади у сфері поводження з ТПВ, на усвідомлення важливості проблеми та її наслідків. Вдалося привернути та сфокусувати увагу на дотриманні правил благоустрою громади та збереження довкілля. Мешканці громади долучалися до всіх етапів реалізації проєктів, що дозволило підвищити рівень громадської активності. Активна молодь уже втілює ініціативи з переробки сміття.

Крім того, вивезення відходів з індивідуальних контейнерів здійснюється 1 раз на 2 тижні, відповідне інформування публікують на сайті громади. Заплановано роботи щодо встановлення сортувальних майданчиків і в інших населених пунктах ТГ.

Означена послуга теж містить гендерну складову з огляду на те, хто сортує сміття, хто вивозить, хто продукує і які види сміття (які потребують різної утилізації) тощо. Тому цю складову необхідно враховувати під час розробки Плану вдосконалення послуги поводження з ТПВ.

## Закордонний досвід

Корисним є досвід Швейцарії,<sup>34</sup> де сортують все, що можна, без винятку:

- ✓ Всі громадяни зобов'язані розподіляти сміття по різних контейнерах, а якщо людина не погоджується із цим законом, вона сплачує штраф.
- ✓ Більше 90% склотари повертається на заводи з вторинної переробки скла. Майже третина друкованої продукції, виробленої в країні, повертається в пункти прийому вторинної сировини.

<sup>34</sup> Міжнародний досвід: як вирішують проблему сміття у Швейцарії.

<http://solvetp.lviv.ua/mizhnarodni-dosvid-yak-vyrishuyut-problemu-smittya-v-shveitsariyi/>



- ④ 60 % усіх проданих у Швейцарії батарейок здаються на переробку та не викидаються в смітник.
- ④ Сміття можна не сортувати. В такому разі доведеться сплачувати податок, який стягується з кожного кілограма відходів. На кожен сміттевий кульок наклеюється марка, що свідчить про сплату податку. Наприклад, за п'ять кілограмів сміття доведеться віддати 2–3 франка (приблизно 50–60 грн). Тоді як у спеціальних пунктах відходи приймають безкоштовно.
- ④ Існує сміттева поліція, яка за допомогою сучасних технологій аналізує сміття, залишене в неналежному місці чи без оплати податку, знаходить і штрафує порушника.



## ПРИКЛАДИ ПЛАНІВ УДОСКОНАЛЕННЯ ПОСЛУГИ ПОВОДЖЕННЯ З ТВЕРДИМИ ПОБУТОВИМИ ВІДХОДАМИ



**ПЛАН УДОСКОНАЛЕННЯ НАДАННЯ ПОСЛУГИ  
ПОВОДЖЕННЯ З ВІДХОДАМИ**  
Новоукраїнська міська територіальна громада, Кіровоградська область



**ПЛАН ПОКРАЩЕННЯ ПОСЛУГИ ТПВ**  
Шумська міська громада, Тернопільська область



**ПЛАН УДОСКОНАЛЕННЯ НАДАННЯ ПОСЛУГИ ПОВОДЖЕННЯ  
З ТВЕРДИМИ ПОБУТОВИМИ ВІДХОДАМИ НА 2019–2023 РОКИ**  
Дмитрівська сільська територіальна громада, Кіровоградська область



**ПЛАН ПОКРАЩЕННЯ ПОСЛУГИ ПОВОДЖЕННЯ  
З ТВЕРДИМИ ПОБУТОВИМИ ВІДХОДАМИ НА 2019 – 2023 р. р.**  
Петрівківська селищна територіальна громада, Дніпропетровська область



**ПЛАН УДОСКОНАЛЕННЯ НАДАННЯ ПОСЛУГИ ПОВОДЖЕННЯ  
З ТВЕРДИМИ ПОБУТОВИМИ ВІДХОДАМИ НА 2020 – 2022 РОКИ**  
Малинівська територіальна громада, Харківська область





## РОЗДІЛ XI КУЛЬТУРНІ ПОСЛУГИ



Культурна послуга — це дії фізичних та/або юридичних осіб, які провадять культурну діяльність, спрямовані на задоволення культурних, інтелектуальних потреб споживача, забезпечення творчого, духовного розвитку особистості, що мають визначену вартість та споживаються в процесі надання (виконання) цих дій.<sup>35</sup>

Повноваження органів місцевого самоврядування у сфері культури, крім забезпечення охорони пам'яток історії та культури, збереження та використання культурного надбання, є власними.

### НОРМАТИВНА БАЗА, ЯКА РЕГУЛЮЄ НАДАННЯ КУЛЬТУРНИХ ПОСЛУГ У ТЕРИТОРІАЛЬНИХ ГРОМАДАХ:

- 📖 Закон України від 14 лютого 2010 року № 2778-VI «Про культуру»
- 📖 Проект Закону України «Про внесення змін до Закону України «Про культуру» щодо загальних засад надання населенню культурних послуг»
- 📖 Закон України від 27 січня 1995 року № 32/95-ВР «Про бібліотеки та бібліотечну справу»
- 📖 Закон України від 29 червня 1995 року № 249/95-ВР «Про музеї та музейну справу»
- 📖 Закон України від 8 червня 2000 року № 1805-III «Про охорону культурної спадщини»
- 📖 Закон України від 18 березня 2004 року № 1626-IV «Про охорону археологічної спадщини»
- 📖 Закон України від 21 червня 2001 року № 2547-III «Про народні художні промисли»
- 📖 Закон України від 07 жовтня 1997 року № 554/97-ВР «Про професійних творчих працівників та творчі спілки»
- 📖 Закон України від 5 жовтня 2000 року № 2017-III «Про державні соціальні стандарти та державні соціальні гарантії»
- 📖 Постанова Кабінету Міністрів України від 26.07.2001 № 878 «Про затвердження списку історичних населених місць України»
- 📖 Постанова Кабінету Міністрів України від 28.12.2001 № 1768 «Про затвердження Порядку укладання охоронних договорів на пам'ятки культурної спадщини»
- 📖 Постанова Кабінету Міністрів України від 6 лютого 2019 року № 72 «Про затвердження Державних соціальних нормативів забезпечення населення публічними бібліотеками в Україні»
- 📖 Постанова Кабінету Міністрів України від 12 грудня 2011 року № 1271 «Про затвердження переліку платних послуг, які можуть надаватися державними та комунальними закладами культури»
- 📖 Розпорядження Кабінету Міністрів України від 19 серпня 2020 року № 1035-р «Про схвалення Концепції реформи фінансування системи забезпечення населення культурними послугами»
- 📖 Наказ Міністерства культури України від 15 жовтня 2013 року № 983 «Про затвердження Державного стандарту надання безоплатних послуг

<sup>35</sup> Проект Закону України «Про внесення змін до Закону України «Про культуру» щодо загальних засад надання населенню культурних послуг»

клубними та бібліотечними закладами культури державної та комунальної форм власності»

📖 Наказ Міністерства культури і мистецтв України від 5 травня 1999 року № 275 «Про затвердження типових правил користування бібліотеками в Україні»

📖 Накази Міністерства культури, молоді та спорту України

У 2019 році схвалено Концепцію реформування системи забезпечення населення культурними послугами (затверджено Розпорядженням Кабінету Міністрів України від 23 січня 2019 р. № 27-р), в якій передбачається розробка та затвердження мінімальних стандартів забезпечення громадян культурними послугами (базового набору культурних послуг), надання яких має здійснюватися безоплатно. Ці стандарти розробляються з метою забезпечення задоволення культурних потреб громадян незалежно від їх вікової та дохідної стратифікації шляхом забезпечення рівного доступу до базового набору якісних культурних послуг, а також збереження мережі закладів культури, що мають забезпечувати надання базового набору культурних послуг та їх якість.

Наразі мережа закладів культури залишається основним надавачем послуг культури та соціально орієнтованого дозвілля для населення.

Заклад культури (Закон України «Про культуру») — юридична особа, основною діяльністю якої є діяльність у сфері культури, або структурний підрозділ юридичної особи, функції якого полягають у провадженні діяльності у сфері культури.

Базова мережа закладів культури — комплекс підприємств, установ, організацій і закладів культури державної та комунальної форм власності, діяльність яких спрямовано на створення умов для забезпечення розвитку творчості людини, збирання, збереження, використання й поширення інформації про матеріальні та духовні культурні цінності, наукові розробки, а також на забезпечення цілісності культурного простору України, доступності національного культурного надбання, дотримання прав громадян у сфері культури.

Законодавством визначено два рівні базової мережі закладів культури: загальнодержавний та місцевий (рис. 27).

### ЗАГАЛЬНОДЕРЖАВНИЙ РІВЕНЬ

державні, у тому числі національні заклади культури: бібліотеки, музеї, архіви, галереї, заповідники, цирки, театри, філармонії, музичні колективи і ансамблі, культурно-інформаційні та культурно-просвітницькі центри, навчальні заклади культури і мистецтва, кіностудії, художні галереї, виставки національного (загальнодержавного) значення тощо

### МІСЦЕВИЙ РІВЕНЬ

комунальні заклади культури: бібліотеки, музеї, галереї, заповідники, виставкові зали, театри, філармонії, концертні організації, мистецькі колективи, кінотеатри, кіновідеопрокатні підприємства, об'єднання, палаци і будинки культури, інші клубні заклади, заклади освіти сфери культури, початкові спеціалізовані мистецькі навчальні заклади (школи естетичного виховання та студії), парки культури та відпочинку тощо

Рис. 27. Рівні базової мережі закладів культури



Базова мережа закладів культури формується органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування в порядку, визначеному Кабінетом Міністрів України. Діючи на момент набрання чинності Закону України «Про культуру» заклади культури та заклади освіти у сфері культури автоматично включаються до базової мережі. Органи виконавчої влади та органи місцевого самоврядування під час формування та забезпечення функціонування базової мережі закладів культури керуються державними соціальними нормативами у сфері обслуговування закладами культури, що передбачені Законом України «Про державні соціальні стандарти та державні соціальні гарантії». На підставі державних соціальних нормативів забезпечення населення закладами культури та культурними послугами Міністерство культури України затверджує перелік закладів культури базової мережі загальнодержавного рівня. Місцеві органи виконавчої влади та органи місцевого самоврядування затверджують переліки закладів культури базової мережі місцевого рівня. Виключення закладів культури з базової мережі можливе лише за погодженням із Міністерством культури України.

## ОСОБЛИВОСТІ ПРОВЕДЕННЯ ДІАГНОСТИКИ СТАНУ НАДАННЯ КУЛЬТУРНИХ ПОСЛУГ

Основним джерелом даних про культурні послуги в громаді є безпосередньо заклади культури. Частина інформації відображено в їхній офіційній статистичній звітності, але її недостатньо. Тому потрібно організувати додатковий збір даних, у т. ч. проводити інтерв'ю з керівниками та працівниками закладів культури. Якщо закладів культури дуже багато (це актуально для громад, які утворилися на базі району), до збору інформації доцільно долучити відділ культури, який має налагоджені комунікації із закладами культури, має інструменти для оперативного збору даних та їх узагальнення.

Часто метою розвитку сфери культури громада вважає не тільки забезпечення культурних потреб мешканців, а й залучення туристів і отримання прибутку. Тому під час проведення діагностики варто зупинитися на історії громади та її населених пунктів, особливостях її культурного розвитку, культурній унікальності та цінності для регіону, держави, світу. Для цього необхідно залучити місцевих краєзнавців та істориків.

<b>1</b> Загальна інформація про громаду	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ географічне розташування громади, відстань до обласного та районного центрів</li> <li>✓ кількість населених пунктів та їх розташування відносно адміністративного центра громади (у вигляді карти)</li> <li>✓ чисельність населення в розрізі населених пунктів</li> <li>✓ деталізована статево-вікова структура населення в контексті споживання ними культурних послуг</li> </ul>
<b>2</b> Історія громади та її культурна унікальність	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ історія громади та її населених пунктів</li> <li>✓ опис пам'яток культури та архітектури на території громади</li> <li>✓ опис унікальних об'єктів культурної нематеріальної спадщини (за наявності), традицій і знакових заходів на території громади</li> </ul>

3	Загальна інформація про заклади культури громади	<ul style="list-style-type: none"> <li>☑ перелік і опис усіх закладів культури на території громади</li> <li>☑ опис діяльності закладів культури (які послуги надають, які заходи проводять, скільки людей відвідує)</li> <li>☑ гурткова робота закладів культури, діяльність творчих колективів</li> </ul>
4	Кадрове забезпечення закладів культури	<ul style="list-style-type: none"> <li>☑ кількість працівників, їхній віковий склад, кваліфікація (в розрізі закладів культури)</li> <li>☑ наявність вакансій, на які громада шукає нових працівників</li> </ul>
5	Матеріально-технічне забезпечення закладів культури	<ul style="list-style-type: none"> <li>☑ характеристика будівель, у яких знаходяться заклади культури</li> <li>☑ оцінка матеріально-технічного забезпечення закладів культури</li> </ul>
6	Управління сферою культури в громаді	<ul style="list-style-type: none"> <li>☑ структура та опис моделі управління сферою культури в громаді</li> </ul>
7	Фінансування сфери культури в громаді	<ul style="list-style-type: none"> <li>☑ обсяг і структура витрат на культуру в місцевому бюджеті</li> <li>☑ скільки заклади культури заробляють самостійно, платні послуги</li> </ul>

Таблиця 25. Рекомендована структура аналітичної частини Плану вдосконалення культурних послуг

### НАЙПОШИРЕНІШІ ПРОБЛЕМИ У СФЕРІ НАДАННЯ КУЛЬТУРНОЇ ПОСЛУГИ В ГРОМАДІ:

- ☑ невідповідність переліку та якості культурних послуг потребам жителів;

Зробіть у будинку культури кухню та організуйте кулінарний гурток

- ☑ застаріле матеріально-технічне забезпечення закладів культури;
- ☑ потреба капітального ремонту будівель закладів освіти, їх повна модернізація;
- ☑ аварійний стан багатьох пам'яток культури та архітектури, особливо в сільських громадах;
- ☑ відсутність кваліфікованих кадрів;
- ☑ низька відвідуваність заходів і гуртків, організованих закладами культури;
- ☑ низький рівень фінансування сфери культури з місцевого бюджету;
- ☑ застарілий і стереотипний зміст культурних заходів;
- ☑ громаді складно утримувати розгалужену мережу закладів культури, які діють у кожному населеному пункті.

Орієнтовний перелік стратегічних, оперативних цілей і проєктів Плану вдосконалення культурних послуг у громаді наведено на рис. 28.



Стратегічна ціль 1. Активізація мешканців різних вікових груп і їх залучення до культурного розвитку громади	Стратегічна ціль 2. Покращення доступності та якості культурних послуг	Стратегічна ціль 3. Формування культурного іміджу громади та розвиток туризму
<p>1.1. Підтримка культурного розвитку як здорового способу життя</p> <p>Проекти:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Організація та проведення просвітницьких заходів</li> <li>– Розробка Програми підтримки обдарованих дітей із соціально незахищених верств населення</li> </ul>	<p>2.1. Покращення доступності установ культури для різних категорій населення, у т. ч. соціально вразливих</p> <p>Проекти:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Капітальний ремонт будівель закладів культури з урахуванням потреб різних категорій населення, у т. ч. соціально вразливих</li> <li>– Оновлення глядацького залу</li> </ul>	<p>3.1. Розробка культурного бренду громади</p> <p>Проект:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– розробка культурного бренду громади</li> </ul>
<p>1.2. Залучення молоді до культурного життя громади</p> <p>Проекти:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Організація кінематографічного гуртка та мобільного відеопростору</li> <li>– Організація народного театру</li> <li>– Організація театральної студії</li> </ul>	<p>2.2. Перетворення діючих установ культури в сучасні культурно-просвітницькі публічні простори</p> <p>Проекти:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Оновлення бібліотечних просторів</li> <li>– Створення на базі закладів культури центрів дозвілля, молодіжних просторів тощо</li> </ul>	<p>3.2. Забезпечення зберігання та використання об'єктів культурної спадщини</p> <p>Проект:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– розробка Програми збереження та використання об'єктів культурної спадщини</li> </ul>
<p>1.3. Активізація та залучення різних груп мешканців у життя ТГ, стимулювання розвитку громадянського суспільства у сфері культури</p> <p>Проекти:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Вивчення культурних потреб різних вікових груп</li> <li>– Відкриття клубів за інтересами</li> </ul>	<p>2.3. Забезпечення отримання культурно-дозвільних послуг мешканцями малих і віддалених населених пунктів громади, де відсутні заклади культури</p> <p>Проект:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– запровадження інтерактивних, мобільних та інших форм надання культурних послуг</li> </ul>	<p>3.3. Організація та проведення на регулярній основі регіонального, всеукраїнського, міжнародного культурно-мистецького заходу</p> <p>Проект:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– організація та проведення щорічного фестивалю</li> </ul>
		<p>3.4. Розробка туристичних маршрутів (піших, велосипедних тощо)</p> <p>Проекти:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Проведення краєзнавчих досліджень</li> <li>– Розробка схеми туристичних маршрутів</li> </ul>
		<p>3.5. Розвиток туристичної інфраструктури</p> <p>Проекти:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Сприяння розвитку народних промислів, готелів, закладів харчування</li> <li>– Налагодження транспортних маршрутів</li> </ul>

Рис. 28. Приклад дерева цілей Плану вдосконалення культурних послуг у громаді



Очікувані результати	Показники
<b>Якісні показники</b>	
Задоволеність населення культурними послугами в громаді	% мешканців громади з урахуванням віку та статі, які задоволені якістю культурних послуг
Покращення якості культурних послуг	Кількість вихованців гурткових об'єднань з урахуванням віку та статі, які є призерами обласних, всеукраїнських та міжнародних конкурсів і фестивалів Обсяг коштів, залучених від надання платних культурних послуг
Покращення доступності культурних послуг	% сільських мешканців з урахуванням віку та статі, які відвідують масові культурні заходи Кількість осіб, які скористалися інтерактивними культурними послугами
<b>Кількісні показники</b>	
Зростання рівня охоплення місцевого населення дозвільними заняттями з урахуванням їхніх запитів	% охоплених гуртковими об'єднаннями в розрізі статево-вікових груп (у т. ч. осіб з інвалідністю)
Покращення умов для комфортного відвідування культурно-масових заходів	Кількість капітально відремонтованих закладів культури
	Обсяг коштів, витрачених на оновлення матеріально-технічної бази закладів культури
Розвиток туризму	Кількість проведених культурно-мистецьких заходів Кількість відвідувачів проведених культурно-мистецьких заходів з урахуванням віку та статі Кількість діючих туристичних маршрутів Кількість туристів, які скористалися туристичними маршрутами з урахуванням віку та статі

Таблиця 26. Орієнтовний перелік кількісних і якісних показників, якими вимірюють очікувані результати покращення культурної послуги в громаді

Урахування принципів гендерної рівності дозволить:

- ✓ оновити чи вдосконалити організацію, зміст і форми (у т. ч. онлайн, дистанційні, виїзні тощо) надання послуг у сфері культури та дозвілля з урахуванням практичних і стратегічних потреб жінок і чоловіків та/або їх груп;
- ✓ розширити на цій основі спектр послуг;
- ✓ забезпечити системність, безперебійність і своєчасність надання послуг у сфері культури та дозвілля шляхом побудови графіків роботи закладів з урахуванням можливості отримання послуг у зручний час для жінок і чоловіків та/або їх груп.

Окрім того, для вдосконалення культурної послуги необхідно:

- ✓ систематично вивчати рівень задоволеності жінок і чоловіків послугами;
- ✓ здійснювати інформування населення про перелік послуг у сфері культури та дозвілля, їх зміст і порядок надання з урахуванням доступних каналів комунікації для жінок і чоловіків та/або їх груп;
- ✓ проводити гендерночутливі дозвільні та інші заходи.



У контексті комунікації з потенційними туристами громаді потрібно використувати весь спектр маркетингових інструментів, зокрема різні види реклами, в тому числі прихованої. Для цього необхідно правильно себе позиціонувати на ринку культурних послуг, усвідомити унікальність своєї громади та розробити бренд, мати облаштовані туристичні об'єкти та інфраструктуру.

## Закордонний досвід

Для громад України може бути корисним досвід Німеччини<sup>36</sup> у реконструкції та модернізації закладів культури радянського періоду. Яскравим прикладом є Палац культури в Дрездені, який було відкрито в 1969 році за комуністичної влади і який на початку 90-х років минулого століття планувалося зносити. На сьогодні фасад будівлі зазнав ретельної реставрації, як і внутрішні приміщення. Стара зала перетворилася на сучасну концертну залу на 1800 місць і театральну сцену. Тепер цей зал став домішкою для Дрезденської філармонії. У будівлі також знаходиться сучасна бібліотека, в якій завжди людно.

Місто Утені в Литві<sup>37</sup> має визнану взірцеву модель публічних бібліотек для Східної та Центральної Європи, яка включає три філії в місті та 22 бібліотеки в селах. Бібліотека є центром культурного й інформаційного просвітництва населення. Це одна з перших бібліотек Литви, яка, володіючи сучасною технікою, ініціювала комп'ютерні курси для мешканців міста. Усі послуги в бібліотеці — користування Інтернетом, книжками, відео- й аудіоматеріалами — є безкоштовними, а членська картка необхідна лише для того, щоб брати книги додому.

## Український досвід

В Україні успішним прикладом реалізації Плану вдосконалення культурних послуг є Заводська ТГ Тернопільської області, яка за підтримки Програми USAID DOBRE оновила школу мистецтв. Селище Заводське, побудоване 40 років тому для сімей-працівників цукрового заводу, займає вигідне географічне положення між районним центром — містом Чортковом (з населенням близько 30 000) — та сусідніми селами з населенням до 15 000 жителів. Селище Заводське розташоване на відстані 7 км від міста Чортків.

В с/т Заводське у 1983 році для його жителів було збудовано найбільший на Тернопільщині Будинок культури із загальною площею приміщення 3358 м<sup>2</sup> та глядацькою залою на 550 місць (причому в районному центрі Будинок культури майже вдвічі менший та має залу на 350 місць).

З 1983 до 2005 року Будинок культури знаходився у власності цукрового заводу, який його утримував. Під час державних економічних змін 2005 року завод стає акціонерним товариством, Будинок культури передають на баланс Заводської селищної ради. На момент передачі приміщення було відключене від теплопостачання з цукрового заводу, внаслідок чого була порушена герметизація всієї системи, відбулося розмороження труб, батарей, наразі частина покрівлі

<sup>36</sup> Найкращі проекти німецьких архітекторів 2019. <https://www.dw.com/uk/найкращі-проекти-німецьких-архітекторів-2019/g-47267168>

<sup>37</sup> Литовські бібліотеки в об'єктиві українського бібліотекаря.

<https://molod.ula.org.ua/obmin-dosvidom/mizhnarodnij-dosvid/item/571-p-iat-bibliotechnykh-dniv-u-lytvi>

потребує капітального ремонту. Як наслідок, Будинок культури практично перестає функціонувати за призначенням.

У листопаді 1992 року розпочинає свою діяльність Заводська районна комунальна школа естетичного виховання. Для роботи навчального закладу пристосували колишні технічні приміщення цукрового заводу. Оскільки Заводська районна комунальна школа естетичного виховання була підпорядкована Чортківському відділу культури, після утворення Заводської територіальної громади районна рада передала школу зі своєї власності у власність громади. Приміщення школи було передано в критичному стані, його капітальний ремонт за весь час існування не проводився жодного разу.

Враховуючи поганий технічний стан приміщення школи та з метою збереження її діяльності, Заводська селищна рада приймає рішення про об'єднання школи мистецтв із Будинком культури в одну установу з перспективою переведення в реконструйоване (відремонтоване) приміщення Будинку культури.

Тепер в оновленій школі мистецтв 140 дітей займаються в мистецьких гуртках. Функціонує чотири відділи: музичний (інструменти та вокал), хореографічний, образотворчого та театрального мистецтв. Для занять різними напрямками необхідно обладнати класи та студії. Тут вчать діти із сіл зі всієї округи, приїжджають навіть учні із районного центра — міста Чорткова.



## ПРИКЛАД ПЛАНУ УДОСКОНАЛЕННЯ КУЛЬТУРНОЇ ПОСЛУГИ



**ПЛАН УДОСКОНАЛЕННЯ  
НАДАННЯ КУЛЬТУРНОЇ ПОСЛУГИ (2020 – 2024 рр.)**  
Миколаївська територіальна громада, Дніпропетровська області





## РОЗДІЛ XII

# УДОСКОНАЛЕННЯ СПОРТИВНИХ ПОСЛУГ



Спорт і спортивна інфраструктура є одним із недооцінених секторів у громадах, який може впливати на рівень задоволеності рівнем життя, а також бути доповнюючим інструментом до якісної системи охорони здоров'я. До спортивної системи громади часто входять спортивні об'єкти в різному технічному стані, які потребують оновлення, якісного менеджменту та кваліфікованого персоналу.

В основі якісної послуги спорту в громаді лежать цінності громадського здоров'я, соціального діалогу, доступності та ефективності використання наявної інфраструктури (resilience). Якісна система спорту в громаді для жінок і чоловіків різних вікових груп і груп мобільності означає вільний доступ до спортивної інфраструктури, досконалу матеріально-технічну базу, фінансово ефективний менеджмент спортивних об'єктів.

Послуга спорту для широкого населення відрізняється від спорту вищих досягнень та передбачає надання окремих широких сервісів/послуг для населення громад, міст, сіл. Вона полягає у створенні умов для активного способу життя, профілактики неінфекційних захворювань, подоланні жорстокості в суспільстві.

Дана послуга частково інтегрується у сферу благоустрою місць загального користування, може мати точки дотику зі шкільною спортивною інфраструктурою. Дотримуючись державних норм і програм, під час виконання цієї задачі необхідно оптимально використати наявну інфраструктуру для забезпечення потреб громади.

Для застосування методології щодо стратегічного покращення послуги важливо розуміти кінцеву мету, якої так чи інакше прагнуть усі громади, а саме забезпечення доступу до спортивної інфраструктури для всіх мешканців громади.

Схематично сферу послуги спорту представлено на рисунку нижче, до неї входять:

- ☑ спортивна інфраструктура;
- ☑ окремо виділяється спортивний інвентар і обладнання;
- ☑ фаховий тренерський персонал;
- ☑ суб'єкт, що утримує на балансі ці об'єкти;
- ☑ доступне використання мешканцями громади та комунікація.

### **ОСНОВНІ НОРМАТИВНО-ПРАВОВІ АКТИ, ЯКІ РЕГУЛЮЮТЬ НАДАННЯ ПОСЛУГИ СПОРТУ В ТЕРИТОРІАЛЬНИХ ГРОМАДАХ:**

- 📖 Концепція Державної цільової соціальної програми розвитку фізичної культури і спорту на період до 2020 року, схвалена Розпорядженням Кабінету Міністрів України від 9 грудня 2015 р. № 1320-р
- 📖 Закон України від 24 грудня 1993 року № 3808-XII «Про фізичну культуру і спорт»
- 📖 Закон України від 5 жовтня 2000 року № 2017-III «Про державні соціальні стандарти та державні соціальні гарантії»
- 📖 Постанова Кабінету Міністрів України від 7 вересня 2011 р. № 948 «Про затвердження Положення про центр олімпійської підготовки»

- 📖 Постанова Кабінету Міністрів України від 28 грудня 2011 р. № 1354 «Про затвердження Порядку надання закладу освіти статусу закладу спеціалізованої освіти спортивного профілю із специфічними умовами навчання»
- 📖 Постанова Кабінету Міністрів України від 5 листопада 1999 р. № 2061 «Про затвердження Положення про заклад спеціалізованої освіти спортивного профілю із специфічними умовами навчання»
- 📖 Постанова Кабінету Міністрів України від 5 листопада 2008 р. № 993 «Про затвердження Положення про дитячо-юнацьку спортивну школу»
- 📖 Наказ Міністерства молоді та спорту України від 31 січня 2014 р. № 323 «Про затвердження Положення про центри фізичного здоров'я населення "Спорт для всіх"»
- 📖 Указ Президента України від 9 лютого 2016 р. № 42/2016 «Про Національну стратегію з оздоровчої рухової активності в Україні на період до 2025 року "Рухова активність — здоровий спосіб життя — здорова нація"»
- 📖 Закон України від 6 вересня 2005 року № 2807-IV «Про благоустрій населених пунктів»
- 📖 ДБН В.2.3-5-2001 «Вулиці та дороги населених пунктів»
- 📖 ДБН В.2.2-13-2003 «Спортивні та фізкультурно-оздоровчі споруди»

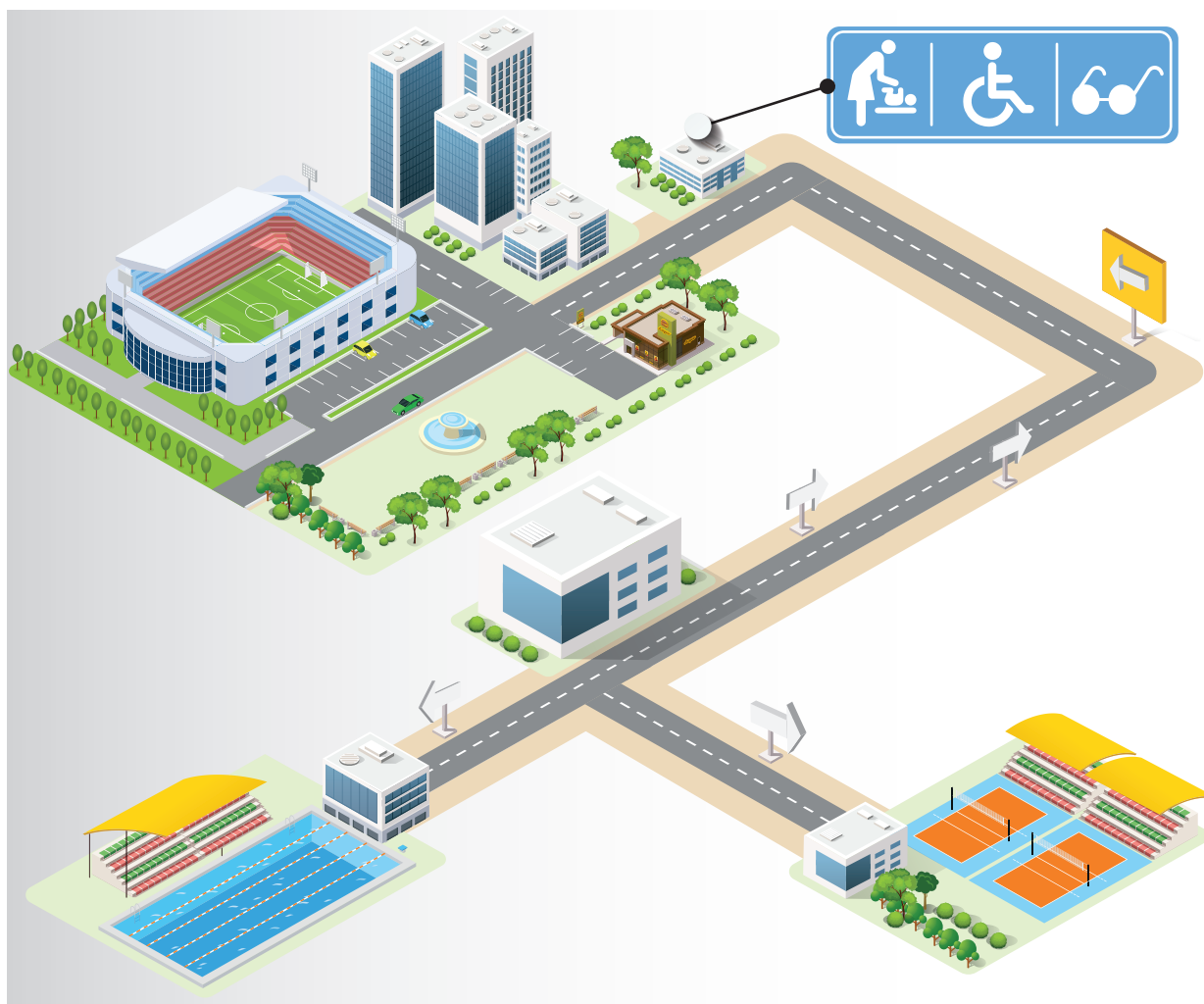


Рис. 29. Схематичне представлення інфраструктури сфери послуги спорту



Залежно від конфігурації ТГ, природних та історичних передумов розвитку послуги спорту можливі різні варіанти її розвитку.

Один сценарій передбачає надання спортивних послуг органами місцевого самоврядування через комунальні установи. За такого сценарію часто існує дефіцит фінансування на приведення спортивної інфраструктури в належний стан і надання послуг на високому рівні.

Кращого рівня можна досягнути, залучаючи приватні компанії, благодійні організації, громадські організації до співпраці над реалізацією спільно виробленої стратегії покращення спортивної послуги.

Виконавцями спортивних послуг можуть виступати підприємства різної форми власності та організації: державні, приватні, комунальні підприємства, навіть громадські/благодійні організації. Наприклад, громада може отримувати підтримку на розвиток спорту через бюджетні кошти і комунальні підприємства або через програми грантової підтримки спорту через громадські організації.

Користувачами виступають фізичні особи різного віку, статі та достатку, а також — що дуже важливо — особи з інвалідністю. Комплексне забезпечення належних умов спортивної практики дозволить підвищити якість цієї послуги в громаді.

Важливим аспектом розвитку спортивної послуги в громаді є створення середовища, яке дає змогу мешканцям практикувати різні види спорту на різних рівнях незалежно від статі та віку.

Тому важливо оновити/вдосконалити організацію, зміст і форми надання послуг у сфері фізичної культури та спорту на основі принципів гендерної рівності з урахуванням практичних і стратегічних потреб жінок і чоловіків та/або їх груп (у т. ч. осіб з інвалідністю (Інваспорт), ветеранів (спорт ветеранів), воїнів АТО/ООС); забезпечити системність, безперервність і своєчасність надання послуг, у т. ч. передбачивши графіки роботи закладів з урахуванням можливості отримання послуг у зручний час для жінок і чоловіків та/або їх груп.

Необхідно також систематично вивчати рівень задоволеності жінок і чоловіків послугами у сфері фізичної культури та спорту й удосконалювати послугу на основі отриманих даних, забезпечити паритетне представлення образів жінок/дівчат і чоловік/хлопців у інформаційних матеріалах (рекламі, брошурах, плакатах тощо) щодо фізичної культури та спорту, а також здійснювати інформування про перелік послуг, їх зміст і порядок надання з урахуванням доступних каналів комунікації для жінок і чоловіків та/або їх груп.

Не менш важливо проводити роботу щодо подолання гендерних стереотипів, зокрема щодо вибору видів спорту та занять, забезпечити можливість вибору тренера та призначення суддів за статтю, а також проводити спортивні масові заходи з урахуванням можливості участі жінок і чоловіків та/або їх груп.

Крім того, спорт є хорошою основою для мирного соціального діалогу в громаді.

## ОСОБЛИВОСТІ ДІАГНОСТИКИ СТАНУ НАДАННЯ ПОСЛУГИ

Для стратегічного покращення послуги спорту необхідно мати вичерпну інформацію щодо всіх складових укрупненої системи. Для цього необхідно провести комплексний аудит, який дозволить визначити стан усіх елементів системи.





Рекомендована діагностика складається з таких дій:

- ✓ спільне картування (за участі різних зацікавлених сторін) покриття спортивними послугами громади, виявлення проблемних зон;
- ✓ формування просторових перспективних точок зростання спортивної інфраструктури на перетині з природними чи міськими ландшафтами: водні види спорту, гірські види спорту, види спорту на пересіченій місцевості;
- ✓ визначення кількості та функціональних характеристик спортивних об'єктів, інфраструктури та зв'язків між ними (до цієї роботи варто долучити фахівців і тренерів різних видів спорту);
- ✓ перевірка проєктної та технічної документації на діючу систему; оцінювання наявної документації, отримання необхідної інформації від районних та обласних джерел;
- ✓ оцінка кваліфікації діючого персоналу та виявлення потреб у додатковому навчанні чи залученні спеціалістів;
- ✓ аналіз системи двостороннього зв'язку/комунікації з громадою та запиту громади на особливості надання спортивних послуг;
- ✓ віковий розподіл спортивних послуг (чи є в громаді спортивні об'єкти для усіх вікових категорій?);
- ✓ аналіз внутрішнього та зовнішнього попиту на спортивні послуги громади; визначення сторонніх осіб, зацікавлених у громаді зі спортивної точки зору;
- ✓ аналіз цінової доступності спортивних послуг для широкої громадськості в громаді, а також збалансованості платних і безоплатних спортивних послуг.

<p><b>1</b> Загальна інформація про громаду</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ географічне розташування громади, відстань до обласного та районного центрів</li> <li>✓ особливості історичного розвитку громади і різних видів спорту</li> <li>✓ природні передумови до розвитку видів спорту (водні, гірські, зимові)</li> <li>✓ регулярні змагання на території громади</li> <li>✓ кількість населених пунктів та їх розташування відносно адміністративного центра громади (у вигляді карти)</li> <li>✓ неформальні спортивні практики та традиції громади</li> <li>✓ чисельність населення в розрізі населених пунктів з урахуванням віку та статі</li> <li>✓ загальна оцінка забезпеченості послугою спорту в розрізі населених пунктів</li> </ul>
<p><b>2</b> Загальна інформація про наявну інфраструктуру</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ структура та найменування суб'єктів, що надають послугу</li> <li>✓ характеристика технічно-матеріальної бази, інвентаря</li> <li>✓ загальна схема покриття спортивною інфраструктурою громади</li> <li>✓ режим доступу до об'єктів (час, перепустка)</li> <li>✓ найбільш популярні об'єкти</li> <li>✓ середнє та пікове навантаження на різні об'єкти інфраструктури</li> </ul>



3 Кадрове забезпечення суб'єктів, що відповідають за надання послуги	<ul style="list-style-type: none"> <li>☑ загальна кількість працівників, які надають послугу, з урахуванням віку та статі, кваліфікації, віку, кількості пенсіонерів</li> <li>☑ оцінка кваліфікації та розряду</li> <li>☑ місцевий чи зовнішній спеціаліст</li> <li>☑ наявність вакансій, на які громада шукає нових працівників</li> <li>☑ наявність клубної спортивної структури в громаді</li> </ul>
4 Управління сферою спорту в громаді	<ul style="list-style-type: none"> <li>☑ структура та опис діяльності надавача послуг</li> <li>☑ способи комунікації з користувачами послуг</li> <li>☑ управління закладами спорту</li> </ul>
5 Фінансування сфери громадського освітлення	<ul style="list-style-type: none"> <li>☑ обсяг і структура витрат на розвиток спорту в місцевому бюджеті</li> <li>☑ структура ціноутворення плати за користування спортивними об'єктами</li> </ul>

Таблиця 27. Рекомендована структура аналітичної частини Плану вдосконалення послуг спорту

### НАЙПОШИРЕНІШІ ПРОБЛЕМИ У СФЕРІ СПОРТУ В ГРОМАДІ:

- ☑ невідповідність спортивних послуг потребам жителів;
- ☑ недостатність кваліфікованих тренерів;
- ☑ застарілість матеріально-технічного обладнання та відсутність єдиного реєстру;
- ☑ недостатня інклюзивність наявної інфраструктури;
- ☑ недокомплектованість закладів освіти необхідними спортивними об'єктами;
- ☑ фінансова обмеженість і, як наслідок, недостатня спроможність у формуванні послуги;
- ☑ низький рівень інформування про послуги в громаді;
- ☑ відсутність формалізованих громадських спортивних організацій.

Зважаючи на потребу в покращенні послуги та виходячи з пріоритетів кінцевого користувача й загального результату, формулювання бачення послуги в громаді, стратегічні цілі та подальші кроки повинні забезпечувати виконання трьох ключових задач:

- ☑ якісне надання послуги;
- ☑ доступність/повне покриття громади;
- ☑ відповідна комунікація процесу.

Пріоритетні напрями покращення послуги спорту для більшості громад:

- ☑ приведення переліку спортивних послуг у відповідність до потреб жителів громади;
- ☑ оновлення матеріально-технічної бази;
- ☑ забезпечення доступу до послуги більшості населення громади;
- ☑ ефективна комунікація всередині громади щодо підтримання функціонуючої системи спорту як запоруки здоров'я, добробуту й соціального діалогу.

З урахуванням цього на рис. 30 наведено орієнтовний перелік стратегічних, оперативних цілей і проєктів Плану вдосконалення послуги спорту в громаді.

Стратегічна ціль 1. Спроможна громада у сферах професійного, любительського спорту та спорту для всіх	Стратегічна ціль 2. Створення умов для занять спортом для всіх мешканців громади	Стратегічна ціль 3. Створення середовища, в якому спорт популярний і актуальний
1.1. Створення пріоритетного спортивного профілю громади та посилення матеріально-технічної бази Проекти: – Закупівля нового інвентаря, оснащення спортивних об'єктів – Аудит наявної системи	2.1. Реконструкція споруд наявної системи громадського спорту Проекти: – реконструкція старих спортивних об'єктів і створення нових точок спортивного тяжіння	3.1. Проведення громадських обговорень і картування проблемних ділянок. Встановлення системного зв'язку Проект: – організація та проведення заходів для різних груп населення
1.2. Підвищення кваліфікації персоналу Проект: – додаткове навчання діючого персоналу, набір нових кадрів зі знанням нових підходів у спорті та фізичній культурі	2.2. Охоплення всієї громади послугою спорту Проект: – розширення мережі спортивних послуг і об'єктів	3.2. Створення спільних громадських експериментальних точок спортивного розвитку Проект: – встановлення спортивних, інклюзивних пілотних прототипів з інформацією в місцях активного руху людей
1.3. Побудова єдиної системи управління спортивними об'єктами в громаді Проекти: – інвентаризація, аудит, побудова сталої організаційної моделі		3.3. Посилення зв'язків із громадою щодо ефективного використання місць загального користування під потреби спорту Проект: – проведення інформаційних кампаній, створення ГО, відповідальних за спортивний розвиток населення, громадське здоров'я

Рис. 30. Приклад дерева цілей Плану вдосконалення послуги спорту в громаді

Імовірно, більшість громад у роботі зі стратегічного покращення спортивних послуг починатиме власний рух від успадкованої ще з радянських часів інфраструктури. Повне відновлення та реконструкція цих об'єктів, з одного боку, буде коштувати дорого, а з іншого, вже не буде відповідати поточному запиту громади та сучасним тенденціям у сфері спорту та спортивних послуг. Тому важливо перш ніж вкладати кошти в будівлі, споруди та спортивний інвентар, ретельно проаналізувати потреби мешканців, а також модель надання спортивних послуг у громаді та можливості її покращення чи оптимізації. Цей процес неможливий без широкого діалогу з громадою та залучення до процесу спеціалістів і потенційних партнерів з-поза громади (районні, обласні адміністрації, Міністерство спорту, підприємці, федерації, клуби).

Коли ж оновлене бачення та способи його досягнення будуть сформовані та справа дійде до реальних проєктів, важливо звернути увагу на утримання й експлуатацію спортивних об'єктів. Запорукою та індикатором успішного виконання бачення, в якому всі мешканці громади мають доступ до спортивних



послуг, буде ефективно наповнення об'єктів заходами та подіями. Для цього потрібні спеціально підготовлені фахівці, які будуть взаємодіяти з партнерами не тільки в громаді, а й на національному чи міжнародному рівнях. При цьому фокус необхідно зберігати на забезпеченні необхідними в першу чергу спортивними послугами.

Обов'язково долучайте до планування спортивної інфраструктури тренерів і фахівців із різних видів спорту.

Вони допоможуть створити більш універсальні об'єкти, якими зможуть користуватися різні категорії населення для занять різними видами спорту та проведення масових заходів

Визначаючи очікувані результати потрібно виходити з того, що головною метою стратегічного покращення послуги спорту є громадське здоров'я, фізична культура, покращення соціального діалогу та локальної економічної активності в громаді. Тому проміжні цілі з впровадження новітніх принципів і оновлення матеріально-технічної бази є похідними та повинні слугувати досягненню основної мети. Орієнтовний перелік кількісних і якісних показників, якими вимірюють очікувані результати покращення послуги спорту в громаді, наведено в таблиці 28.

Очікувані результати	Показники
<b>Якісні показники</b>	
Рівень задоволення наданням послуги з урахуванням гендерної складової	% населення, що позитивно оцінює зміни в наданні послуги Показник кількості скарг щодо послуги на 1000 населення
Залучення всіх вікових груп до занять спортом у громаді	Статеві-віковий розподіл активних мешканців у сфері спорту
Покриття громади послугою	% населених пунктів, домогосподарств, що отримують відповідну послугу спорту в радіусі їхньої діяльності
Перехід на інклюзивні рішення	% заміненого старого спортивного обладнання на нове та інклюзивне
Ефективність використання об'єктів	Рівномірно високе завантаження спортивних об'єктів користувачами, % корисної дії
<b>Кількісні показники</b>	
Розробка проєктів	Кількість цільових проєктів, розроблених на виконання Плану стратегічного покращення послуги
Залучення фінансових ресурсів	Обсяг залучених коштів на покращення послуги з різних джерел
Кваліфікований персонал	Кількість найнятих сертифікованих працівників або тих, що пройшли курси підвищення кваліфікації з урахуванням віку та статі
Програма подій	Кількість різноманітних спортивних, аматорських спортивних подій, що проводяться в громаді
Спортивні об'єднання	Кількість неформальних громадських, спортивних об'єднань навколо спортивної тематики

Таблиця 28. Орієнтовний перелік кількісних і якісних показників, якими вимірюють очікувані результати покращення послуги спорту в громаді



Комунікація щодо покращення послуги спорту має особливості: перед початком проекту, протягом його реалізації та після введення об'єктів в експлуатацію необхідно акцентувати увагу на кінцевій меті, яка часто міститься в баченні послуги. Комунікація про спортивну інфраструктуру може бути приводом для ширшої дискусії про громадське здоров'я, фізичну культуру, зниження агресії та збереження населення в громаді. Така комунікація повинна охоплювати як онлайн- (Facebook, вебсайт, Viber), так і офлайн-канали (газета, оголошення).

В даному випадку критично важливо забезпечити вчасну комунікацію, яка, окрім всього, є двостороннім процесом та інструментом забезпечення зворотного зв'язку про послуги.

## Зарубіжний досвід

Словенське озеро Блед та громада однойменного міста<sup>38</sup>

Місто Блед, що налічує 5,5 тисяч жителів, ще з XIX століття приваблювало гостей своєю природою та особливим озером у словенській частині Альп.

Станом на сьогодні місцева громада розвинула портфоліо спортивних заходів, що охоплює майже цілий рік. Грамотне стратегування дозволило виділити перелік спортивних заходів, які потенційно можуть отримати попит у громаді як на рівні місцевої спільноти, так і на рівні гостей.

Розуміння того факту, що спортивна інфраструктура та її утримання не буде сталим за рахунок лише місцевого населення, дало поштовх до створення туристичного спортивного продукту. Використовуючи мальовниче озеро й топологію гірського регіону, органи місцевого самоврядування зробили акцент на водних (каякінг, академічне веслування) і зимових видах спорту (біатлон, лижні гонки) та створили інфраструктуру національного рівня, залучивши державні програми. У Бледі тренуються словенські національні збірні та проводяться змагання світового класу.

Щоб зацікавити представників аматорського спорту та спорту в задоволення, місцева влада надала портфоліо заходів приватним партнерам із закликом до співпраці. Так з'явилися клуби спортивної рибалки, хайкінгу, гольфу, вітрильного спорту. До всієї інфраструктури мають доступ і місцеві мешканці, хоча бюджет наповнюють саме гості.

Візит зовнішнього туриста дозволяє розвинути інфраструктуру гостинності та підтримати решту секторів, що потребують дотування. Однак останні кілька років Блед стикається з проблемою надмірної популярності та впливу кількості туристів на природу та спосіб життя місцевих мешканців. Тому наразі виконуються дії для розосередження туриста по більшій території та створення інфраструктури для ощадливого використання природного ресурсу.

## Український досвід

Розглядаючи локальну спортивну інфраструктуру, важливо розуміти ширше потенційну аудиторію, яка може бути її користувачами. Так, на рівні аматорського

<sup>38</sup> HOLIDAY PARADISE. Oberstdorf im Allgau. <https://www.oberstdorf.de/en/>



та професійного спорту в Україні наразі бракує достатньої кількості тренувальних баз для різних видів спорту.

Мова йде про групи спортсменів, які готові заїжджати в досконало організовані локації з точки зору спортивної інфраструктури, логістики, природних рекреаційних ресурсів на 3 та більше тижнів із метою підготовки до змагань чи тренувальних зборів.

Основні причини приїзду спортсменів у спеціальні місця зі спортивною інфраструктурою:

- ☑ чисті природні умови;
- ☑ збір усієї команди разом в умовах, де нічого не відволікає від тренувального процесу;
- ☑ спаринги з іншими командами.

З урахуванням цього організація спортивної інфраструктури в громаді — стадіонів, спортивних зал, доріжок у лісі, вздовж річок і озер, схилів/гір — є передумовою сталого приїзду різних команд з областей України та сусідніх країн. Часто для цього з кліматичної точки зору підходять західні та південні регіони, але громади з інших регіонів також можуть використовувати наявні локації для розвитку такого спортивного туризму.

Хорошим прикладом є місто Тростянець, яке наразі активно залучає різні типи фінансування та переймає європейський досвід проектування сучасного біатлонного стадіону. Справа в тому, що умови Сумщини цілком підходять для біатлонного сезону, а змагання можуть приваблювати не тільки спортсменів і їх команди, але й тисячі вболівальників. Наприклад, німецький Оберстдорф регулярно приймає 50 000–60 000 глядачів на етапі Кубка світу з біатлону.

В Україні є поширеними практики створення баз для міжсезонних зборів для різних спортивних професійних команд у південних областях з ефективним наповненням місцевих бюджетів.

## ГЕНДЕРНИЙ ПІДХІД ДО ВДОСКОНАЛЕННЯ СПОРТИВНИХ ПОСЛУГ

Бобринецькою ТГ Кіровоградської області застосовано гендерний підхід до покращення надання послуг у сфері фізичної культури та спорту. Гендерний аналіз показав, що послуги, які надавалися в громаді дівчатам і хлопцям, зокрема у сфері фізичної культури та спорту, не враховували гендерний підхід.

Було ініційовано та проведено анкетування школярів стосовно їхніх потреб у сфері фізичної культури та спорту з урахуванням віку та статі. У результаті було з'ясовано, що дівчата виявили зацікавленість у заняттях баскетболом. Результати було враховано у плануванні діяльності: баскетбольний майданчик, відкритий у межах Програми USAID DOBRE, та організація тренувань надають рівні можливості для занять баскетболом дівчатам і хлопцям.



## ПРИКЛАДИ ПЛАНІВ УДОСКОНАЛЕННЯ СПОРТИВНИХ ПОСЛУГ



**ПЛАН ПОКРАЩЕННЯ НАДАННЯ  
ПОСЛУГИ СПОРТУ ГАЛИЦИНІВСЬКОЇ ТГ**  
Галичинівська ТГ, Миколаївська область



**ПЛАН УДОСКОНАЛЕННЯ НАДАННЯ ПОСЛУГИ  
СПОРТУ В КОНТЕКСТІ ОСВІТИ**  
Байковецька громада, Тернопільська область



**ПЛАН УДОСКОНАЛЕННЯ НАДАННЯ  
ПОСЛУГИ СПОРТУ НА 2020 – 2022 РОКИ**  
Бобринецька міська територіальна громада, Кіровоградська область



ДЛЯ НОТАТОК



ДЛЯ НОТАТОК

ДЛЯ НОТАТОК



