

Інформація
про перебіг проекту «Секретний агент в ОТГ»
в Печеніжинській об'єднаній територіальній громаді

Проект «Секретний агент» в Печеніжинській селищній раді (ОТГ) - реалізується членами молодіжної ради за експертної підтримки ГО «Центр Політичних Студій» в рамках проекту «Голос громади в місцевому самоврядуванні» в рамках програми «Децентралізація приносить кращі результати та ефективність» (DOBRE), що виконується міжнародною організацією GlobalCommunities та фінансується Агентством США з міжнародного розвитку (USAID).

Мета проекту «Секретний агент ОТГ» - Оцінка якості послуг, які громада надає населенню, підвищення якості послуг, що надаються органами місцевого самоврядування, залучення молоді до моніторингу якості послуг та активізація діяльності молодіжного консультативно-дорадчого органу.

Етапи реалізації:

1. Моніторинг, збір інформації - секретні агенти (травень 2020).
2. Опрацювання та аналіз отриманих результатів – члени робочої групи (I-ша половина червня).
3. Обговорення результатів та пропозицій щодо покращення надання послуг з керівництвом громади – члени робочої групи липень).

Склад робочої групи :

Ясінський Дмитро-голова Молодіжної ради Печеніжинської ОТГ
Козьменко Іванна-секретарка Молодіжної ради Печеніжинської ОТГ
Козьменко Марія-заступниця голови Молодіжної ради Печеніжинської ОТГ
Григорчук Богдана-відповідальна за Молодіжну раду в ОТГ

Список секретних агентів:

Козьменко Іванна-проведення опитувань
Горюк Мар'яна-проведення аналізу послуг
Микитюк Тарас -аналіз отриманої інформації
Ясінський Дмитро-аналіз отриманої інформації
Півторак Марія-проведення опитувань
Козьменко Марія-формування рекомендацій

Протягом місяця здійснювався моніторинг двох сфер надання послуг:

- Поводження з ТПВ;
- ЦНАП

Під час моніторингу спостерігачі відвідали ЦНАП Печеніжинської ОТГ, оцінили розміщення, доступність жителями, які отримували послуги. Варто зазначити, що період моніторингу співпав з карантином, тому мешканці, які хотіли отримати послуги, попередньо реєструвалися за номером телефону чи електронною поштою, дані для зв'язку розміщені на [офіційному сайті громади](#) та періодично публікувалися на [сторінці ОТГ у Фейсбук](#).

[В процесі проведення моніторингу](#) також використовувалася інформація про адміністративні послуги з сайту громади (розділ “Корисна інформація”, де зазначений перелік послуг, які надаються в ЦНАП), інформаційних стендів, особисті спостереження учасників проекту, зібрані протягом візитів молоді до ЦНАП та під час спілкування з працівниками, а також за [результатами аналізу](#) опитувальників, які заповнили безпосередні отримувачі послуг.

Серед інформації з анкет спостереження, можна відзначити позитивні відгуки про роботу ЦНАП, опитувані люди відзначали, що працівниці ввічливі, доступно пояснювали всю необхідну інформацію, допомагали з заповненням бланків чи заяв. Завдяки можливості попередньо отримати всю необхідну інформацію телефоном не виникало потреби в додаткових візитах.

Позитивно було відмічено і про розміщення ЦНАП в селищній раді, він розміщений на 1 поверсі, сходи обладнані пандусом та кнопкою виклику працівника. Також на входних дверях розміщені оголошення з інформацією пов'язаною з особливостями відвідуванням ЦНАП в період карантину.

В приміщеннях, де очікують люди є інформація з описом порядку надання послуг, зразків заяв, реквізитів (якщо послуга платна). Також за потреби всю цю інформацію можна отримати у працівників.

Також варто зазначити, що у ЦНАП діють три віддалені робочі місця (с. Слобода, с. Сопів, с. Княздвір), але під час спілкування з отримувачами послуг та жителями громади, встановили, що окремі мешканці мало знають про послуги, які можна отримати у віддалених робочих місцях. Доцільно збільшити інформування людей щодо можливостей отримання послуги не виїжджаючи з села.

Приємною особливістю Печеніжинського ЦНАПу ще є те, що в приміщенні є місця очікування, з окремо відведеним місцем для дітей, з іграшками, столиком, розмальовками, олівцями, тому відвідувати установу можна і з дітьми, які в той час коли дорослі отримують послугу, мають чим зайнятися також є туалет обладнаний для людей з інвалідністю, проте немає пеленальних столиків..

Рекомендації

За результатами моніторингу пропонуємо наступні рекомендації для покращення якості надання адміністративних послуг:

1) розмістити на сайті громади перелік всіх адміністративних послуг, які надаються у віддалених робочих місцях, зазначити в інформації надавачів послуг та години прийому для отримання конкретної послуги, порядок надання цієї послуги та зразки заяв для отримання послуги.

2) інформувати людей щодо можливостей отримання послуг в громаді, готувати та розміщувати інформаційні матеріали в місцевих газетах та інших інформаційних каналах (дошках оголошень в селах, поінформувати старост). Інформація може бути у вигляді пам'ятки про послуги, які надаються ЦНАП та вказувати час та дні прийому спеціалістів.

3) збільшити інформування мешканців про роботу спеціалістів у віддалених робочих місцях та контакти спеціалістів.

Друга послуга, яка оцінювалася - надання послуг по поводженню з твердими побутовими відходами (ТПВ).

В результаті аналізу були проведені спостереження на місцях збору та сортування ТПВ (майданчики), інформація від працівників Печеніжинського Комбінату комунальних підприємств, інформація з [сайту](#), а також через опитування жителів ОТГ.

Моніторинг сайту дав можливість отримати інформацію про [графіки вивозу сміття](#) з сіл громади, вартість послуги та як оплатити за вивіз сміття не виходячи з дому. Така ж інформація час від часу [публікується на сторінці](#) у Фейсбук. Після спілкування з бухгалтеркою комунального підприємства, Дем'янюк Оксаною Іванівною, вдалося отримати інформацію, що тільки 35% мешканців громади уклали договір на вивезення ТПВ.

[Після огляду 5 майданчиків](#) для роздільного збору сміття можна зробити висновок, що розташовані вони на твердій основі, мають накриття та огорожу, встановлювалися з врахуванням зручності та близькості для максимальної кількості людей. Проте, баки розміщено досить високо і жителі громади з маломобільної групи користуватися майданчиками для збору ТПВ не можуть. Більшість контейнерів були переповнені і біля майданчиків було також і інше сміття.

Окремих інформаційних стендів не виявлено, але є наліпки на сміттєвих баках, де розміщена інформація стосовно способу сортування сміття. Також у ЦНАП можна отримати інформаційні буклети «Боротися зі сміттям».

Важливим пунктом в моніторингу було опитування мешканців щодо задоволення послугою поводження з ТПВ, яка проводилося онлайн за допомогою Google forms. В опитуванні взяли участь - 25 осіб.

Результати опитування показали, що більшість опитаних підписали договір про вивіз твердих побутових відходів та сортують їх у різні контейнери, ознайомлені з графіком вивезення відходів, знають про те, як потрібно сортувати сміття. При цьому респонденти також кажуть про потребу збільшення кількості майданчиків для збору сміття та підтримання там порядку, збільшення кількості контейнерів для сміття. Серед тих, хто не сортує сміття, основними причинами називають те, що рідко приїздить машина для вивозу сміття та те, що все сміття змішується в машині

Рекомендації:

За результатами моніторингу пропонуємо наступні рекомендації для покращення якості послуги поводження з ТПВ:

- 1) Частіше вивозити сміття з майданчиків, адже більшість з них постійно переповнена, також біля баків є багато іншого сміття.
- 2) Зробити умови для користування майданчиками мешканцями мало мобільної групи.
- 3) Встановити інформаційні стенди з детальною інструкцією сортування сміття, розмістити таку інформацію на дошках оголошень, розповсюдити по старостинських округах.
- 4) Збільшити інформування мешканців про важливість сортування сміття на офіційному сайті ОТГ та соціальних мережах.