

# Київ запроваджує нові формати комунікації «влада – громада»

АСОЦІАЦІЯ МІСТ УКРАЇНИ – ВІДКРИТА ПЛАТФОРМА ОБМІНУ ДОСВІДОМ ФОРМУВАННЯ, РЕАЛІЗАЦІЇ ТА КОНТРОЛЮ МІСЬКОЇ ПОЛІТИКИ

Марія КАТАЄВА

Революція Гідності активізувала українське суспільство, надала поштовх виникненню нових активних груп (волонтери, громадські організації, активісти), які до цього не були представлені в політичному процесі на місцевому рівні. Ці групи стали викликом старій системі місцевої влади, прагненням для пошуку нових моделей взаємодії. Минулого тижня в рамках проекту «ПУЛЬС» 20 представників органів місцевого самоврядування з різних областей України вивчали кращі практики столичної влади, інноваційні інструменти залучення громадськості до діалогу та управління містом.

Київ став вже сьомим містом, що презентувало свій позитивний досвід. Цей захід відбувся в рамках загальнонаціональної програми обмінних візитів «Маршрути успіхів», яку реалізує Асоціація міст України в рамках Проекту ПУЛЬС за підтримки USAID.

Цільова аудиторія проекту – це мери, начальники та спеціалісти профільних департаментів, які в перспективі можуть реалізувати побачені в інших містах ініціативи. Щоразу ми відбираємо близько 30 учасників з різних областей України, – розповіла координатор з питань комунікації Асоціації міст України Олександр Змієв. Цьогоріч у нас уже відбувся ряд візитів. Інновації в медицині показували в Кропивницькому, в освіті – у Львові, про культуру і розвиток туризму йшлося в Одесі, про енергоефективність – в Житомирі, про реформу ЖКГ – в Тернополі, а про роботу ЦНАПів та мобільні сервіси для містян – в Івано-Франківську. В Києві наш навчальний візит розкриває тему інновацій в залученні громади до діалогу з владою.

В перший день візиту учасники зустрілися з заступником голови



Фото Бориса КОРТУСЕНКА



Фото Бориса КОРТУСЕНКА

Учасники навчального візиту ознайомилися з діяльністю Контактного центру 1551

КМДА Олексієм Резніковим та директором Департаменту суспільних комунікацій Мариною Хондою, ознайомилися з роботою Контактного центру 1551, побували на відновленому Київському велотреку та пізнавальній екскурсії з оглядом фундаменту Десятинної церкви, Пейзажної алеї та Скверу інтелекції від голови ГО «Андріївсько-Пейзажна ініціатива» Марини Соловйової.

Другий день пройшов під знаком сучасних технологій. Учасники відвідали Міський центр обробки даних, де були вражені відеосистемою, яка працює в місті та дає змогу контролювати роботу комунальних служб, вчасно реагувати на надзвичайні ситуації та знаходити

правопорушників. На завершення в Kyiv Smart City Hub їм розказали про концепцію Kyiv Smart City, які новітні комунікаційні технології впроваджуються та заплановані для покращення взаємодії влади та громади. Серед вже реалізованих проектів, якими користуються кияни, – онлайн-запис на прийом до лікаря та у дитячий садочок.

Заступник голови КМДА Олексій Резніков:



– Ми раді поділитися досвідом столиці з іншими містами, оскільки дійсно за останні декілька ро-

ків зробили низку важливих кроків для налагодження спілкування влади та громади. Ми навчилися співпрацювати. Замість того, щоб звинувачувати владу в проблемах, кияни все частіше прагнуть долучитися до їх вирішення. Шукаємо спільні рішення та формуємо нові ідеї, які успішно реалізуємо.

Серед проектів, які втілила міська влада за активної участі небайдужих містян – відновлення Київського велотреку, реновація парку «Наталка», розроблення нових правил щодо розміщення зовнішньої реклами тощо.

Важливо долучати громаду до ухвалення рішень, а також спостерігати за реакцією киян на зміни. Нещодавно було вирішено покращувати туристичний маршрут на Подолі. Ми обмежили рух по вулиці Сагайдачного. Звичайно, автомобілісти скаржаться, проте ми намагаємося вести діалог та показати переваги таких рішень. Вулиці Подолу заповнені людьми, які гуляють, з'явилося багато вуличних музикантів, життя вирає. Водночас є ідея і щодо покращення життя автомобілістів після перекриття частини Подолу – зробити Хрещатик повноцінною транспортною ланкою та не перекривати його на вихідних.

Директор Департаменту суспільних комунікацій Марина Хонда:



– На сьогодні ми намагаємося перейти на електронне самоврядування, однак розуміємо, що особиста комунікація з містянами є важливим елементом. І намагаємося робити різні форми таких комунікацій. Маємо спільний проект з офісом Ради Європи, вони розробляють методологію академії, на території яких ми могли б ефективно спілкуватися з киянами.

В міській адміністрації створено 70 консультативно-дорадчих органів, за галузевим принципом з представників громадських організацій. І близько 343 – по районним адміністраціям. Крім того, при КМДА та районних адміністраціях сформована і працює Громадська рада.

У нас збільшилася кількість людей, які голосують в мережі Інтернет. Дуже великий обсяг роботи був проведений по перейменуванню вулиць, площ, проспектів столиці, що підпали під декомунізацію. Протягом 2016-2017 років перейменовано 101 вулицю та проведено 149 громадських обговорень. У зв'язку з цим ми презентували велику комунікативну кампанію про героїв, увічнених у назвах столичних вулиць. Створено 10 коротких фільмів, щоб познайомити киян з героями і тими людьми, чиїми іменами названі вулиці, на яких вони живуть. Їх демонструють на телеканалі «Київ».

Уперше в цьому році ми провели Форум громадських організацій, які працюють в місті Києві, запросили донорські організації, щоб налагодити спільну реалізацію проектів. Як результат – ми отримали чимало пропозицій від громадських організацій. Це нам дає можливість залучити громадські організації до вирішення міських проблем та уникнути можливого конфлікту. В нас є фінансування, передбачене міською програмою, на сприяння розвитку громадянського суспільства. У 2017 році воно склало 25 920,5 тисяч гривень, і в 2018 та

## ВІДГУКИ УЧАСНИКІВ

**Олексій ДУБОВИЙ, начальник відділу підтримки громадянського суспільства Черкаської міської ради:**

– Під час візиту найбільше враження справив Міський центр обробки даних. У нас довго йдуть розмови, що потрібен єдиний центр з відеоспостереженням, де системою зможуть користуватися комунальні служби, правоохоронні органи, МНСники. Це значно покращить їх роботу. Місто придбало сервер, встановило певну кількість камер, але масштаби зовсім інші. В Черкасах це 25 камер на рік, тобто буде близько 50 камер до кінця цього року. А в столиці я почув про встановлення 3-4 тисяч камер за рік.

Займаюся переважно роботою з ОСНами, частково Громадським бюджетом. Цікаво було почути від директора Департаменту суспільних комунікацій Марини Хонди інформацію про ОСН в Києві. В нас є більше контролю за діяльністю ОСНів, бо ми їх повністю фінансуємо і утримуємо, інших джерел доходів немає. Вони активно долучаються до Громадського бюджету. Черкаси були першопрохідцями за запровадження Громадського бюджету, я сам є членом коорди-

наційної ради, тож було корисно познайомитися з досвідом Києва. Мене вразила кількість голосуючих за проекти мешканців столиці.

**Роман КАЦЬ, провідний спеціаліст організаційно-контрольного відділу апарату Кременчуцького міського голови:**

– Побачив надихаючі приклади співпраці влади і громадськості. Це Київський велотрек і робота громадської організації «Андріївсько-Пейзажна ініціатива», яка захищає історичний центр міста від «чорних» забудовників. Вразили не лише вагомі результати і позитивний приклад співпраці. Важливо, що і громадські активісти, і представники влади розповідали про проблеми. Саме їх замовчування завжди нівелює процес співпраці на самому початку. Директор Київського велотреку зазначив, що попередньо провели чотири великі дискусії. І спочатку вони проходили дуже емоційно, люди «випускали пар». Зараз ми це спостерігаємо і в Кременчузі, коли проводимо тренінги з Громадського бюджету в мікрорайонах. Але емоційності замало, нам треба думати над можливостями консенсусу, співпраці для

прийняття рішення. В столиці мені порадили зібрати людей у великому приміщенні та поділити на групи, всередині яких проводити фасилітацію.

Також в Києві надзвичайно високі технічні результати – це Контактний центр, Kyiv Smart City. І приємно, що всі посадовці, з ким ми спілкувалися, відкриті до співпраці, готові ділитися своїм досвідом. Це менеджери сучасного рівня, вони розуміють, що таке громадський сектор. Всі заявляли і про серйозну підтримку інновацій та діалогу на рівні керівництва – міського голови, його заступників. Радію за Київ, тут є рух уперед, розвиток, є на що подивитися і чому повчитися.

**Олександра ГРИГОРОВИЧ, начальник відділу муніципального маркетингу та прогнозування управління стратегічного розвитку міста виконавчого комітету Мелітопольської міської ради:**

– Ми мали змогу побачити дієві інструменти спілкування з громадою, обмінятися досвідом щодо інновацій по розбудові платформ комунікації влади з громадськістю. Сподобалась відкритість представників

київської влади до колег. Вони нічого не приховували, розповіли про труднощі, підводні камені, проблеми, щоб їх колеги могли скористатися цим досвідом та не робили таких помилок.

Приємні враження від відвідування велотреку – дуже добре, що влада і громада знайшли порозуміння, а представник громадськості навіть став керівником велотреку. Це показник взаємодовіри.

Надзвичайною стала екскурсія до Міського центру обробки даних. У районних центрах поки що не можемо собі такого дозволити. Керівник проекту Kyiv Smart City висловив зацікавленість в тому, щоб поширювати досвід в інші міста України.

Важливо налагодити комунікацію, щоб громадськість не обвинувачувала владу у закритості, була залучена до процесу прийняття рішень. Ми бачимо, що в Україні розвиваються демократичні процеси, коли влада на місцях повертається обличчям до людей. Цікаво було почути про практики комунікації з громадою, що запроваджуються в Києві. Для себе взяла корисний момент – це втілення ініціатив громадськості щодо розвитку публічних просторів.

Фото Бориса КОРТУСЕНКА



Голова ГО «Андріївсько-Пейзажна ініціатива» Марина Соловйова показала сквер Київської інтелігенції, ще один проект скульптора Костянтина Скретуцького після Пейзажної алеї

2019-му буде ще більше. Це кошти на громадські організації, органи самоорганізації населення і державні заходи. Ми запроваджуємо конкурс на реалізацію проектів серед громадських організацій з міським фінансуванням, у наступному році це буде 4 млн 400 грн. Для нас важливими є робота з учасниками АТО, яким потрібна медична і психологічна реабілітація, волонтерський рух, благоустрій Києва, просвітницька діяльність щодо взаємодії з владою.

Цьогоріч Департамент суспільних комунікацій ініціював відбір успішних практик реалізації громадських ініціатив у місті Києва, кращі з яких будуть відзначені. Це один із стимулів розвитку громадянського суспільства. Ми намагаємося різними способами і механізмами залучити громадськість та громадські організації до вирішення міських проблем й отримання конкретних результатів.

**Заступник директора Департаменту суспільних комунікацій, начальник управління інформаційної політики та комунікацій Тетяна Гузенко:**



– Ми почали роботу з дослідження: яким чином міська влада може повідомляти суспільно-корисну інформацію про послуги, сервіси тощо. Визначили цільові аудиторії і канали комунікації. Наші основні завдання – інформувати киян про діяльність влади, виконання планів соціально-економічного розвитку, формування суспільної думки, підвищення їх обізнаності тощо. Найголовнішим для нас є зворотній зв'язок, думка киян з того чи іншого питання, і врахування думок містян у політиці ухвалення рішень. Серед основних ресурсів – телеканал «Київ», радіо «Київ», щотижневик «Вечірній Київ» та його цифрова платформа. Також ми регулярно проводимо круглі столи, дискусії, фотовиставки, семінари. Важливою є комунікація в соціальних мережах – особисті сторінки мають керівники КМДА, є офіційні сторінки КМДА, районних адміністрацій, різних структурних підрозділів та комунальних підприємств.

Ми створюємо інтегровані інформаційні кампанії. До прикладу, депутати Київради ухвалили Концепцію розвитку української мови, культури і виховання до 2020. У рамках кампанії «Київ україномовний-2020» проводимо круглі столи, презентації, долучаємо лідерів громадської думки, запровадили



Концепцію Kyiv Smart City та новітні комунікаційні технології, що використовуються в столиці, презентували у Kyiv Smart City Hub на ВДНГ



Разом із директором Київського велотреку Володимиром Мельником гості оглянули сучасний спортивний об'єкт, що став результатом співпраці громадськості та місцевої влади

відеоуроки української мови на телеканалі «Київ». Співпрацюємо з іншими організаціями, щоб доносити до киян важливу інформацію. Зараз знімаємо ролик про популяризацію читання, який збираємося показувати в кінотеатрах міста.

**Начальник відділу з питань місцевого самоврядування, регіональних та міжнародних зв'язків секретаріату Київської міської ради Артем Стельмашов:**



– У нас стартувало голосування за проекти Громадського бюджету-2. Було подано понад 800 ініціатив, що говорить про популярність та підвищення довіри до Громадського бюджету серед киян. Цікаво, що серед авторів переважають люди 36-50 років, які прагнуть змінити своє місто на краще. Найбільший запит – на проекти з освіти, спорту. Ми переконані, що цього року за проекти Громадського бюджету в Києві проголосує принаймні 100 тисяч мешканців.

До речі, тематика електронних петицій трохи інша – це транспорт, житлово-комунальне господарство, благоустрій. Щоб ці спільноти співпрацювали, для авторів успішних петицій ми відмінили перший етап, коли потрібно зібрати певну кількість голосів підтримки. І кілька авторів петицій долучилися до Громадського бюджету.

Важливо, що ми навчили людей об'єднуватися, й громада отримала ефективний інструмент для впливу на владу, а також взаємодії та комунікації між собою.

**Заступник директора Контактного центру міста Києва Олександр Дудченко:**



– Контактний центр міста Києва є доступним майданчиком спілкування громади з владою. Кожен може зателефонувати, залишити своє звернення чи побажання. Це дуже зручно, тому такою послугою користується понад 5 тисяч киян на добу.

Наша місія – підвищення ефективності взаємодії громади з владою. Люди, які звертаються до кол-центру, для нас не просто скарги, а клієнти, що формують запит до влади на послуги. Ми запрошуємо посадових осіб, які в прямому ефірі відповідають на питання, що хвилюють киян. Крім того, ми намагаємося залучити до взаємодії самих мешканців – наприклад, якщо хтось хоче встановити лавочку біля під'їзду, а інший – ні.

Найбільш популярний канал у нас є телефонна лінія за номером 1551. Зростає кількість звернень через сайт та мобільний додаток, це 300-500 на добу. Також звернення надходять до нас через урядовий контактний центр.

## ОПИТУВАННЯ «ВК»

### Які об'єкти, збудовані останнім часом, змінили обличчя Києва?

**Настя Хмеленко, студентка:**

– Мені дуже подобається, як реставрують Поділ, зокрема, Поштову та Контрактову площу. Там прибрали стихійну торгівлю й облаштували дійсно комфортний громадський простір для відпочинку. Особливо приємно відпочивати на Поштовій площі влітку, бо це близько до води і можна покататися на річковому трамвайчику чи просто посидіти над Дніпром або в кав'ярні, розглядаючи чудові пейзажі Лівобережжя. Функціонують фонтанчики, надаючи території особливого шарму. До того ж, сюди зручно добиратися звідусіль на метро. Тому ми з друзями любимо там відпочивати. А не подобаються мені нові будівлі в історичному центрі міста. Наприклад, біля станції метро «Університет» на бульварі Шевченка звели великий скляний готель «Хілтон», а навпроти Софійського собору – готель «Хаят».



**Максим Солдатенко, музикант:**

– Для мене, як людини мистецтва, одним із знаменних об'єктів є Театр на Подолі, навколо якого було багато дискусій, які досі не вщухають. Він виконаний у авангардному стилі й нагадує об'ємний чорний квадрат Малевича. Тому дисонують із загальною картиною старовинного Подолу як за архітектурою, так і за кольором. Чимало противників такого авангардизму називають його «одороблом», «саркофагом» та іншими негарними словами і вважають, що йому місце серед якихось сучасних арт-об'єктів, а не на історичному Андріївському узвозі. Для мене ж він, з одного боку, справді контрастує з навколишніми старовинними будинками, можливо, й не кращим чином, а з другого, в цьому є певний шарм. Але однозначно – театр змінив обличчя Подолу, як історичного серця столиці.

**Володимир Корнієнко, заступник директора фірми:**

– Останнім часом Київ перетворюється у місто фонтанів, і це – дуже добре. Мені дуже подобаються відреставровані водограї на Майдані Незалежності, які дарують прохолоду і гарний настрій. Особливо в жарку погоду. Вода в них чиста і прозора, так що купаються не лише десантники в своє свято, а й багато киян та гостей міста – я сам навіть не втримувався, щоб умитися чи помити ноги. А які вони гарні вечорами, коли переливаються різними барвами під хорошу мелодію! Подібні «водяні концерти» я бачив і на Русанівському каналі, а також біля Оперного театру, де також встановили світло-музичні фонтани. Дуже добре, що їх відновлюють по місту, а також будують нові.



**Катерина Ільїна, бармен:**

– Я в захваті від Пейзажної алеї, яку останнім часом дуже облагородили і прикрасили! Щовихідних гуляємо там із татом, мамою та молодшим братом. Там є дитячі майданчики, фут-корти та інші розваги. Ми любимо постояти на відреставрованому Парковому мосту, названому в народі мостом закоханих. Також мені подобається, як змінився Гідропарк, де збудували новий міст через Венеціанську затоку й упорядкували всю територію. Значно покращав і Труханів острів, де облаштували асфальтове покриття і можна покататися на велосипедах, узятих в оренду, що ми з татом і робимо.

**Георгій Семенов, водій:**

– Я вважаю, що у столиці транспортні розв'язки змінилися на краще. Зокрема міст Патона та міст Метро. Запустили Гаванський міст, реконструювали проспект Перемоги та інші магістральні вулиці, що значно розвантажило транспортні потоки від пробок. А також дуже гарно оновили Русанівську набережну, де ми любимо відпочивати з дружиною, донькою та сином.



**Олена Саломатіна, менеджер:**

– Я проживаю на Борщагівці і дуже задоволена тим, що нарешті зробили капітальний ремонт Кільцевої дороги, який планували дуже давно. Тут не просто поклали новий асфальт, а й розширили проїжджу частину, що значно полегшило проїзд до метро «Житомирська», полагодили пішохідні переходи, а для торговців обладнали зручні місця. Також мені дуже подобається, що у Києві кінотеатри, наприклад, «Лінія кіно», «Магелан», «Баттерфляй», «Ультрамарин» та інші зробили вже європейського рівня, в яких дуже комфортно дивитися фільми в хорошій якості. Я була в Польщі, Чехії, Словачії та інших країнах, тож можу зазначити, що наші кінотеатри ніскальчечки не гірші.

Опитування провели Микола ПАЦЕРА та Віктор ПІСКУНОВ (фото)