

## → Децентрализиране на услугите чрез Център за информация и услуги

**Държава** България

**Заглавие на проекта** Перник с поглед към бъдещето

**Побратимяване** Община Дутинхем (Холандия)

**(туининг)** Община Пардубице (Чешка република)

Община Перник (България)

**Период на проекта** 1 декември 2006 до 30 септември 2007

**Бюджет на проекта** € 69,974

### Цел на проекта

Осигуряване на лесен достъп за гражданите и предприемачите до ефективни услуги от нов Център за информация и услуги.

### Резюме на проекта

Общините Дутинхем и Пардубице помогнаха на Община Перник да подобри услугите предимно за граждани и отделно за предприемачи и инвеститори чрез осигуряване на информация и предоставяне на общи административни услуги.

### Основна информация

Перник е индустриален град с около 100.000 жители. Градът е известен с международния фестивал на маските "Кукери", провеждан в началото на пролетта. Перник се намира на разстояние около 40 км от столицата София и е най-близко разположеният неин сателитен град. Перник се намира в състояние на преход, тъй като старите отрасли като въгледобивна промишленост почти са прекратили дейността си, като същевременно се развиват нови производства и фирми. Градът преживява бум в жилищното строителство и недвижимите имоти, като над 60% от контактите между общината и гражданите са свързани с тези дейности.

### Анализ на проблемите

Перник изпитваше трудности при предоставянето на ефективни услуги за граждани и бизнесмени поради липсата на ясно разбиране какво точно е необходимо, за кого и по какъв точно начин да бъде предоставена услугата. Служителите на местното управление не разполагаха с достатъчно знания и опит и използваха остарели технологии. Общината желаше да подобри и обнови административните услуги, да оптимизира процеса за предоставяне на услуги, за задоволи по-качествено потребностите на гражданите, да пести тяхното време и да намали корупцията.

Практика за по-добро обслужване на гражданите от местните власти

## Изпълнение на проекта

С цел осигуряване на ефективни услуги на първо място бяха определени всички целеви групи. След това беше извършено проучване, обучени бяха служителите и бяха определени услугите, които ще се предлагат. Създаден беше наръчник, проведе се информационна кампания и се осигуриха подходящи софтуер и хардуер за Центъра за информация и услуги. Резултатът на проекта беше ясно определяне на структурата на общинската власт в Перник, разпределяне на задачите, добре функциониращ работен екип, определени функционални и технически изисквания и събрани всички необходими данни. По този начин се обнови и уеб-сайтът на община Перник с много по-подробна и подходяща информация.

## Управление на процеса

Подхождайки към проблемите, първо се обърна сериозно внимание на политическата ангажираност. Така се осигури разпространяването на информация за промяната в процесите и начина на работа. Постави се акцент върху публичността и прозрачността чрез информирани на гражданите и осигуряване на условия за устойчиво развитие на процеса. Общинската администрация, подкрепяна от Общинския съвет, участваше като доставчик на административни услуги, докато гражданите, предприемачите и НПО бяха привлечени в процеса като потребители. Участието на чешката община Пардубице като трестранен партньор донесе ценен опит и знания за екипа, тъй като чешките общини наскоро бяха преминали процеса на преход към членство в ЕС.

## Препоръки

- Ясно дефинирайте организационната структура, процедурите и процесите;
- Уверете се, че предоставените данни са точни и подходящи, така че общинските служители да знаят, че използват най-актуалната информация;
- Осигурете ефективно обучение на общинския персонал във всички съответни области на работата на местните власти. В крайна сметка именно качеството на персонала определя доколко добре работи местната власт;
- Разработете общински наръчник с всички процедури и процеси;
- Осигурете подходящ и надежден софтуер и хардуер;
- Осигурете въвеждаща кампания за начало на проекта;
- Предложете директна помощ на самия Център за информация и услуги.