

## → Повишаване на стандартите за качество на услугите за граждани

**Държава** Румъния

**Заглавие на проекта** Подход за подобряване на вътрешното управление в градската управа на Медиас

**Побратимяване (туининг)** Община Скастерлан (Холандия)  
Окръг Медиас (Румъния)

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

**Бюджет на проекта** € 67.895

### Цел на проекта

Подобряване на качеството на вътрешната организация на градската управа на Медиас за повишаване на стандартите за качество на услугите за граждани.

### Резюме на проекта

Проектът е съсредоточен върху конкретни теми и проблеми, свързани с управлението, като управленски умения на специалистите от местните структури на властта за стратегическо и финансово планиране и използване на присъединителните фондове на ЕС и за подобряване на вътрешната и външна комуникация и характеристики на организационните задачи.

### Основна информация

Медиас, с население от 55 000 души, е вторият по големина град в окръг Сибиу. Медиас е вторият по значение окръжен промишлен център, особено в експлоатацията на газ метан. Градът има впечатляваща и разнообразна архитектура и със своите средновековни крепости е един от най-добре запазените исторически центрове в района.

### Анализ на проблемите

Основният проблем е свързан с некачественото вътрешно управление в градската управа на Медиас, което се дължи на фактически напълно липсващите знания за привличане на европейско и друго финансиране за по-добро местно развитие в подкрепа на местния План за развитие, нисък капацитет за приоритизиране на потребностите на гражданите, лоша комуникация с клиентите и неподходящи инструменти за набиране и подбор на персонал. Текущата помощ по проекта бе насочена предимно за решаване на гореизброените проблеми, с цел по-добре да се отговори на потребностите на гражданите.

### Изпълнение на проекта

Основните предприети действия включваха разяснителна кампания за важноста на ясното финансово планиране и създаване на звено за набиране

Начин да се подобри  
управа локалних власти

на европейски фондове на нивото на градската управа. Организирано беше обучение по вътрешна и външна комуникация и бе споделено ноу-хау и опит чрез организиране на учебни посещения в Холандия. Осигурено беше обучение по управление на човешките ресурси с конкретен акцент върху политиките, инструментите за набиране на персонал, изготвяне на длъжностни характеристики и изграждане на екип. Освен това беше организиран семинар, разясняващ връзките между финансирането и стратегиите, управлението на човешките ресурси и комуникацията, както и тяхното въздействие върху цялостната политика на организацията.

### **Управление на процеса**

Проектът беше разработен, приложен и насочен както към управляващите (общински съветници, кмет и висше ръководство), така и за техническия персонал. Това осигури устойчивостта на предвижданите по-нататъшни действия и осигури одобрението на създадените в рамките на проекта документи. Проектът имаше отражение върху подобряването на организационната структура на местната власт чрез създаване на нови звена ("Човешки ресурси", "Европейски фондове"). Освен това проектът доведе до подобрения, отнасящи се до инструментите за управление на човешките ресурси, както и до каналите за комуникация вътре в самата организация и с гражданите (комуникационни информационни центрове).

### **Препоръки**

- Получете съгласието на основните управляващи още на ранен етап на проекта, за да се улесни прилагането на предвижданите дейности;
- Не подценявайте важноста на комуникацията- както вътрешна, така и външна - в общия процес на изпълнение;
- Комуникацията е ключът към успешната реализация на проекта.