

→ Подобряване на взаимодействието между общинската управа и нейните клиенти

Държава Румъния

Заглавие на проекта Разработване на взаимодействие и обратна връзка между общинската управа на Търгу Секуейск и граждани, НПО и фирми

Побратимяване Община Мааслуис (Холандия)

(туининг) Община Хатван (Унгария)

Община Търгу Секуейск (Румъния)

Период на проекта 1 октомври 2006 до 30 септември 2007

Бюджет на проекта € 69.984

Цел на проекта

Повишаване на ефективността на вътрешното управление на общината в Търгу Секуейск чрез по-добро взаимодействие между публичната администрация, гражданите, неправителствените организации (НПО) и фирмите; и чрез разширяване на предоставянето на електронни услуги и усъвършенстване на уменията и способностите на служителите в общината.

Резюме на проекта

Осъвременени бяха хардуера и софтуера за по-добро и по-бързо предоставяне на информация на гражданите. Общинският персонал бе обучен за работа с новото оборудване. Бяха организирани работни посещения в Хатван и Мааслуис за запознаване с досегашния опит.

Основна информация

Търгу Секуейск има население 22 000 души и е разположен в окръг Ковасна, вторият по големина град в окръга след Сфънту Георге. Заедно с околните десет села градът представлява 25% от населението на Ковасна. Градът е важен исторически център, изграден върху традициите на старите гилдии (еснафи), които са функционирали в този вид до началото на 20ти век.

Анализ на проблемите

Основният проблем беше свързан с липсата на прозрачност в процесите за вземане на решения на местната публична администрация. Сред причините са закостенелите традиции, липсата на центрове за информация за гражданите, съществуващата бюрокрация, усложнените административни методи, неефективните информационни системи, липсата на познания за използване на новите технологии и неефективната комуникация и работа в екип между отделите, които работят пряко с гражданите, и останалите звена на общината. Местната власт искаше да повиши ефективността и качеството на услугите, доставяни на гражданите, фирмите и НПО.

Начин да се подобри
управа локалних власти

Изпълнение на проекта

След създаването на екипа по проекта бяха закупени ИН оборудване(компютри, принтери, система touch screen, гише за клиенти, копирна машина, текстообработващ център PRO 128), а освен това бяха осъвременени различни хардуерни системи (счетоводни, регистрационни). Организацията се подготви за сертифициране по ISO и беше организирано обучение по вътрешно управление за група от 33 общински служители от Търгу Секуейск (предимно началници на отдели). Освен това беше усъвременен уеб-сайтът www.kezdi.ro организира се предоставянето на онлайн информация и бяха подготвени брошури с информация за гражданите. Екипът премина изпит и получи удостоверение по системата за квалификация "European Computer Drivers License".

Управление на процеса

Проектът допринесе за промяна на отношението и манталитета на служителите в общинската управа в Търгу Секуейск. Подобри се сътрудничеството между отделите в общината и готовността за използване на новите канали за комуникация с гражданите. Фирмите, гражданите и НПО бяха непрекъснато информирани за статуса на проекта чрез средствата за масова информация и общинския уеб-сайт. Служителите на общината самокритично отбелязват, че са необходими допълнителни усилията за ефективна комуникация с гражданите. Процесът на промяна имаше отражение върху почти цялата организация, като всички отдели бяха включени в обучителните сесии и получиха ново оборудване за използване на информационни технологии (хардуер и софтуер). Помощта на управленско ниво беше осигурена чрез включване на кмета на Търгу Секуейск в екипа на проекта.

Препоръки

- Насърчавайте публичната администрация да показва откритост и готовност да помага на гражданите;
- Оптимизирайте работата в екип в организацията;
- Използвайте предимствата от опита на чуждестранните партньори, като винаги адаптирате приложените от тях решения към местния контекст;
- Опитайте се да накарате служителите в общинската администрация да разберат, че местните граждани не винаги са запознати с начина на работа на общината. Именно тяхна е задачата да запознаят гражданите с тези механизми и да бъдат готови да откликнат на потребностите на гражданите;
- Имайте предвид, че именно гражданите в крайна сметка са най-важните клиенти на местната власт.