

→ Усъвършенстване на процеса за обработване на жалби и контрол на качеството

Държава **Сърбия**

Заглавие на проекта **Усъвършенстване обработката на жалби и осигуряване на контрол на качеството**

Побратимяване (туининг) **Община Хага (Холандия)**
Община Белград (Сърбия)

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

Бюджет на проекта **€ 18.834**

Цел на проекта

Усъвършенствана работеща система за обработване на жалби и контрол на качеството.

Резюме на проекта

Проектът цели подобряване на системата за обработка на жалби в община Белград чрез анализ на сегашната система, разработване на процедури за нова система за обработка на жалби, обучение на персонала и информиране на гражданите за новата система за приемане и обработка на жалби.

Основна информация

Община Белград, която има население 1,6 милиона души, е столицата на Сърбия и център на сръбското централно правителство, култура, образование, наука и икономика. Белград има статут на обособена териториална единица в Сърбия, със свое автономно градско управление. Неговата територията е разделена на 17 градски общини, като всяка от тях има свой общински съвет.

Анализ на проблемите

Община Белград трябва да се справи с неудовлетвореността на гражданите от ефективността на администрацията при обработката на жалби. Процедурите се считат за прекалено сложни, а прозрачността в работата на администрацията трябва да се увеличи. Освен това липсва независим контрол върху администрацията. За да се преодолеят тези проблеми, системата за приемане и обработка на жалби в белградската администрация трябва да се подобри.

Изпълнение на проекта

Първоначално плановете бяха да се промени механизма за обработка на жалбите за цялата общинска организация, но това се оказа твърде амбициозно предвид времето, с което се разполага. Затова акцентът бе поставен върху усъвършенстване на системата за обработка на жалби на едно конкретно звено: комунална инспекция. Извършен беше анализ на съществуващия

Начин да се подобри
управа локалних власти

процес за обработка на жалби, подготвени бяха процедури за нов начин за обработка на жалбите и бе проведено обучение в областта на обработката на жалби и управлението на проекти. Резултатът бе една добре функционираща система за комунална инспекция и служители, които са добре подготвени да работят със системата за обработка на жалби. Усъвършенстваната система за обработка на жалбите осигурява полезна информация за това как да се подобри функционирането на звеното за комунална инспекция, което доведе до предоставяне на по-качествени услуги на гражданите.

Управление на процеса

При изпълнението на проекта бе поставен акцент върху едно конкретно звено (комунална инспекция), а не на ръководните нива на различните служби. Осигурено бе допълнително обучение, за да се запознае персонала с работата на проектни начала.

Препоръки

- Обработката на жалби по един ефективен и ефикасен начин увеличава удовлетвореността на гражданите от работата на общинските служби;
- Опитайте се да формулирате пилотен проект (звено/отдел) преди да въведете нови методи в цялата организация;
- Механизмите за обработка на жалби могат да предоставят на ръководството полезна информация за това как да се подобри предоставянето на услуги;
- Полезни и смислени промени в общинската организация, които да имат голям положителен отек върху гражданите, могат да се въведат и чрез малки по мащаб и нескъпи интервенции.