

→ Създаване на процедура за обработка на жалби

Държава Турция

Заглавие на проекта Създаване на процедура за обработка на жалби в Бергама

Побратимяване Община Алкмар (Холандия)

(туининг) Община Бергама (Турция)

Период на проекта 1 декември 2006 до 30 септември 2007

Бюджет на проекта € 27.918

Практика за по-добро обслужване на
граждани от страна на местните власти

Цел на проекта

Подобряване на качеството на обществените услуги в Бергама чрез установяване на стандартна процедура за обработка на жалби, която да се занимава с желанията и оплакванията на гражданите.

Резюме на проекта

Проектът имаше за цел да повиши информираността както на общинската организация, така и на гражданите относно подаването на жалби, създаването на процедура за това и разясняване на предимствата за всички от ефективното регистриране, отчитане и обработка на жалбите.

Основна информация

Бергама е древен турски град с 55000 жители, известен с множеството си исторически и археологически паметници. Селското стопанство, търговията и туризмът са основните стълбове на местната икономика. Общината в Бергама е местната администрация, която обслужва гражданите, особено в областта на инфраструктурата, градоустройството и социалните грижи.

Анализ на проблемите

Общината в Бергама не разполага с достатъчно добра обратна връзка за качеството на предоставяните от нея услуги и мненията и жалбите на гражданите по принцип. Няма формализирана процедура за обработване на жалбите. Освен това има недостатъчно участие на гражданите в местната администрация, което води до растящо недоверие сред гражданите по отношение дейността на местните власти.

Изпълнение на проекта

Първата задача, която бе изпълнена, бе да се формулира план за комуникация и връзки с обществеността. Използвани бяха въпросници, с които да се оцени нивото на удовлетвореност на гражданите и начина, по който се подават жалби. 1004 попълнени анкети доведоха до изготвяне на доклад по темата. Въз

основа на резултатите бе изготвен план за действие, чиято цел беше повишаване на информираността за комуникация с гражданите. Формулиран беше пилотен проект за изпробване на новата процедура за подаване на жалби с един общински отдел и един квартал. Така бяха осигурени входни данни за окончателната адаптация на новата процедура за общината.

Управление на процеса

В допълнение към общинските отделения в процеса на промяна бяха включени местните селищни и квартални администратори (мухтари), граждани и университети. Създаването на нова процедура за обработка на жалбите налага провеждане на мерки за изграждане на капацитета и изисква силна политика и организационна промяна.

Препоръки

- Включете всички заинтересовани в проучването и подготовката на първоначалните етапи. В Турция особено внимание трябва да се обърне за включването на мухтарите (кварталните администратори);
- Направете задълбочен анализ на положението в момента, за да се установят слабостите;
- Предлагайте потенциални решения;
- Изберете или разработете процедура;
- Внимателно изпробвайте оптималната процедура;
- Осигурете активно участие на политическо ниво и включете процедурата за обработка на жалби в стратегическия план на общината.