

## → Създаване на бюро за информация за по-добро предоставяне на услуги

**Държава** Турция

**Заглавие на проекта** Ръка за ръка за по-добро осигуряване на обществени услуги в Люлебургаз

**Побратимяване (туининг)** Община Девентер (Холандия)  
Община Люлебургаз (Турция)

**Период на проекта** 1 септември 2006 до 31 август 2007

**Бюджет на проекта** € 65.096

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

### Цел на проекта

Подобряване на качеството на обществените услуги на община Люлебургаз чрез усъвършенстване на комуникацията между отделите и гражданите и създаване на бюро за информация, което да се занимава с потребностите на държавните служители и гражданите.

### Резюме на проекта

Община Девентер оказва помощ на Люлебургаз за създаването на "Информационно бюро" (гише за работа с граждани), като по този начин отговори на потребностите на държавните служители и гражданите. Гражданите имат възможност да отправят своите въпроси пряко към информационното бюро. Целта е да се осигури по-добра комуникация и взаимодействие между общината и гражданите и между различните отдели в общината.

### Основна информация

Люлебургаз е най-голямата община в турската провинция Къркларели и има около 120 000 жители. Градът е с добре развита промишленост, търговия и селско стопанство. Люлебургаз е местният център на администрацията, отговорен за услуги като водоснабдяване, канализация, твърди отпадъци, транспорт и градоустройство, които изпълняват потребностите на гражданите. Основният изпълнителен орган е Общинският съвет, ръководен от кмет.

### Анализ на проблемите

На първо място, обществените услуги в Люлебургаз не изпълняваха в достатъчно висока степен изискванията и очакванията на населението. Общината се нуждаеше от усъвършенстване на системата си за комуникация между отделите и с гражданите, за да подобри качеството на обществените услуги. Служителите не разполагаха с някои от уменията, необходими за пригаждане на предоставяните услуги към потребностите на гражданите и следенето на тяхното качество. Така служителите в общината ще бъдат по-малко заети с общи задачи и качеството на обществените услуги ще се повиши, ако определени общински услуги се предлагат в информационното бюро.

## Изпълнение на проекта

Проектът започна с провеждане на анкета сред граждани (1 200) и общински служители (250) и съответният SWOT анализ (силни страни, слаби страни, възможности, заплахи) с участието на всички заинтересовани. Целта беше да се определят потребностите, степента на удовлетвореност, желанията за подобряване на определени услуги и приоритетите при предоставяне на услуги. Формулирани бяха четири приоритета: 'Трафик', 'Почистване', 'Комуникации' и 'Граждани с увреждания', от които на компонента "Комуникация" бе обърнато най-голямо внимание. Работата продължи с план за действие за допълнителен анализ и проучване на възможните подобрения в комуникацията между отделите. Едно от основните заключения беше да се създаде информационно бюро, което да се занимава едновременно с потребностите както на гражданите, така и на общинските служители. Оценката за евентуално интегриране на отделите, които работят пряко с граждани, и тези, които нямат пряк контакт с тях, за да се осигури по-добра подкрепа за информационното гише, завърши с положително становище. Проектът включваше изграждане на капацитет за 30 общински служители на ключови длъжности. Когато всички предвидени дейности бяха завършени, общината изготви препоръки по тях. Сега общината може да се похвали с по-добра вътрешна и външна комуникация, удовлетворяване на потребностите на гражданите и персонала и като цяло по-ефективни услуги.

## Управление на процеса

Проектът изискваше промяна на съществуващия процес за работа и комуникация, както и на системата за комуникация с гражданите. Реорганизацията и някои новосъздадени длъжности отразяват необходимите промени, извършени в общината. Назначени бяха четирима допълнителни служители в Бюрото за информация и услуги, като самото бюро беше създадено в главното фоайе на общината. Проектът включваше участие в процес за ангажиране на граждани, общински персонал и всички заинтересовани страни, включително KENT (местното събрание на гражданите), общинските политически представители на област Къркларели, НПО и др. подобни.

## Препоръки

- Осигурете участието на кмета и заместник-кмета във всички етапи на процеса;
- Осигурете участието на всички заинтересовани в процеса на анализа и планиране то на нововъведенията;
- Осигурете подкрепата на общинския съвет за бюджета и въведените промени и процеси;
- Осигурете устойчивост на извършените промени;
- За постигане на оптимални резултати, осигурете добро ниво на сътрудничество между бюрото, работещо пряко с гражданите (информационното гише) и отделите, които нямат директен контакт с граждани.