

## → Подобрено качество и информация за предоставяните услуги

**Държава** **Украйна**

**Заглавие на проекта** **Печерск подобрява услугите си**

**Побратимяване** **Община Хоф ван Твенте (Холандия)**

**(туининг)** **Държавна администрация на Печерски окръг (Украйна)**

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

**Бюджет на проекта** **€ 69.976**

### **Цел на проекта**

Подобряване на качеството на услугите, предлагани от държавната администрация на Печерски окръг (област Киев) на населението в окръга.

### **Резюме на проекта**

Проектът целеше усъвършенстване на услугите, предоставяни от Държавната администрация на Печерски окръг и повишаване на информираността за услугите, които се предлагат на гражданите. Това беше постигнато чрез обучение, семинари и срещи за обмяна на опит с участие на служителите, както и публикуване на информационен бюлетин, който беше безплатно разпространен в окръга.

### **Основна информация**

Печерски окръг, с население от 126 000 души, има богато историческо и културно наследство и добре развит туризъм. Най-известната историческа и културна забележителност е Киевско-Печерската лавра. Около 30% от гражданите на Печерски окръг са пенсионери.

### **Анализ на проблемите**

Администрацията на Печерски окръг трябваше да се справи със ситуация, при която гражданите почти нищо не знаеха за това как функционира общината, какви услуги предоставя и как служителите работят за подобряване на общинските услуги. Държавната администрация на Печерски окръг искаше да придобие умения за организиране на необходимите подобрения, усъвършенстване услугите и повишаване на качеството им.

### **Изпълнение на проекта**

По време на проекта беше издаден информационен бюлетин, който да информира населението на Печерски окръг за услугите, които предоставя държавната администрация. Бюлетинът освен това отговори на най-често задаваните въпроси (социални помощи, разрешителни и т.н.), които се отправят към държавната администрация в Перченски окръг. Освен това беше

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

проведена серия от срещи с холандски колеги, по време на които се обсъдиха проблеми като въвеждането на системата "Едно гише", жилищното настаняване, социална защита и медицински услуги

### **Управление на процеса**

От украинска страна участваха 75 души, сред тях служители на държавната администрация в Перченски окръг, както и от други институции в района. Всички те участваха в обученията и срещите за обмяна на опит, организирани от Хоф ван Твенте. Издаден и разпространен беше информационен бюлетин за населението от района.

### **Препоръки**

- За да се увеличи ефективността на местното управление е необходимо да се повиши качеството на предоставяните услуги чрез обучение и въвеждане на системата "едно гише" за цялата необходима информация.