

## → Разработване на общинска брошура и анализирани на процесите за създаване на обществен център

**Държава** **Украйна**

**Заглавие на проекта** **Повишаване на информираността на гражданите за предоставяните услуги в Ромни**

**Побратимяване** **Община Влардинген (Холандия)**

**(туининг)** **Община Моравска Тржебова (Чешка република)**

**Община Ромни (Украйна)**

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

**Бюджет на проекта** **€ 69.241**

### **Цел на проекта**

Повишаване на качеството на предоставяните информационни услуги.

### **Резюме на проекта**

Проектът целеше по-качествено предоставяне на услуги и информационно обезпечение в областта на разрешителните за малки фирми и реконструкцията на жилища за хора с увреждания. Разработена беше общинска брошура с услуги за повишаване на информираността на населението за предлаганите от общината услуги, като същата информация беше разпространена безплатно сред гражданите. Проведен беше анализ за разработване на обществен информационен център и бе определено описанието на процеса.

### **Основна информация**

Община Ромни, която има население от 46 000 души, е един от индустриалните центрове на Сумска област. В района на града има 13 промишлени предприятия с различен предмет на дейност. Това е и един от най-старите градове в Украйна, с многовековна история. Градът неотдавна отбеляза 1 100-на годишнина. Благодарение на богатото си историческо и културно наследство той е привлекателен и като туристическа дестинация. Намира се в историческия и културен резерват, наречен "Посуля".

### **Анализ на проблемите**

Предоставянето на услуги на гражданите на Ромни не бе с достатъчно високо качество и гражданите не разполагаха с основна информация за организацията на работа на общината, с нейните процедури и регламенти. Местните служители на публичната администрация и политиките освен това не разполагаха със знания за ефективно и ефикасно предоставяне на услуги по принцип, най-вече по отношение на лицензиите за фирми и ремонта на жилищата за хората с увреждания. Общината в Ромни търсеше съвременни отговори на тези проблеми и взе решение да разработи общинска брошура на услугите за граждани.

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

### **Изпълнение на проекта**

На първо място беше извършено проучване, за да се оцени нивото на качество на услугите. Беше проведено проучване на процеса за разработване на информационен център в Ромни и беше разработено описание на процеса за създаване на информационен център. Беше създадена единна общинска брошура, съдържаща информация за предоставяните общински услуги. Отпечатани бяха общо 12 000 екземпляра, които бяха разпратени до домакинствата в Ромни. Използвани бяха и медиите с информационната страница "Ромни - град на своите граждани" в местния вестник. Разработена беше инструкция за персонала на местните власти, което доведе до получаване на обратна връзка от клиентите. Проектът доведе до включване на много нови идеи в системата за предоставяне на услуги.

### **Управление на процеса**

С цел решаване на проблемите първо беше разработена широка информационна кампания. Кампанията беше насочена на първо място към това гражданите да научат за проекта. Беше проведено обучение и семинари за персонала, включително дискусии тип "кръгла маса". Проектът включваше персонал от структурните звена на изпълнителния комитет и други институции и организации от града.

### **Препоръки**

- Задълбочено проучете основния проблем и го обсъдете публично;
- Не правете заключения, без да сте се консултирали с общественото мнение;
- Не вземайте решения, които не могат да бъдат приложени;
- По време на реализацията на проекта ангажирайте участието на колкото може повече хора, които подкрепят мнението ви;
- Разработете конкретен план за действие.