

→ Descentralizarea furnizării de servicii prin înființarea unui ghișeu de servicii

Țara Bulgaria

Titlul proiectului Pernik merge mai departe

Înfrățire Municipality din Doetinchem (Olanda)

Municipality din Pardubice (Republica Cehă)

Municipality din Pernik (Bulgaria)

Durata proiectului 1 decembrie 2006 - 30 septembrie 2007

Bugetul proiectului € 69.974

Obiectivul proiectului

Asigurarea accesibilității pentru publicul larg și furnizarea eficientă de servicii pentru cetățeni și întreprinzători prin intermediul unui ghișeu de servicii.

Rezumatul proiectului

Municipalitățile din Doetinchem și Pardubice au oferit asistență municipalității din Pernik în vederea îmbunătățirii serviciilor pentru cetățeni și separat pentru întreprinzători și investitori, prin furnizarea de informații, precum și prestarea de servicii administrative în mod eficient.

Informații de bază

Pernik este un oraș industrial cu o populație de aproximativ 100.000 locuitori. Orașul este cunoscut pentru festivalul internațional de măști, "Kukeri", desfășurat primăvara. Pernik este situat la 40 km de Sofia și este cel mai apropiat oraș-satelit al capitalei. Pernik se află într-o perioadă de tranziție pe măsură ce industriile vechi, cum ar fi mineritul, își încetează activitățile de exploatare, iar noi fabrici și întreprinderi se dezvoltă. Orașul se confruntă cu un boom imobiliar și al proiectelor rezidențiale, de altfel 60% din contactele dintre cetățeni și municipalitate sunt în legătură cu aceste aspecte.

Analiza problemelor

Pernik a avut dificultăți în ceea ce privește furnizarea de servicii în mod eficient pentru cetățeni și oameni de afaceri, datorită faptului că nu s-a înțeles în mod clar de ce este nevoie, pentru cine și cum ar trebui furnizate aceste servicii. Personalul din cadrul administrației locale nu avea cunoștințele sau experiența necesară și avea la dispoziție doar tehnologie învechită. Municipality a dorit să îmbunătățească și să înnoiască serviciile administrative, să optimizeze procesul de furnizare a serviciilor, să satisfacă nevoile cetățenilor și să reducă corupția.

Implementarea proiectului

Pentru a furniza servicii în mod eficient, în primul rând au fost definite grupurile țintă. Apoi au fost adunate informațiile necesare, personalul a fost instruit și au fost definite tipurile de servicii furnizate. A fost realizat un manual, s-a organizat o campanie și a fost achiziționat software-ul și hardware-ul necesar pentru ghișeu. Proiectul a furnizat o viziune clară asupra structurii municipalității din Pernik și a distribuției sarcinilor, o echipă de lucru care funcționează bine, definirea cerințelor funcționale și tehnice precum și colectarea datelor relevante. Aceasta a dus la conștientizarea faptului că este necesar să fie publicate mai multe informații pe pagina web a orașului Pernik.

Gestionarea proceselor

Pentru a rezolva aceste probleme, în primul rând s-a dat atenție implicării politice. Trebuia conștientizată necesitatea schimbării proceselor, iar schimbarea era inevitabilă. S-a pus accentul pe publicitate și transparență prin furnizarea condițiilor pentru dezvoltarea durabilă a furnizării de servicii. Administrația municipală, susținută de Consiliul Municipal, a fost implicată ca furnizor de servicii administrative, iar cetățenii, întreprinzătorii și ONG-urile au fost implicate în calitatea lor de consumatori. Implicarea municipalității cheie din Pardubice ca partener terț, s-a dovedit a adăuga experiențe și cunoștințe valoroase echipei, deoarece municipalitățile cheie au trecut recent prin procesul de tranziție legat de aderarea la UE.

Recomandări: sfaturi și avertizări

- Definirea clară a structurii organizaționale, a procedurilor și proceselor;
- Asigurarea corectitudinii și relevanței datelor, astfel încât personalul administrației locale să utilizeze cele mai noi informații;
- Asigurarea instruirii eficiente a personalului administrației locale în toate domeniile relevante pentru activitatea administrației locale. În realitate, calitatea personalului determină cât de bine lucrează administrația locală;
- Elaborarea unui manual al municipalității, cu proceduri și procese;
- Asigurarea de software și hardware viabil;
- Promovarea campaniei de prezentare a proiectului;
- Oferirea de ajutor direct ghișeului în sine;