

→ Îmbunătățirea serviciilor pentru tineri

Țara Bulgaria

Titlul proiectului Dezvoltarea unei strategii pentru îmbunătățirea serviciilor oferite tinerilor

Înfrățire Municipality din Dordrecht (Olanda)

Municipality din Varna (Bulgaria)

Durata proiectului 1 decembrie 2006 – 30 septembrie 2007

Bugetul proiectului € 32.754

Obiectivul proiectului

Furnizarea unor servicii mai bune cetățenilor din Varna, în special tinerilor.

Rezumatul proiectului

Calitatea serviciilor oferite copiilor și tinerilor a fost îmbunătățită prin stabilirea priorităților în strategia municipală pe baza evaluării nevoilor și schimbul de experiență și de tradiții în domeniul furnizării serviciilor.

Informații de bază

Varna, având o populație de 320.000 de locuitori, este a treia localitate ca mărime în Bulgaria, fiind un important centru industrial și turistic situat în nord-estul țării. Cunoscută drept „capitala marină” a Bulgariei, în 2006 regiunea a fost vizitată de 5 milioane de turiști.

Analiza problemelor

Serviciile sociale pentru tineri, deși erau necorespunzătoare, se adresau celor cu probleme deosebite, cum ar fi tinerii fără locuință, persoanele cu handicap și orfanii. Lipseau serviciile care preveneau, semnalau din timp, descopereau și rezolvau problemele. Municipality din Varna a dorit să ridice nivelul calitativ și cantitativ al serviciilor sociale destinate tinerilor prin reunirea eforturilor diferitelor instituții și ONG-uri din acest domeniu și prin elaborare unei strategii pe termen lung.

Implementarea proiectului

Pe perioada implementării proiectului, reprezentanții municipalității din Varna au putut observa principiile de bună practică și ideile pe care le promovează municipalitatea din Dordrecht în furnizarea serviciilor. Au fost evaluate avantajele și dezavantajele activităților curente, precum și nevoia adoptării unei noi atitudini față de cetățenii din Varna. La elaborarea

strategiei au fost implicate toate instituțiile legate cu grupul țintă în domeniile îngrijirii și dezvoltării personale și fizice a tinerilor. Funcționarii publici au fost instruiți în legătură cu modul în care să delege serviciile sociale către ONG-uri. Strategia municipală pentru îngrijirea tinerilor a fost elaborată pentru perioada 2007-2013. Prioritățile acesteia sunt prevenirea, semnalarea din timp și găsirea unor soluții problemelor, o îngrijire modernizată și crearea unui mediu de viață mai atractiv.

Gestionarea proceselor

La început eforturile s-au îndreptat spre reunirea activităților statului, a municipalității și ONG-urilor. În a doua fază a fost investigată și implementată o abordare pe termen lung a grupului țintă prin noi tipuri de servicii, axate pe prevenirea și semnalarea din timp. În practică, acest lucru a însemnat o schimbare a participării politicii, creșterea nivelului de conștientizare și schimbări organizaționale. Printre părțile implicate s-au aflat instituțiile de stat (Directoratul de Asistență Socială, Unitatea de Protecție a Copilului, Inspectoratul Educațional Regional), ONG-uri, copii și părinți. Astfel s-a asigurat faptul că prioritățile strategiei coincid cu cele ale clienților.

Recomandări: sfaturi și avertizări

- Adoptați o abordare strategică integrată pentru rezolvare problemelor prin implicarea tuturor factorilor decizionali relevanți;
- Serviciile să nu se limiteze doar la copiii și tinerii cu probleme;
- Creați instrumente care să dea semnale de alarmă din timp pentru a permite o reacție promptă;
- Nevoile clienților și nu capacitatea statului sau a administrației locale trebuie să fie de maximă prioritate. Dacă cea din urmă nu este suficientă, depuneți eforturi pentru a o mări.