

## → Îmbunătățirea gestionării reclamațiilor și controlului calității

**Țara** Serbia

**Titlul proiectului** Îmbunătățirea gestionării reclamațiilor și asigurarea controlului calității

**Înfrățire** Municipalitatea din Haga (Olanda)

Municipalitatea din Belgrad (Serbia)

**Durata proiectului** 1 decembrie 2006 – 30 septembrie 2007

**Bugetul proiectului** € 18.834

### Obiectivul proiectului

Un sistem îmbunătățit pentru gestionarea reclamațiilor și pentru controlul calității.

### Rezumatul proiectului

Proiectul a avut ca scop îmbunătățirea gestionării reclamațiilor în cadrul municipalității din Belgrad prin analiza sistemului actual, elaborarea procedurilor pentru noul sistem de gestionare a reclamațiilor, instruirea personalului și informarea cetățenilor în legătură cu noul sistem de gestionare a reclamațiilor.

### Informații de bază

Municipiul Belgrad, având 1,6 milioane de locuitori, este capitala Serbiei și sediul guvernului Serbiei, centrul cultural, academic, științific și economic al țării. Belgrad are statutul de unitate teritorială separată în Serbia, având propriul guvern autonom al orașului. Teritoriul său este împărțit în 17 municipalități, fiecare având propriul său consiliu local.

### Analiza problemelor

Municipalitatea din Belgrad s-a confruntat cu insatisfacția cetățenilor în ceea ce privește eficiența administrației în soluționarea reclamațiilor. Procedurile au fost considerate complicate și transparența administrației trebuia îmbunătățită. În plus, lipsea controlul independent al administrației. Pentru a depăși problemele acestea, a fost îmbunătățit sistemul de gestionare a reclamațiilor în cadrul administrației din Belgrad.

## **Implementarea proiectului**

Inițial s-a urmărit abordarea mecanismului de gestionare a reclamațiilor pentru întreaga organizație a municipalității, însă acest lucru s-a dovedit o sarcină prea ambițioasă dată fiind limita de timp. Apoi în centrul atenției a trecut îmbunătățirea sistemului de gestionare a reclamațiilor din cadrul unei unități: inspecția comunală. A fost analizat procesul existent de gestionare a reclamațiilor, au fost elaborate procedurile pentru noua metodă de gestionare a reclamațiilor și au fost organizate cursuri de training legate de domeniul gestionării reclamațiilor și managementul proiectelor. Rezultatul proiectului a fost un sistem de gestionare a reclamațiilor care funcționează bine în domeniul inspecției comunale și un personal capabil să utilizeze sistemul în cauză. Sistemul îmbunătățit de gestionare a reclamațiilor furnizează informații utile despre modul în care se poate îmbunătăți funcționarea unității de inspecție comunală, determinând servicii de calitate superioară oferite cetățenilor.

## **Gestionarea proceselor**

În timpul implementării proiectului atenția s-a îndreptat asupra unei anumite unități (inspecția comunală) și nu asupra nivelului de conducere a diferitelor servicii. Au fost organizate cursuri de instruire suplimentare legate de managementul proiectelor pentru ca personalul să se familiarizeze cu lucrul în cadrul unui proiect.

## **Recomandări: sfaturi și avertizări**

- Gestionarea reclamațiilor este o metodă eficientă și eficace de a îmbunătăți nivelul de satisfacție a cetățenilor în ceea ce privește serviciile;
- Încercați să vă îndreptați atenția și să elaborați un proiect pilot (la o unitate/departament) înainte de a introduce metode și abordări noi la nivelul organizației;
- Mecanismele de gestionare a reclamațiilor pot furniza informații de management utile despre modul în care pot fi îmbunătățite serviciile;
- Schimbările logice în organizarea municipalității, care au un impact semnificativ asupra cetățenilor, pot fi introduse prin intervenții de mică amploare și economice.