

→ Crearea unui centru de asistență pentru îmbunătățirea furnizării serviciilor

Țara Turcia

Titlul proiectului Mână în mână pentru servicii publice mai bune în Lüleburgaz

Înfrățire Municipality din Deventer (Olanda)

Municipality din Lüleburgaz (Turcia)

Durata proiectului 1 septembrie 2006 – 31 august 2007

Bugetul proiectului € 65.096

Obiectivul proiectului

Îmbunătățirea calității serviciilor publice în cadrul municipalității din Lüleburgaz prin îmbunătățirea comunicării dintre departamente și cetățeni prin crearea unui serviciu de relații cu publicul (ghișeu) pentru a răspunde la nevoile funcționarilor publici și ale cetățenilor.

Rezumatul proiectului

Municipality din Deventer a sprijinit Lüleburgaz pentru a crea un serviciu de relații cu publicul care să răspundă la nevoile funcționarilor publici și ale cetățenilor. Cetățenii pot adresa întrebările lor direct acestui serviciu. Acest serviciu de relații cu publicul are drept scop îmbunătățirea comunicării și interacțiunii dintre autoritățile locale și cetățeni, precum și între diferitele departamente ale municipalității.

Informații de bază

Lüleburgaz este cea mai mare municipalitate din provincia Kirklareli, Turcia, având aproximativ 120.000 de locuitori. Localitatea are o viață industrială, comercială și agricolă activă. Lüleburgaz este centrul local al administrației care răspunde de o serie de servicii, cum ar fi distribuția apei, canalizarea, colectarea deșeurilor solide, transport și urbanism. Organul executiv principal este consiliul municipal, în fruntea căruia se află primarul.

Analiza problemelor

Mai întâi de toate, serviciile publice din Lüleburgaz nu răspund în măsura în care ar trebui la nevoile și așteptările populației. Municipality a trebuit să amelioreze metodele de comunicare între departamentele sale și cu cetățenii pentru a îmbunătăți calitatea serviciilor publice. Funcționarilor publici locali le lipseau anumite calități necesare pentru a adapta serviciile la nevoile cetățenilor și pentru a le monitoriza. Funcționarii din cadrul municipalității vor avea mai puține sarcini generale și calitatea serviciilor publice se va îmbunătăți dacă anumite servicii publice vor fi furnizate în cadrul unui centru de asistență convenabil.

Implementarea proiectului

Proiectul a început printr-un sondaj de opinie al cetățenilor (1200 de persoane) și al funcționarilor din cadrul municipalității (250 de persoane) și cu o analiză SWOT în care au participat toate părțile implicate. Scopul acestor demersuri a fost identificarea nevoilor, gradului de satisfacție, dorințelor de îmbunătățire și priorităților în ceea ce privește furnizarea serviciilor. Au fost formulate patru priorități: „Trafic”, „Curățenie”, „Comunicare” și „Persoane cu handicap”, din care comunicarea a devenit prioritatea numărul 1. Proiectul a continuat cu elaborarea unui plan de acțiune pentru analize și investigații mai amănunțite ale posibilelor îmbunătățiri care se pot aduce comunicării inter-departamentale. Una dintre concluziile cheie a fost că trebuie creat un centru de asistență care să răspundă atât nevoilor cetățenilor, cât și nevoilor funcționarilor din cadrul municipalității. Evaluarea posibilei integrări a serviciilor „la ghișeu” și „în spatele ghișeului” pentru a sprijini mai bine centrul de asistență s-a încheiat cu rezultate pozitive. Proiectul a inclus perfecționarea a 30 de funcționari ai municipalității aflați în poziții cheie. Având toate activitățile planificate efectuate, municipalitatea a formulat recomandări. Acum dispune de o comunicare internă și externă mai bună, răspunzând nevoilor cetățenilor și angajaților proprii, serviciile fiind mai eficiente în general.

Gestionarea proceselor

Proiectul a necesitat modificarea proceselor de lucru și de comunicare existente în cadrul municipalității, precum și a modului de comunicare cu publicul. Reorganizarea și cele câteva noi fișe de post reflectă schimbările necesare care au avut loc în cadrul municipalității. Patru persoane au fost desemnate să lucreze în acest sens și serviciul de relații cu publicul a fost creat în holul central. Proiectul a inclus un proces participativ în care au fost implicați cetățenii, angajații municipalității și toate părțile implicate, inclusiv KENT (adunarea locală a cetățenilor), reprezentanții politici locali ai regiunii Kirklareli, ONG-uri și alte organizații similare.

Recomandări: sfaturi și avertizări

- Asigurați-vă că primarul și vice-primarul sunt implicați în toate fazele procesului;
- Asigurați-vă că toate părților în cauză sunt implicate în analiza și planificarea procesului de schimbare;
- Asigurați-vă că există sprijinul din partea consiliului municipal pentru buget, precum și pentru schimbările și procesele esențiale introduse
- Asigurați durabilitatea schimbărilor reflectate.
- Pentru a obține rezultate optime, asigurați-vă că există o bună cooperare între centrul de asistență și serviciile „din spatele ghișeului” din cadrul municipalității