

→ Elaborarea unei proceduri privind tratarea reclamațiilor

Țara Turcia

Titlul proiectului Elaborarea unei proceduri privind tratarea reclamațiilor în Bergama

Înfrățire Municipality din Alkmaar (Olanda)

Municipality din Bergama (Turcia)

Durata proiectului 1 decembrie 2006 – 30 septembrie 2007

Bugetul proiectului € 27.918

Obiectivul proiectului

Îmbunătățirea calității serviciilor publice în Bergama prin crearea unei proceduri standard pentru tratarea reclamațiilor care să răspundă dorințelor și reclamațiilor cetățenilor.

Rezumatul proiectului

Proiectul a avut ca obiectiv creșterea nivelului de conștientizare a organizației municipale și a cetățenilor în ceea ce privește înaintarea reclamațiilor, crearea unei proceduri în acest scop și comunicarea beneficiilor tuturor cu privire la înregistrarea, raportarea și gestionarea reclamațiilor.

Informații de bază

Bergama este un oraș turc antic cu o populație de 55.000 de locuitori cu diverse vestigii istorice și arheologice renumite. Agricultură, comerțul și turismul sunt principalii stâlpi ai economiei locale. Municipality din Bergama este administrația locală care deservește cetățenii în special în domeniul infrastructurii, urbanismului și serviciilor sociale.

Analiza problemelor

Municipality din Bergama nu cunoaște în suficientă măsură calitatea serviciilor oferite, precum și opiniile cetățenilor și reclamațiile primite, în general. Nu există o procedură formală pentru gestionarea reclamațiilor. De asemenea, cetățenii sunt implicați prea puțin în administrația locală, astfel încât încrederea acestora în activitățile autorităților locale este din ce în ce mai scăzută.

Implementarea proiectului

Primul aspect abordat a fost formularea unui plan de comunicare și de relații cu publicul. Au fost utilizate chestionare pentru a afla nivelul de

satisfacție a cetățenilor și modul în care se înaintează reclamațiile. Au fost completate 1004 chestionare, ceea ce a condus la întocmirea unui raport de cercetare. Pe baza rezultatelor a fost elaborat un plan de acțiune pentru a sensibiliza și mai mult cu privire la importanța comunicării cu cetățenii. A fost inițiat un proiect pilot pentru a testa noua procedură de gestionare a reclamațiilor într-un departament al municipalității și într-un cartier. Astfel s-au obținut date de pornire pentru adaptarea finală a noii proceduri pentru municipalitate.

Gestionarea proceselor

Pe lângă departamentele municipalității, administratorii localităților și cartierelor (muhtarii), cetățenii și universitățile au fost implicați în procesul de schimbare. O nouă procedură de gestionare a reclamațiilor presupune măsuri de creare de capacități și presupune politici puternice și o schimbare organizațională.

Recomandări: sfaturi și avertizări

- Implicați toate părțile în cauză în cercetarea și în pregătirea investigației. În Turcia trebuie implicați mai ales muhtarii (administratorii de cartiere);
- Efectuați analize profunde ale situației actuale pentru a identifica punctele slabe;
- Propuneți soluții potențiale;
- Selectați sau elaborați procedura;
- Testați cu atenție procedura optimă
- Implicați mediul politic și includeți procedura de gestionare a reclamațiilor în planul strategic al municipalității.