

→ Îmbunătățirea calității și creșterea gradului de conștientizare cu privire la furnizarea de servicii

Țara Ucraina

Titlul proiectului Pechersk îmbunătățește serviciile sale

Înfrățire Municipality Hof van Twente (Olanda)

Administrația de Stat a Districtului Pechersk (Ucraina)

Durata proiectului 1 decembrie 2006 – 30 septembrie 2007

Bugetul proiectului € 69.976

Obiectivul proiectului

Îmbunătățirea calității serviciilor furnizate de către Administrația de Stat a Districtului Pechersk (Districtul Kiev) populației districtului.

Rezumatul proiectului

Proiectul a avut ca scop îmbunătățirea calității serviciilor furnizate de către Administrația de Stat a Districtului Pechersk, respectiv creșterea gradului de conștientizare cu privire la serviciile care sunt disponibile pentru populație. Obiectivul a fost realizat prin instruire, seminarii și întâlniri în vederea schimbului de experiență, cu implicarea personalului, publicarea unui buletin informativ distribuit gratuit pe teritoriul districtului.

Informații de bază

Administrația de Stat a Districtului Pechersk, având 126.000 locuitori, are un caracter istoric, cultural și bineînțeles turistic. Cea mai renumită locație cu tradiție istorică și culturală este Kiev Pechersk Lavra. Aproximativ 30% din cetățenii regiunii Pechersk sunt pensionari.

Analiza problemelor

Administrația de Stat a Districtului Pechersk s-a confruntat cu problema unei populații care știa foarte puține lucruri despre funcționarea municipalității, serviciile furnizate și despre implicarea personalului orășenesc în procesul de îmbunătățire a serviciilor municipale. Administrația de Stat a Districtului Pechersk dorea să afle cum anume să organizeze realizarea acestor îmbunătățiri necesare, cum să amelioreze serviciile și cum să realizeze creșterea calității acestora.

Implementarea proiectului

Pe durata proiectului a fost publicat un buletin informativ pentru a informa populația în legătură cu instituțiile structurale din subordinea Administrației de Stat a Districtului Pechersk, precum și în legătură cu serviciile furnizate de acestea. Buletinul a oferit de asemenea răspunsuri la întrebările cele mai frecvente (referitoare la asistența socială, autorizații etc.) adresate Administrației de Stat a Districtului Pechersk. Au avut loc și o serie de întâlniri cu colegii olandezi, în cadrul cărora s-au discutat chestiuni legate de sistemul „biroului unic”, asociațiile pentru locuințe, protecția socială și serviciile medicale.

Gestionarea proceselor

La proiect au participat 75 de persoane din partea Ucrainei, acestea lucrând atât pentru Administrația de Stat a Districtului Pechersk cât și pentru alte instituții din regiune. Toți au participat la programe de instruire și întâlniri organizate în vederea schimbului de experiență de către Municipalitatea din Hof van Twente. A fost publicat și distribuit un buletin informativ pentru populația din regiune.

Recomandări: sfaturi și avertizări

- Pentru a îmbunătăți eficiența autorităților locale, se poate ameliora sistemul de furnizare a serviciilor prin programe de instruire și prin introducerea sistemului biroului unic pentru obținerea tuturor informațiilor necesare.