

## → Elaborarea unei broșuri municipale și analiza proceselor pentru înființarea unui centru public

**Țara** Ucraina

**Titlul proiectului** Creșterea gradului de conștientizare a cetățenilor cu privire la sistemul de furnizare a serviciilor din Romny

**Înfrățire** Municipalitatea din Vlaardingen (Olanda)

Municipalitatea din Moravská-Třebová (Republica Cehă)

Municipalitatea din Romny (Ucraina)

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

**Bugetul proiectului** € 69.241

### Obiectivul proiectului

Îmbunătățirea calității furnizării serviciilor de informare.

### Rezumatul proiectului

Proiectul a avut ca scop îmbunătățirea calității furnizării de servicii și de informații în domeniul autorizațiilor pentru întreprinderile mici și al reconstrucției centrelor pentru persoanele handicapate. A fost elaborată o broșură municipală a serviciilor pentru a crește gradul de conștientizare a cetățenilor cu privire la serviciile municipale avute la dispoziție și care a fost furnizată gratuit tuturor cetățenilor. A fost realizată o analiză având ca scop dezvoltarea unui centru public de informare și a fost redactată descrierea procesului.

### Informații de bază

Municipalitatea din Romny, având 46.000 locuitori, reprezintă unul din centrele industriale ale districtului Sum. În zona orașului se află 13 facilități industriale de diverse tipuri. Romny este unul din cele mai vechi orașe din Ucraina, având în urmă multe secole de istorie. Recent orașul a sărbătorit cea de-a 1100-a aniversare. Beneficiind de o bogată moștenire istorică și culturală, orașul este de asemenea atractiv pentru turiști. Orașul face parte din Rezerva istorică și culturală a Ucrainei, denumită „Posullya”.

### Analiza problemelor

Furnizarea de servicii cetățenilor orașului Romny era deficitară și cetățenii nu beneficiau de informațiile de bază referitoare la organizarea, procedurile și reglementările municipalității. De asemenea, funcționarii locali și politicienii nu posedau cunoștințe legate de eficacitatea și eficiența

furnizării de servicii în general, și a autorizațiilor pentru întreprinderi și a reconstrucției centrelor pentru persoanele handicapate în mod special. Municipalitatea din Romny dorea soluții moderne pentru aceste probleme și s-a decis să realizeze o broșură municipală a serviciilor pentru cetățeni.

### **Implementarea proiectului**

În primul rând a fost efectuat un sondaj pentru a evalua nivelul de calitate a serviciilor. Apoi s-a realizat un studiu cu privire la procesul de dezvoltare a unui centru de informare în Romny și a fost redactată o descriere a procesului pentru dezvoltarea unui centru de informare. A fost elaborată o broșură municipală cu informații referitoare la serviciile municipale. Un total de 12,000 de copii au fost tipărite și distribuite tuturor gospodăriilor din Romny. Promovarea în mass-media s-a realizat printr-o pagină de informare, „Romny – un oraș pentru cetățeni”, apărută în ziarul local. A fost conceput un program de training pentru personalul din subordinea autorităților locale și s-a primit feedback din partea clienților. Proiectul a avut ca rezultat încorporarea multor idei noi referitoare la sistemul furnizării de servicii.

### **Gestionarea proceselor**

În vederea soluționării problemelor a fost întreprinsă o campanie informativă de mari dimensiuni. Campania a avut ca prim obiectiv aducerea proiectului la cunoștința cetățenilor. Au avut loc traininguri și seminarii pentru personal, inclusiv discuții la masa rotundă. Proiectul s-a realizat cu participarea personalului din unitățile structurale ale comitetului executiv și a altor instituții și organizații orășenești.

### **Recomandări: sfaturi și avertizări**

- Furnizați un studiu minuțios al problemei principale și discutați această chestiune în public;
- Nu trageți concluzii fără a proceda la consultarea opiniei publice;
- Nu luați decizii care nu pot fi implementate;
- Pe durata implementării proiectului, realizați implicarea cât mai multor susținători ai opiniei dumneavoastră;
- Dezvoltați planuri concrete de acțiune.