

## → Децентрализовано пружање услуга путем услужног пулта

**Земља** Бугарска

**Назив пројекта** Перник иде напред

**Братимљење** Општина Дотинкем (Холандија)  
општина Пардубице (Република Чешка)  
општина Перник (Бугарска)

**Пројектни период** 1. децембар 2006 – 30. септембар 2007.

**Вредност пројекта** € 69.974

### Циљ пројекта

Обезбедити генералну доступност јавности и ефикасно пружање услуга грађанима и предузимачима путем новог услужног пулта.

### Резиме пројекта

Општине Дотинкем и Пардубице помогле су општини Перник да унапреди услуге грађанима и посебно, предузимачима и инвеститорима кроз пружање информација и оперативно и административно пружање услуга.

### Основна информација

Перник је индустријски град са популацијом од око 100,000 становника. Град је познат по интернационалном фестивалу маски “Кукери”, који се одржава у рано пролеће. Перник се налази на око 40 км од главног града Софије, и најближе је сателитско насеље. Перник се налази у процесу транзиције, имајући у виду да старе индустрије као што је рударство већ одавно не раде, а развијају се нове фабрике и послови. Бум је настао и у изградњи станова и осталих некретнина, и чак је преко 60% свих контаката између општина и грађана везан за ове активности.

### Анализа проблема

Перник је имао тешкоће у пружању ефективних услуга својим грађанима и пословним људима и то због одређеног неразумевања онога што се тражи, од кога и како би то требало бити остварено. Особље локалне власти није имало довољно знања и искуства и служило се застарелом технологијом. Општина је желела да побољша и модернизује административне службе, оптимизира процес пружања услуга, затим да на бољи начин задовољи потребе грађана, уштеди време и смањи корупцију.

### Имплементација пројекта

У циљу пружања ефективних услуга, прво су дефинисане циљне групе. Прикупљено је знање, особље је обучено и дефинисане су врсте услуга које ће се пружати. Направљен је водич, покренута информативна кампања, а за

Како локалне власти могу да побољшају пружање услуга?

услужни пулт су набављени одговарајући софтвер и хардвер. Пројекат је резултирао јасним прегледом општинске структуре Перника и поделом задатака, уиграним радним тимом, дефинисаним функционалним и техничким захтевима, те су прикупљени важни подаци. То је створило свест о потреби да се на интернет страници Перника објаве обимније и релевантније информације.

### Управљање процесом

Како би се решили проблеми, пажња је пре свега усмерена на политичко учешће. Свест о промени процеса и промењеним процесима рада је била неизбежна. Јавност и транспарентност су стављене у фокус кроз подизање свести и стварање услова за одржив развој пружања услуга. Општинска администрација, подржана од стране Општинског већа, је у процес укључена као давалац административних услуга, док су грађани, предузимачи и невладине организације укључени као корисници. Учешће чешке општине Пардубица као трећег партнера је тиму донело вредна искуства и знање пошто су чешке општине недавно прошле кроз процес транзиције на путу укључења у ЕУ.

### Препоруке: за и против

- Јасно дефинисати организациону структуру, процедуре и процесе;
- Обезбедити тачност и релевантност података тако да особље локалне власти зна да користи најновије информације;
- Особљу пружити ефективну обуку у свим релевантним доменима рада локалне власти. На крају крајева, по квалитету особља одређује се успешност рада локалне власти;
- Разрадити општински водич са процедурама и процесима
- Обезбедити довољан и одржив софтвер и хардвер;
- Промовисати кампању за представљање производа;
- Понудити директну помоћ самом пулту за помоћ.