

→ Bir hizmet masası tarafından merkezi olmayan hizmet sunumu

Ülke Bulgaristan

Projenin adı Pernik ilerliyor

Üçlü işbirliği Doetinchem Belediyesi (Hollanda)

Pardubice Belediyesi (Çek Cumhuriyeti)

Pernik Belediyesi (Bulgaristan)

Projenin süresi 1 Aralık 2006 dan 30 Eylül 2007 ye kadar

Projenin Bütçesi € 69.974

Yerel yönetimlerin hizmet sunumunda yaptıkları iyileştirmelerden uygulamalı bir örnek

Projenin Hedefi

Yeni bir hizmet masası sayesinde vatandaşlara ve şirketlere kolay erişim ve etkin hizmet sunumu sağlamak.

Projenin Özeti

Doetinchem ve Pardubice Belediyeleri Pernik Belediyesine özellikle vatandaşlara ve ayrıca şirketlere ve yatırımcılara da bilgi sağlama ve alan hizmetleri sunumunda hizmetlerde iyileştirme yapabilmeleri amacıyla yardımcı oldular.

Öz Bilgi

Pernik 100,000 nüfusa sahip bir sanayi şehridir. Özellikleri arasında ilkbaharın başlarında gerçekleştirilen uluslar arası maske festivali "Kukeri" vardır. Pernik, başkent Sofya'dan yaklaşık 40 km uzaktadır ve en yakın uydu şehirdir. Pernik, kömür madeni gibi eski sanayilerin hayatlarının sonuna yaklaşmaları ve yeni yatırımların ve işletmelerin gelişmekte olması nedeniyle bir geçiş süreci yaşamaktadır. Aynı zamanda, konut yapımında bir patlama da yaşanmaktadır ve belediye ile vatandaşları arasındaki temasların % 60 ı bu faaliyetler ile bağlantılıdır.

Problem Analizi

Pernik Belediyesi, kendi vatandaşlarına ve şirketlerine etkin hizmet sağlama konusunda, hizmetlerin kim için ve nasıl sunulması gerektiği konusunda açık bir anlayış eksikliği olması nedeniyle zorluk çekmekteydi. Yerel yönetim çalışanları yetersiz bilgi ve tecrübeye sahipti ve eski teknolojiler kullanmaktaydılar. Pernik Belediyesi idare hizmetlerinde iyileştirmeler yapmak, hizmet sunumu sürecini modern hale getirmek ve vatandaşlarına daha iyi hizmet götürerek zamandan tasarruf etmek ve yolsuzluğu azaltmak istiyordu.

Projenin Uygulamaya Geçirilmesi

Etkin hizmet sunabilmek için ilk olarak hedef gruplar belirlendi. Ayrıca, bilgi toplandı, personel yetiştirildi ve sunulan hizmet türlerinde tanımlamaya gidildi. Bir rehber kitap hazırlanarak bilgi kampanyası başlatıldı ve gerekli yazılım ve donanım hizmet masasının kullanımına sunuldu. Proje Pernik'in belediye yapısı ve görev dağılımı, iyi işleyen bir takım çalışması, tanımlanmış görevler ve teknik gereksinimler ile ilgili verilerin ortaya çıkması ile sonuçlandı. İlgili verilerin Pernik Belediyesinin web sayfasında yayınlanması, yararlı bilgilerin kamuya açıklanması konusunda farkındalığın ortaya çıkmasına sebep oldu.

Süreç Yönetimi

Problemleri çözmek için, ilk olarak politikacıların bu konuya dikkatleri çekildi. Süreç değişimi ve değişen çalışma faaliyetleri üzerine farkındalığın yaratılması kaçınılmazdı. Farkındalık yaratmak ve sürdürülebilir hizmet sunumu için gerekli olan şartların sağlanması ile tanıtım ve şeffaflığa odaklanıldı. Belediye yönetimi, belediye meclisinin de desteğini alarak, bir yandan idari hizmetler sunan hizmet sağlayıcısı olarak, diğer yandan ise vatandaşlar, şirketler ve sivil toplum örgütleri tüketici olarak burada yer aldılar. Çek belediyesi Pardubice'nin katılımı üçüncü ortak olarak gerçekleşti ve Çek belediyeleri son zamanlarda AB üyeliğine geçiş doğrultusunda önemli aşamalar kaydettiklerinden onların yeni tecrübeleri ışığında takıma büyük bilgi ve tecrübe desteği sağlamış oldular.

Tavsiyeler: Yapılması ve Yapılmaması Gerekenler

- Örgütsel yapı, prosedürler ve işlemleri açık bir şekilde tanımlayınız;
- Verilerin doğru olduğundan ve gerekli olduğundan emin olunuz, çünkü böylece yerel yönetimin personeli son bilgileri kullanmakta olduklarını bileceklerdir;
- Yerel yönetim personelinin tüm faaliyet alanlarında etkin bir şekilde eğitime tabi tutulmalarını sağlayınız. Yerel yönetimlerin ne kadar iyi çalıştıklarına dair alınacak sonuçlar ancak iyi yetişmiş kaliteli elemanlar ile elde edilebilir;
- Belediye rehber kitabında gerekli prosedürler ve işlemler ayrıntılı bir şekilde tarif edilmelidir;
- Yeterli yazılım ve donanımın mevcut olmasını sağlayınız;
- Proje başlarken yeterli tanıtım yapınız;
- Yardım masasından doğrudan yardım alınmasını sağlayan sistemler geliştiriniz ve destekleyiniz.