

→ Belediye ile Hizmet Yararlanıcıları Arasında Etkileşimi Geliştirmek

Ülke Romanya

Projenin adı Targu Secuiesc Belediyesi ve vatandaşlar ile sivil toplum örgütleri ve şirketler arasındaki etkileşimin ve geribildirimlerin geliştirilmesi

Üçüz Oluşum Maassluis Belediyesi (Hollanda)

Hatvan Belediyesi (Macaristan)

Targu Secuiesc Belediyesi (Romanya)

Projenin süresi 1 Ekim 2006 dan 30 Eylül 2007 ye kadar

Projenin Bütçesi € 69.984

Yerel yönetimlerin hizmet sunumunda yaptıkları iyileştirmelerden uygulamalı bir örnek

Projenin Hedefi

Kamu yönetimi, vatandaşlar, sivil toplum örgütleri ve iş çevreleriyle karşılıklı iletişimi artırarak ve dijital hizmet olanaklarını geliştirip belediye personelinin beceri ve kabiliyetlerini geliştirerek Targu Secuiesc Belediyesi'nin dâhili yönetimindeki etkinliğini daha üst düzeye taşımak.

Projenin Özeti

Vatandaşlara daha iyi ve hızlı bilgi ulaştırılabilmesi için donanım ve yazılımların kaliteleri yükseltildi. Belediye personeli yeni gereçlerle daha iyi çalışabilmeleri için eğitildi. Geçmiş deneyimlerden yararlanılması amacıyla Hatvan ve Maassluis'e teknik inceleme gezileri düzenlendi.

Öz Bilgi

Targu Secuiesc 22,000 nüfusuyla Covasna Bölgesinde Sfantu Gheorghe'dan sonra bölgenin ikinci büyük kentidir. Çevresindeki on köyle beraber Covasna nüfusunun %25'ini oluşturur. Bu kentin, 20. Yüzyılın başlarına kadar işlevlerini sürdüren tarihi esnaf loncaları geleneklerine dayanan önemli bir tarihsel merkez olma özelliği vardır.

Problem Analizi

Yerel kamu yönetimlerinin karar alma sürecindeki şeffaflığın yoksunluğu ile ilgili tanımlama ana problemdir. Bunun sebepleri arasında, geleneklere yoğun bağımlılık, vatandaş bilgilendirme merkezlerinin olmayışı, var olan bürokrasi, karmaşık idari yöntemler, bilgi teknolojilerine hakim olmama ve hem vatandaşlarla hem de yönetim içinde zayıf bir iletişim ve takım anlayışı yer almaktaydı. Yerel yönetim vatandaşlara, iş çevrelerine ve sivil toplum örgütlerine verilen hizmetin etkinliğini ve kalitesini yükseltmek istiyordu.

Projenin Uygulamaya Geçirilmesi

Bir proje ekibi oluşturduktan sonra iletişim teknolojileri araçları satın alınımı(bilgisayarlar, yazıcılar, dokümatik ekran sistemleri, müşteri erişim kioskları, PRO 128 tarayıcı+faks+fotokopi+yazıcı-) başlatıldı ve çeşitli donanım sistemlerinin(muhasabe, kayıt) kaliteleri yükseltildi. Organizasyon ISO belgesi almak için hazırlıklarını yaptı ve 33 kişiden (genelde bölüm müdürleri) oluşan bir Targu Secuiesc memurları grubuna dâhili yönetim eğitimi verildi. Ayrıca www.kezdi.ro web sitesi de geliştirildi ve vatandaşlar için on-line bilgi edinme olanağı ve düzenlemeler içeren kitapçıklar hazırlandı.Takım test edildi ve bilgisayar becerilerini belgeleyen bir vakıf olan European Computer Driving Licence (Avrupa Bilgisayar Kullanımı Lisans Vakfı) tarafından belgelendirildiler.

Süreç Yönetimi

Proje Targu Secuiesc Belediyesi personeline zihniyet ve tavır değişimine katkıda bulundu. Belediyenin içindeki bölümler arası yardımlaşma ve vatandaşlarla yeni iletişim kanallarına erişim geliştirildi. İş çevreleri, vatandaşlar ve sivil toplum örgütleri sürekli olarak belediye ve kitle iletişim kanalları aracılığıyla projenin durumundan haberdar edildiler. Özeleştiril bir tarzda olmak üzere belediye çalışanları vatandaşlarla daha etkin iletişim kurulmasına çaba gösterilmesinin gerekliliğini itiraf ettiler. Bütün bölümlerin eğitim toplantılarına katılımı ve bilgi teknolojileriyle tanışımıyla (yazılım ve donanım) gerçekleştirilen işlevsel değişim neredeyse tüm organizasyonda olumlu bir etki yarattı. Proje ekibine projenin ana destekçisi Targu Secuiesc Belediye Başkanı da alınarak karar verme süreçlerine daha fazla katkı sağlanmış oldu.

Tavsiyeler: Yapılması ve Yapılmaması Gerekenler

- Kamu yönetimi örgütlerini şeffaflığa ve hizmetten yararlanıcılara dostça tavır sergilemeye özendiriniz;
- Organizasyondaki ekip çalışmasını en yüksek seviyeye çıkarınız
- Yerel konulara çözüm ararken yabancı ortakların tecrübelerinden azami oranda istifade ediniz;
- Belediyede çalışanlara bölgede bulunan vatandaşların belediyenin nasıl çalıştığı konusunda genelde bilgi sahibi olmadıkları gerçeğini sürekli hatırlatınız. Onlar vatandaşların işlemleri anlayabilmesi için anahtar önemdedirler ve bundan dolayı vatandaşların ihtiyaçlarını dinleyip onlara çözüm bulmaya çalışmalıdırlar;
- Son olarak, vatandaşlar yerel yönetimlerin en önemli hizmetten yararlanıcısı olduğunu unutmamalısınız.