

→ Şikâyetlerin yönetimi ve kalite kontrolde iyileştirme

Ülke Sırbistan

Projenin adı Şikâyetlerin yönetimini iyileştir ve kalite kontrolü sağla

Eşleştirme Lahey Belediyesi (Hollanda)

Belgrat Belediyesi (Sırbistan)

Projenin süresi 1 Aralık 2006 – 30 Eylül 2007

Projenin Bütçesi € 18.834

Yerel yönetimlerin hizmet sunumunda yaptıkları iyileştirmelerden uygulamalı bir örnek

Projenin Hedefi

Şikâyetlerin yönetimi ve kalite kontrollerinde iyileştirilmiş sistem.

Projenin Özeti

Proje, yeni şikâyet yönetimi sistemi hakkında vatandaşlara bilgi vermek ve personelin eğitimi, yeni şikâyet yönetimi sistemi ile ilgili prosedürlerin hazırlanması, mevcut sistemin analizinin yapılması suretiyle Belgrat Belediyesinde şikâyet yönetiminde iyileştirme sağlamayı amaçlamaktadır.

Öz Bilgi

Belgrat Belediyesi 1,6 milyon nüfusu ile Sırbistan'ın başkentidir ve Sırbistan Hükümetinin, kültürünün, eğitiminin, biliminin ve ekonomisinin merkezidir. Belgrat kendi bağımsız kent hükümeti ile Sırbistan içinde ayrı bir bölgesel birim statüsüne sahiptir. Belgrat Bölgesi, her biri kendi yerel meclisine sahip olan 17 ayrı şehir belediyelerine bölünmüştür.

Problem Analizi

Belgrat Belediyesi, verimlilik söz konusu olduğunda, şikâyetleri çözme konusunda vatandaşlarının memnuniyetsizliği ile karşı karşıyadır. Prosedürler karmaşıktır ve idarede şeffaflık gerekmektedir. Ayrıca, idarede bağımsız kontrol düzeni eksikliği vardır. Bu problemleri çözmek için Belgrat'ın idaresi içinde bir şikâyet yönetimi sistemi kurulmuştur.

Projenin Uygulamaya Geçirilmesi

Başlarda tüm belediye örgütü içindeki şikâyet mekanizmasının ele alınması ön görülmüştü ama bunun bu zaman kısıtlaması dâhilinde erişilemeyen bir konu olduğu kararına varıldı. Bu yüzden tek bir birimin şikâyet yönetimi sisteminin iyileştirilmesine odaklandı: toplumsal denetim. Mevcut sistemin analizi yapıldı, yeni şikâyet yönetimi sisteminin prosedürleri belirlendi ve şikâyet yönetimi alanında eğitim verildi ve proje yönetimine başlandı.

Proje, şikâyet sistemini iyi organize edebilen elemanlar ve toplumsal denetim alanında iyi çalışan bir şikâyet sistemini yerleştirmeyi başardı. İyileştirilmiş şikâyet sistemi, toplumsal denetim biriminin nasıl daha iyi işletilebileceği üzerine yararlı yönetim bilgileri topladı ve vatandaşlarına sonuçta bu alanda daha iyi bir hizmet sunmayı başardı.

Süreç Yönetimi

Projenin uygulamaya geçirilmesi sırasında, değişik hizmetlerin yönetim seviyeleri yerine, tek bir birime (toplumsal denetim) odaklandı. Proje yönetimi üzerine ilave eğitim verildi ve elemanların bir proje yapısı üzerine çalışabilmesine olanak sağlandı.

Tavsiyeler: Yapılması ve Yapılmaması Gerekenler

- Şikâyetlerin verimli ve etkin biçimde işlemesi vatandaşlar arasında hizmet memnuniyetini iyileştirir;
- Yeni yöntemler getirmeden önce bir pilot (birim/bölüm) çalışma üstüne odaklanınız ve uygun formüller üzerinde çalışınız ve örgüt çapında bir yaklaşım geliştiriniz;
- Şikâyet mekanizmaları hizmet sunumunun nasıl daha da iyileştirilebileceği hakkında yönetim ile ilgili yararlı bilgiler sağlayabilir;
- Vatandaşlar üstünde birçok etki yaratabilecek belediye örgütü içindeki anlamlı değişiklikler ufak ve o kadar da pahalı olmayan müdahaleler ile yaratılabilir.