

→ Daha iyi Hizmet Sunumu için Yardım Masasının Kurulması

Ülke Türkiye

Projenin adı Lüleburgaz'da kamu hizmetlerinin daha iyi sunumu için el ele
Eşleştirme Deventer Belediyesi (Hollanda)
Lüleburgaz Belediyesi (Türkiye)

Projenin süresi 1 Eylül 2006 dan 31 Ağustos 2007 ye kadar

Projenin Bütçesi € 65.096

Yerel yönetimlerin hizmet sunumunda yaptıkları iyileştirmelerden uygulamalı bir örnek

Projenin Hedefi

Belediye personeli ile vatandaşların gereksinimlerini karşılamak üzere bir ön büro tesisi suretiyle belediye birimleri ve vatandaşlar arasında iletişimi artırarak Lüleburgaz Belediyesinin verdiği kamu hizmetlerinin kalitesinde iyileştirmeler yapmak.

Projenin Özeti

Deventer Belediyesi Lüleburgaz Belediyesine bir ön büro kurulmasında destek vererek, belediye personelinin halkın ihtiyaçlarının karşılanmasına yardımcı olmuştur. Vatandaşlar doğrudan ön büroya başvurarak sorularına hemen cevap alabilmektedirler. Ön büronun kurulmasındaki amaç belediyedeki değişik birimler ile vatandaşlar arasında daha iyi iletişim kurmak ve karşılıklı etkileşim yaratmaktır.

Öz Bilgi

Lüleburgaz Türkiye'nin Kırklareli ilinin en büyük belediyesidir ve nüfusu 120.000'dir. İlçe sanayi, ticaret ve ziraat alanlarında faal bir bölgedir. Lüleburgaz Belediyesi su, atık su, katı atık, taşıma ve planlama alanlarında vatandaşlarına hizmet götürmekten sorumlu yerel yönetimdir. Belediye Başkanının başkanlığını yaptığı belediye meclisi ana yönetim ve karar organıdır.

Problem Analizi

Her şeyden önce, Lüleburgaz'daki kamu hizmetleri halkın beklentilerine ve ihtiyaçlarına yeterli derecede cevap verebilecek düzeyde değildi. Lüleburgaz Belediyesi kendi birimleri arasında iletişimi düzeltmek zorundaydı ve kamu hizmetlerinde bir iyileşme sağlayabilmek için vatandaşları ile de iletişim kurmak zorundaydı. Yerel yönetimde çalışan kamu personeli vatandaşların ihtiyaçlarına dönük hizmetler üretecek ve bunların takibini yapacak yeterli beceri seviyesi yoktu. Belediye personeli genel görevler ile daha az meşgul olsaydı, ve bazı belediye hizmetlerini yardım masası çerçevesinde sunulabilseydi, kamu hizmetlerinin kalitesi daha ileri bir seviyeye taşınabilecekti.

Projenin Uygulamaya Geçirilmesi

Proje, vatandaşlar (1.200) ve belediye görevlileri (250) ile yürütülen bir anket ve tüm çıkar gruplarının katılımı ile SWOT analizi ile bağlantılı olarak başlatıldı. Buradaki amaç hizmet sunumunda önceliklerin ve iyileştirme taleplerinin, tatmin seviyesinin ve gereksinimlerin belirlenmesi idi. Dört tane öncelik belirlendi: "trafik", "temizlik", "iletişim" ve "özürlü vatandaşlar", bunların arasından iletişim odak noktası olarak alındı. Çalışmaya belediye birimleri arası iletişimde olası iyileştirmelerin ilave analizleri ve araştırmaları için bir faaliyet planı ile devam edildi. Bir anahtar sonuç hem vatandaşlar hem de belediye görevlilerinin ihtiyaçlarına cevap verecek bir yardım masasının kurulması idi. Yardım masasına daha iyi destek sağlanması için ön ve arka büroların olası entegrasyonunun değerlendirmesi olumlu sonuçlandı. Proje kapsamında 30 anahtar belediye görevlisi için bir kapasite artırımı da vardı. Tüm planlanan faaliyetlerin tamamlanması ile Lüleburgaz Belediyesi bazı tavsiye kararları aldı. Artık genelde daha iyi ve etkin hizmetler ile vatandaş ve personelinin ihtiyaçlarına cevap veren, daha iyi dâhili ve harici bir iletişimin yararları belediye içinde görünür düzeye gelmiştir.

Süreç Yönetimi

Proje, halk ile iletişim sisteminde değişiklik yapılması yanında mevcut belediye çalışma ve iletişim usullerinde de değişiklik yapılmasını ön görmekteydi. Yeniden örgütlenme ve bazı yeni iş tarifleri belediye içinde yapılan gerekli değişiklikleri yansıtmaktadır. Dört ilave belediye personeli daha ön büroya destek olarak tayin edildi ve ön büro ana giriş salonuna kuruldu. Projeye, Kent Konseyi (yerel vatandaşların meclisi), Kırklareli bölgesinden yerel politika temsilcileri, sivil toplum örgütleri ve benzeri çıkar grupları dâhil, tüm ilişkili çıkar grupları, vatandaşlar ve belediye elemanlarının katılımı ile bir katılımcı süreç de dâhil edildi.

Tavsiyeler: Yapılması ve Yapılmaması Gerekenler

- Belediye Başkanı ile yardımcılarının sürecin her aşamasına katılmalarını sağlayınız;
- Analiz ve değişim planlama sürecine tüm çıkar gruplarının katılımını sağlayınız;
- Bütçe ve nihai değişiklikler ile sunulan süreçler için belediye meclisinin desteğini alınız;
- Uygulanan değişikliklerin sürdürülebilirliğini sağlayınız;
- En iyi sonucu elde etmek için belediye örgütünün ön bürosu (yardım masası) ile arka masaları arasında iyi bir işbirliği sağlayınız.