

→ Hizmet Sunumlarında Kalitenin Yükseltilmesi ve Farkındalığın Artması

Ülke Ukrayna

Projenin adı Pechersk hizmetlerinde iyileşme yapıyor

Eşleştirme Hof van Twente Belediyesi (Hollanda)
Pechersk İlçe İdaresi (Ukrayna)

Projenin süresi 1 Aralık 2006 dan 30 Eylül 2007 ye kadar

Projenin Bütçesi € 69.976

Yerel yönetimlerin hizmet sunumunda yaptıkları iyileştirmelerden uygulamalı bir örnek

Projenin Hedefi

Pechersk İlçe İdaresinin (Kyiv İli) yöre halkına sağlamakta olduğu hizmetlerin kalitesinin artırılması.

Projenin Özeti

Proje, Pechersk İlçe İdaresinin verdiği hizmetlerde iyileştirme yapmayı ve halkın mevcut hizmetler üzerindeki farkındalığının artırılmasını hedefledi. Bu sonuçlara, ilçe içinde dağıtılan ücretsiz bilgi bültenleri ile personelin katılımıyla deneyim paylaşımı için eğitim, seminerler ve toplantılar düzenlenerek ulaşıldı.

Öz Bilgi

Pechersk İlçe İdaresinin nüfusu 126.000'dir. Tarihi ve kültürel özellikleri ile potansiyel bir turizm merkezidir. En önde gelen tarihi ve kültürel yerleşim Kyiv Pechersk Lavra'dır. Pechersk halkının yaklaşık % 30'u emeklilerden oluşmaktadır.

Problem Analizi

Pechersk İlçe İdaresi, belediyenin çalışmaları, verilen hizmetler ve belediye hizmetlerinin gelişmesine katkıda bulunan personel hakkında pek az bilgiye sahip bir nüfus ile karşı karşıyadır. Pechersk İlçe İdaresi gerekli iyileştirmelerin, hizmetlerin nasıl organize edilebileceğini ve hizmetlerde kalitenin nasıl artırılabilceğini öğrenmek istedi.

Projenin Uygulamaya Geçirilmesi

Proje sırasında bir bilgi bülteni yayımlandı ve halka Pechersk İlçe İdaresinin yapısal kurumları ve onların verdiği hizmetlere ilişkin bilgi verildi. Bülten aynı zamanda Pechersk İlçe İdaresine sık sorulan sorulara da cevap vermeye çalıştı (sosyal yardımlar, izin kâğıtları vs.) Hollandalı ortaklar ile toplantılar düzenlendi ve tek masa sistemi, konut birlikleri, sosyal koruma ve sağlık hizmetleri gibi konular tartışıldı.

Süreç Yönetimi

Ukrayna tarafından hem Pechersk İlçe İdaresi hem de ilçedeki diğer kurumlarda çalışan 75 kişinin katılımıyla, tecrübe paylaşımı için Hof van Twente Belediyesinin düzenlediği eğitim programları ve toplantılar düzenlendi. Yöre halkına hitap eden bir bilgilendirme bülteni yayımlandı ve halka ücretsiz dağıtımı sağlandı.

Tavsiyeler: Yapılması ve Yapılmaması Gerekenler

- Yerel yönetimlerin verimliliğini artırmak amacıyla, hizmet sunumunu eğitim yoluyla iyileştirebilirsiniz ve gerekli tüm bilgilerin verilebilmesi için de bir tek masa sistemi kurabilirsiniz.