

→ Halk Merkezinin Kurulması Sürecinin Analizi ve Belediye Broşürünün Hazırlanması

Ülke Ukrayna

Projenin adı Romny'de yaşayan insanlara verilen hizmetler hakkında vatandaşların farkındalıklarının artırılması

Üçlü işbirliği Vlaardingen Belediyesi(Hollanda)

Moravská -Trebová Belediyesi (Çek Cumhuriyeti)

Romny Belediyesi (Ukrayna)

Projenin süresi 1 Aralık 2006 dan 30 Eylül 2007 ye kadar

Projenin Bütçesi € 69.241

Projenin Hedefi

Bilgi hizmet sunumunun kalitesini geliştirmek

Projenin Özeti

Proje hizmet sunumunu geliştirmeyi ve küçük işletmeler için lisans ve özürülüler için evlerin yeniden inşası konusunda bilgi sağlanmasını hedefledi. İnsanların mevcut belediye hizmetleri konusunda farkındalığı arttırmak yükseltmek amacıyla bir belediye broşürü hazırlandı ve yöre halkına ücretsiz olarak dağıtıldı. Bir halk merkezin kurulması ile ilgili analiz yapıldı ve burada ilişkili süreç tanımlandı.

Öz Bilgi

Romny Belediyesi 46,000 kişilik nüfusuyla Sumy Oblast'ın sanayi merkezlerinden biridir. Kent dâhilinde çeşitli alanlarda 13 sanayi tesisi mevcuttur. Ukrayna'nın tarihi asırlarca geriye uzanan en eski şehirlerinden biridir. Şehir kısa süre önce kuruluşunun 1.100'üncü yılını kutladı. Zengin kültürel ve tarihi mirasıyla turistler için de ilginç bir yerdir. Ukrayna'nın 'Posullya' adlı kültürel ve tarihi koruma alanının içindedir.

Problem Analizi

Romny'de vatandaşlara sunulan hizmet desteği yetersizdi ve vatandaşlar belediyenin organizasyonu, çalışma usulü ve kuralları hakkında temel bilgilere sahip değildiler. Yerel memurlar ve siyaset adamları da genel anlamda etkin ve verimli hizmet sunumu konusunda ve özellikle ticari lisanslar ve özürülüler için evlerin yeniden inşası konularında bilgiden yoksundular. Romny Belediyesi bu problemlere modern çözümler bulmak istiyordu ve vatandaşlara sunulan servisler hakkında bir belediye broşürü hazırlama kararını aldı.

Yerel yönetimlerin hizmet sunumunda yaptıkları iyileştirmelerden uygulamalı bir örnek

Projenin Uygulamaya Geçirilmesi

Önce, hizmet kalitesinin seviyesini değerlendirebilmek için bir anket yapıldı. Romny’de bir danışma merkezinin kurulması ile ilgili süreç üzerine araştırma yapıldı ve bir danışma merkezi kurulması için bir süreç tarifi geliştirildi. İçinde belediyenin hizmetleri hakkında bilgi veren ortak bir belediye broşürü hazırlandı. 12,000 kopya basılarak Romny’deki tüm evlere dağıtıldı. Yerel gazetede “Romny- kentliler için bir kent” adlı bilgi sayfasıyla medyanın dikkati bu konuya çekildi. Devletin yetkili elemanları için bir yönerge hazırlandı ve hizmet verilen kitlelerin tepkileri ölçüldü. Proje, hizmet sunumu sistemine birçok yeni fikrin kazandırılmasıyla sonuçlandı.

Süreç Yönetimi

Problemleri çözmek için önce geniş bir bilgilendirme kampanyası düzenlendi. Kampanya öncelikle vatandaşları proje hakkında bilgi sahibi yapmayı amaçlamıştı. Yuvarlak masa toplantıları da dâhil olmak üzere personele eğitim ve seminerler düzenlendi. Proje yönetim komitesi içinde yapısal birim elemanları ve şehirdeki diğer kurum ve organizasyon temsilcileri yer almaktaydı.

Tavsiyeler: Yapılması ve Yapılmaması Gerekenler

- Ana problem hakkında detaylı bir çalışma yapın ve bunu kamuoyunda tartışın;
- Halkın fikrine danışmadan sonuçlara varmayın;
- Uygulanamayacak kararlar almayın;
- Proje uygulamaları esnasında fikrinizi destekleyen herkesi mümkün olduğu kadar proje aktivitelerinde dahil edin;
- Somut eylem planları geliştirin.