

## → Децентралізоване надання послуг за допомогою секції обслуговування

**Країна** **България**

**Назва проекту** **Пернік йде вперед**

**Сторони, що** **Муніципалітет Детінхему (Нідерланди)**

**співпрацюють** **Муніципалітет Пардубіце (Чеська Республіка)**  
**Муніципалітет Перніку (Болгарія)**

**Період виконання** **1 грудня 2006 року – 30 вересня 2007 року**  
**проекту**

**Бюджет проекту** **€ 69.974**

### **Мета проекту**

Забезпечення доступу громадськості та ефективне обслуговування громадян та підприємців за допомогою нової секції обслуговування.

### **Резюме проекту**

Муніципалітети Детінхему та Пардубіце допомогли муніципалітету Перніку вдосконалити послуги, що надаються громадянам в цілому, та підприємцям та інвесторам зокрема, завдяки наданню інформації та оперативному обслуговуванню адміністрацією.

### **Ключова інформація**

Пернік – це промислове місто, в якому проживає приблизно 100 000 осіб. Місто відоме своїм фестивалем масок „Кукері”, який проходить на початку весни. Місто Пернік розташоване за 40 км від Софії, столиці країни, та є її найближчим містом-супутником. Пернік знаходиться в перехідній стадії розвитку, адже старі підприємства, такі як вугільні, майже припинили своє існування, а замість них набувають розвитку нові. Тут спостерігається справжній бум у сфері житла та нерухомості, через що 60% контактів між місцевою владою та населенням пов’язані саме з цим.

### **Аналіз проблеми**

Пернік мав труднощі з наданням ефективних послуг громадянам та підприємцям внаслідок певної нечіткості розуміння того, що треба робити, для кого і як. Персонал органів місцевого самоврядування був недостатньо кваліфікованим та не мав достатнього досвіду, а також користувався застарілими технічними засобами. Муніципалітет бажав вдосконалити та оновити послуги, що надаються адміністрацією, оптимізувати процес обслуговування, краще задовольняти потреби громадян, економити час та зменшити рівень корупції.

## Виконання проекту

Для ефективного обслуговування були перш за все визначені цільові групи. Потім збиралася інформація, навчався персонал та визначалися види послуг, що надаються. Був підготовлений підручник, започаткована кампанія з інформування, придбані відповідні технічні засоби та програмне забезпечення для секції обслуговування. Завдяки проекту було досягнуто чітке уявлення структури муніципалітету Герніку та розподілені завдання, створена професійна робоча команда, визначені функціональні та технічні вимоги, та зібрані необхідні дані. В результаті була усвідомлена необхідність надання на веб-сайті Перніку більш широкої та точної інформації.

## Управління процесом

Для вирішення проблем, в першу чергу приділялась увага залученню політиків. Було нагально необхідно Інформувати про зроблені зміни та змінені робочі процеси. Робився наголос на рекламі та забезпеченні прозорості завдяки зростанню інформованості та створенню умов для стабільного розвитку надання послуг. Муніципальна адміністрація, підтримана Муніципальною Радою, брала участь в процесі в якості постачальника адміністративних послуг, в той час як громадяни, підприємці та НДО були залучені як споживачі. Завдяки участі чеського муніципалітету Пардубіце в якості партнера трьохстороннього співробітництва група отримала дуже корисний досвід та знання, оскільки чеські муніципалітети вже пройшли колись цей перехідний процес, що є необхідний для членства в ЄС.

## Рекомендації щодо дій

- Чітко визначити організаційну структуру, процедури та процеси;
- Забезпечити, точність та достовірність даних, щоб персонал місцевого самоврядування знав, що він користується найновішою інформацією;
- Забезпечити ефективне навчання персоналу органів місцевого самоврядування з усіх сфер діяльності. В остаточному підсумку саме кваліфікація кадрів визначає, наскільки ефективно працює орган місцевого самоврядування;
- Розробити підручник для муніципалітету з процедурами та процесами;
- Забезпечити достатньо ефективне програмне забезпечення та технічні засоби;
- Провести кампанію з презентації проекту;
- Пропонувати пряму допомогу через комп'ютерну службу допомоги.