

→ Підвищення стандартів якості обслуговування громадян

Країна Румунія
Назва проекту Підхід до покращення внутрішнього менеджменту в мерії Медіасу
Сторони, що співпрацюють Муніципалітет Скастерлану (Нідерланди)
Округ Медіас (Румунія)
Період виконання проекту 1 листопада 2006 року – 30 вересня 2007 року
Бюджет проекту € 67.895

Мета проекту

Підвищення якості внутрішньої організації роботи мерії Медіасу для підвищення стандартів якості обслуговування громадян.

Резюме проекту

Проект зосереджувався на конкретних темах та питаннях управління, таких, як управлінська кваліфікація спеціалістів місцевого самоврядування в таких питаннях, як стратегічне, фінансове планування та залучення фінансування з боку ЄС, а також покращення внутрішньої та зовнішньої комунікації та окреслення організаційних завдань.

Ключова інформація

Медіас з населенням в 55 000 осіб є другим за величиною містом Округу Сібіу. Медіас є другим за важливістю промисловим центром регіону, особливо в частині розробки болотного газу. Місто має вражаючу та різноманітну архітектуру та середньовічні укріплення, та є одним з найкраще збережених центрів регіону.

Аналіз проблеми

Головна проблема була пов'язана з недостатньо якісним внутрішнім управлінням в мерії Медіасу внаслідок дуже слабкого уявлення про те, як отримувати фінансування з боку ЄС та інше фінансування для розвитку міста та виконання плану розвитку, низької якості визначення пріоритетів щодо потреб громадян, поганого зв'язку з клієнтами та неналежних методів набору кадрів та вибору. Проект зосереджений на зазначених питаннях з метою кращого реагування на потреби громадян.

Виконання проекту

Головними заходами, що були вжиті, були проведення кампанії з інформування щодо важливості чіткого фінансового планування, та створення підрозділу з залучення фінансування з боку ЄС на організаційному рівні. Було організоване навчання внутрішній та зовнішній комунікації, та отримані ноу-хау і досвід в

ході відвідування Нідерландів. Було організовано навчання управлінню людськими ресурсами з зосередженням на політиці, процедурі відбору кадрів, посадових інструкціях та формуванні команди. Крім того, був організований семінар з питань зв'язку між фінансами та стратегією, управління людськими ресурсами та комунікації, а також впливу цих питань на загальну політику організації.

Управління процесом

Проект був розроблений, впроваджений та застосований як для офіційних осіб (членів рад, мера та вищого керівництва), так і для технічного персоналу. Це забезпечило виконання передбачених дій та схвалення розроблених документів. Проект вплинув на покращення організаційної структури органу місцевого самоврядування завдяки створенню нових підрозділів (людські ресурси, Європейські фонди). Крім того, проект призвів до покращення методів управління людськими ресурсами та каналів зв'язку як всередині організації, так і організації з громадянами (інформаційні центри зв'язку).

Рекомендації щодо дій

- Отримайте згоду ключових офіційних осіб на ранній стадії проекту для забезпечення виконання передбачених дій;
- Не недооцінюйте важливості як внутрішньої, так і зовнішньої комунікації в процесі впровадження;
- Комунікація – це ключ до успішного впровадження проекту.