

→ Покращення внутрішнього менеджменту в Департаменті Соціального Забезпечення

Країна Румунія

Назва проекту Надання дієвих послуг з соціального забезпечення

Сторони, що співпрацюють Муніципалітет Зутфену (Нідерланди)

Муніципалітет Тарту (Естонія)

Муніципалітет Сату Маре (Румунія)

Період виконання проекту 1 липня 2006 року – 30 вересня 2007 року

Бюджет проекту € 69.279

Практика покращення надання послуг органами місцевого самоврядування

Мета проекту

Покращення внутрішнього менеджменту та організації Департаменту Соціального Забезпечення муніципалітету Сату Маре в частині завдань, обов'язків та можливостей.

Резюме проекту

Метою проекту було покращення внутрішнього менеджменту та організації Департаменту Соціального Забезпечення з можливістю поширення отриманих результатів на рівень всієї організації.

Ключова інформація

Сату Маре з населенням в 130 000 осіб – це місто на Північному Заході Румунії. Його економіка спирається головним чином на промисловість (харчова та легка промисловість, виробництво меблів) та сільському господарстві. Це також важливий культурний та туристичний центр, оскільки в місті є кілька музеїв, бібліотек, кінотеатрів, концертних залів та картинних галерей.

Аналіз проблеми

Департамент Соціального Забезпечення муніципалітету Сату Маре мав такі проблеми, як погано організована робота, погана взаємодія персоналу, недостатній професійний рівень кадрів та незадовільна якість надання послуг. Місцеве самоврядування вирішило виправити цю ситуацію, створивши ефективнішу структуру внутрішнього менеджменту та забезпечивши краще надання послуг з соціального забезпечення городянам Сату Маре.

Виконання проекту

Виконання проекту почалось з інформаційної кампанії, направленої на головні зацікавлені сторони. Були зібрані дані для того, щоб розробити нову організаційну структуру та скласти посадові інструкції та систему оцінки. Були розроблені правила взаємодії та план дій для забезпечення впровадження результатів виконання проекту. Для забезпечення стабільності результатів

виконання проекту до первісного плану впровадження був доданий додатковий неформальний тренінг для нового керівника Відділу Кадрів. В результаті були затверджені та впроваджені посадові інструкції, система оцінки, план організаційної структури Департаменту Соціального Забезпечення та план дій з поширення результатів на всю організацію місцевого самоврядування.

Управління процесом

В органах місцевого самоврядування Румунії посада Мера є ключовою. В усіх нарадах команди з виконання проекту, організованих для спільного обговорення цілей та дій, брали участь дві ключові зацікавлені особи: заступник Мера та член місцевої ради. Участь заступника Мера сприяла затвердженню робочих інструкцій із взаємодії та комунікації, а також затвердженню системи оцінки, посадових інструкцій та плану поширення результатів на всю організацію. Участь члена місцевої ради сприяла затвердженню організаційної схеми муніципальною радою. Залучення цих зацікавлених осіб забезпечило безперервність процесу та ще більшу стабільність результатів. Крім того, було необхідно, щоб був залучений Департамент Соціального Забезпечення для забезпечення успішного впровадження проекту.

Рекомендації щодо дій

- Завжди активно залучати до процесу прийняття рішень представників зацікавлених осіб;
- Забезпечити, щоб всі сторони були добре поінформовані та знали про передбачені зміни;
- Політична підтримка сприяє впровадженню та відданості справі команди;
- Широка взаємодія та співпраця є ключем до успішного впровадження змін в організацію.