

→ Підвищення взаємодії мерії та її клієнтів

Країна	Румунія
Назва проекту	Розвиток взаємодії мерії міста Таргу Секуїєск та громадян, НДО, підприємств
Сторони, що співпрацюють	Муніципалітет Маасслуїсу (Нідерланди) Муніципалітет Хатвану (Угорщина) Муніципалітет Таргу Секуїєску (Румунія)
Період виконання проекту	1 жовтня 2006 року – 30 вересня 2007 року
Бюджет проекту	€ 69.984

Практика покращення надання послуг органами місцевого самоврядування

Мета проекту

Підвищити ефективність внутрішнього менеджменту в мерії міста Таргу Секуїєск шляхом підвищення взаємодії місцевої адміністрації, громадян, недержавних організацій (НДО) та підприємств, а також шляхом сприяння наданню послуг з залученням цифрового обладнання, підвищення кваліфікації та вміння персоналу мерії.

Резюме проекту

Для кращого та швидкішого надання інформації громадянам були вдосконалені апаратні засоби та програмне забезпечення. Персонал муніципалітету тренувався для роботи з новим обладнанням. Були організовані робочі поїздки до Хатвану та Маасслуїсу для ознайомлення з новітнім досвідом.

Ключова інформація

Таргу Секуїєск має населення в 22 000 осіб та знаходиться в окрузі Ковасна, це друге за величиною місто в окрузі після Сфанту Георге. Разом з десятьма селами навколо, місто представляє 25% населення Ковасни. Важливе значення має центр міста, місце старовинних гільдій, які діяли до початку 20 сторіччя.

Аналіз проблеми

Основною визначеною проблемою була відсутність прозорості в процесі прийняття рішень місцевою адміністрацією. Серед причин називались тиск традицій, відсутність інформаційних центрів для громадян, існуюча бюрократія, запутаність адміністративних методів, неефективність інформаційних систем, відсутність знань з IT, неефективний зв'язок та командна робота між бек-офісом та фронт-офісом. Місцева адміністрація бажала підвищити ефективність та якість послуг, що надавались громадянам, підприємствам та НДО.

Виконання проекту

Після формування команди з виконання проекту, була зроблена підготовча робота для закупки засобів ІТ (комп'ютерів, принтерів, систем з сенсорним екраном, пультів для роботи з клієнтами, фотокопіювальної техніки, текстового центру PRO 128) та вдосконалені різні апаратні засоби (для бухгалтерського обліку, реєстрації). Організація підготувалась до сертифікації ISO та було організоване навчання внутрішньому менеджменту для групи з 33 державних службовців з Таргу Секуїєску (переважно голів департаментів). Крім того, був вдосконалений веб-сайт www.kezdi.ro, забезпечений доступ до інформації в режимі онлайн та підготовлені буклети з інформацією для клієнтів. Було проведено тестування групи та виданий сертифікат European Computer Drivers License.

Управління процесом

Проект допоміг змінити ставлення та менталітет персоналу мерії Таргу Секуїєску. Покращилась співпраця між департаментами мерії та збільшилась відкритість нових каналів зв'язку з громадянами. Підприємства, громадяни та НДО постійно інформувались про стан виконання проекту з засобів масової інформації та веб-сайту мерії. Персонал мерії самокритично визнає, що потрібні подальші зусилля для забезпечення ефективного зв'язку з громадянами. Зміни зачепили майже всю організацію, з проведенням тренінгів для персоналу всіх департаментів та придбанням засобів Інформаційних Технологій (апаратних засобів та програмного забезпечення). Процес прийняття рішень був полегшений тим, що до команди з виконання проекту був включений Мер Таргу Секуїєску, головна рушійна сила проекту.

Рекомендації щодо дій

- Заохочувати організації місцевої адміністрації дотримуватись принципу прозорості в роботі та бути ввічливими з клієнтами;
- Оптимізувати командну роботу в організації;
- Користуватись перевагами, що надає досвід, переданий іноземними партнерами, для отримання найкращих результатів, завжди адаптуючи рішення до місцевих умов;
- Намагатись звертати увагу персоналу мерії на той факт, що місцеві жителі часто не знають, як працює мерія. Вони є ключовими фігурами, завдяки яким громадяни можуть це зрозуміти, отже вони мають завжди бути відкритими та відповідати потребам громадян;
- Завжди пам'ятати, що в остаточному підсумку саме громадянин є найважливішим клієнтом місцевої адміністрації.