

→ Покращення обробки скарг та контролю якості

Країна **Сербія**
Назва проекту **Покращення обробки скарг та контролю якості**
Сторони, що співпрацюють **Муніципалітет Гааги (Нідерланди)**
Муніципалітет Белграду (Сербія)
Період виконання проекту **1 грудня 2006 року – 30 вересня 2007 року**
Бюджет проекту **€ 18.834**

Мета проекту

Покращення функціонування системи обробки скарг та контролю якості

Резюме проекту

Метою проекту було покращення обробки скарг в муніципалітеті Белграду шляхом проведення аналізу існуючої системи, розробки процедур для нової системи обробки скарг, навчання персоналу та інформування громадян про нову систему обробки скарг.

Ключова інформація

Муніципалітет Белграду, населення якого складає 1,6 мільйонів осіб, є столицею Сербії та місцем знаходження уряду Сербії, культурним, освітнім, науковим та економічним центром. Белград має статус окремої територіальної одиниці Сербії, з власним автономним місцевим самоврядуванням. Територія міста поділена на 17 міських муніципалітетів, кожна з власною радою.

Аналіз проблеми

Муніципалітет Белграду зіткнувся з незадоволеністю громадян щодо ефективності обробки адміністрацією скарг громадян. Процедури вважались заплутаними та прозорість роботи адміністрації мала б бути більшою. Крім того, недостатнім був незалежний контроль збоку адміністрації. Для подолання цих проблем система обробки скарг в адміністрації Белграду була вдосконалена.

Виконання проекту

Спочатку передбачалось реформувати систему обробки скарг у всій муніципальній організації, однак це бажання видалось занадто амбіційним зважаючи на часові рамки. Увага була зосереджена на покращенні системи обробки скарг одного конкретного підрозділу – комунальної інспекції. Був виконаний аналіз існуючого процесу обробки скарг, підготовлені нові процедури обробки скарг та проведено навчання з обробки скарг та управління проектами. В результаті впровадження проекту була отримана

система обробки скарг на ділянці комунальної інспекції, яка добре функціонувала, та підготовлений персонал для роботи з цією системою. Краща система обробки скарг сприяє отриманню більшої інформації щодо того, як треба покращити роботу комунальної інспекції, що призводить до покращення обслуговування населення.

Управління процесом

Під час впровадження системи увага була зосереджена на одному конкретному підрозділі (комунальній інспекції), а не на якості управління всіма службами. Були проведені додаткові тренінги з управління проектами для ознайомлення персоналу з роботою згідно структури проекту.

Рекомендації щодо дій

- Ефективна та дієва обробка скарг сприяє більшому задоволенню громадян обслуговуванням;
- Спробуйте звузити фокус та сформулювати завдання на одному пробному підрозділі (службі, департаменті) перед тим, як поширювати новий підхід на всю організацію;
- Механізми обробки скарг можуть надати корисну для управління інформацію про те, як покращити обслуговування;
- Значні зміни в муніципальну організацію з відчутними наслідками для громадян можуть впроваджуватися шляхом невеликих та не дуже витратних дій.