

## → Введення процедури подачі скарг

**Країна** Туреччина

**Назва проекту** Введення процедури подачі скарг в Бергамі

**Сторони, що співпрацюють** Муніципалітет Алкмаара (Нідерланди)

Муніципалітет Бергами (Туреччина)

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

**Бюджет проекту** € 27.918

### **Мета проекту**

Покращити якість обслуговування громади в Бергамі шляхом введення стандартної процедури подачі скарг для кращої обробки побажань та скарг громадян.

### **Резюме проекту**

Метою проекту було покращення поінформованості як муніципальних організацій, так і громадян щодо того, як треба подавати скарги, впровадження відповідної процедури та надання всім можливості користуватись перевагами ефективної реєстрації, звітування та обробки скарг.

### **Ключова інформація**

Бергама – це старовинне турецьке місто з 55 000 жителів з багатьма знаменитими історичними та археологічними скарбами. Підвалинами місцевої економіки є сільське господарство, торгівля та туризм. Муніципалітет Бергами – це орган місцевого самоврядування, що обслуговує місцеву громаду та задовольняє потреби городян, зокрема в тому, що стосується інфраструктури, міського планування та соціального забезпечення.

### **Аналіз проблеми**

Муніципалітет Бергами достатньо тверезо оцінює якість надання ним послуг, зокрема в тому, що стосується обробки пропозицій та скарг населення в цілому. Відсутня формалізована процедура подачі та обробки скарг. Також громадяни недостатньо залучені до роботи місцевої адміністрації, що призводить до зростання недовіри серед громадян щодо діяльності місцевого органу влади.

### **Виконання проекту**

В першу чергу був сформульований план інформування та забезпечення зв'язків з громадськістю. Потім були застосовані опитування для з'ясування ступеню задоволення громадян та того, як подавались скарги. На підставі 1004

заповнених опитувальників був підготовлений звіт з дослідження. На базі результатів був підготовлений план дій щодо покращення інформованості щодо спілкування з громадянами. Був складений пробний проект для перевірки нової процедури подачі скарг на базі одного департаменту муніципалітету та одного району. Завдяки цьому були отримані вихідні дані для остаточної адаптації нової процедури до роботи муніципалітету.

### **Управління процесом**

Крім департаментів муніципалітету, до процесу внесення змін були залучені місцеві керівники поселень та округів (мухтари), громадяни та університети. Нова процедура обробки скарг вимагає вжиття заходів для підвищення кваліфікації та внесення значних змін в політику та організацію.

### **Рекомендації щодо дій**

- Залучити до дослідження та підготовки до опитування всі зацікавлені сторони. В Туреччині перш за все мають залучатись мухтари (керівники округів);
- Виконати глибокий аналіз поточної ситуації для виявлення слабких місць;
- Надати потенційні рішення;
- Вибрати або розробити процедуру;
- Ретельно протестувати оптимальну процедуру;
- Активно залучати політичний рівень та включити процедуру подачі скарг в стратегічний план муніципалітету.