

## → Заснування комп'ютерної служби допомоги для кращого надання послуг

**Країна** Туреччина

**Назва проекту** Рука об руку для кращого обслуговування громади в Люлебургазі

**Сторони, що** Муніципалітет Девентеру (Нідерланди)

**співпрацюють** Муніципалітет Люлебургаза (Туреччина)

**Період виконання** 1 вересня 2006 року – 31 серпня 2007 року

**проекту**

**Бюджет проекту** € 65.096

### Мета проекту

Підвищення якості обслуговування громади муніципалітетом Люлебургазу шляхом покращення зв'язку між департаментами та громадянами та створення фронт-офісу для задоволення потреб як державних службовців, так і та громадян.

### Резюме проекту

Муніципалітет Девентеру підтримав Люлебургаз в створенні комп'ютерної служби допомоги (фронт-офісу), відповідаючи таким чином на потреби як державних службовців, так і громадян. Громадяни можуть напряму направляти свої питання до цього фронт-офісу. Фронт-офіс має забезпечити кращий зв'язок та взаємодію між муніципалітетом та громадянами, а також між різними департаментами та муніципалітетом.

### Ключова інформація

Люлебургаз – це найбільший муніципалітет у провінції Кіркларелі Туреччини з населенням приблизно 120 000 мешканців. Місто живе промисловістю, торгівлею та сільським господарством. Муніципалітет Люлебургазу є управлінням органом місцевого самоврядування, який відповідає за такі послуги, як водопостачання, каналізація, вивезення твердих відходів, транспорт та планування забудови міського середовища, які надаються для задоволення потреб громадян. Головним виконавчим органом є муніципальна рада, керівником якої є мер.

### Аналіз проблеми

Перш за все, обслуговування громади в Люлебургазі недостатньо відповідало вимогам та очікуванням громадян. Муніципалітет мав підвищити рівень спілкування з власними службами та з громадянами для того, щоб покращити якість обслуговування громади. Місцевим державним службовцям дещо не вистачало кваліфікації для того, щоб послуги відповідали потребам громадян, та для того, щоб виконувати моніторинг цих послуг. Персонал муніципалітету був би менш завантаженим загальними проблемами та якість надання послуг

зросла б, якби певні послуги муніципалітету надавалися в контексті зручної комп'ютерної служби допомоги.

### **Виконання проекту**

Проект почався з опитування громадян (1 200) та муніципальних чиновників (250) та виконання відповідного SWOT-аналізу за участі зацікавлених осіб. Метою було визначення потреб, ступені задоволення, побажань щодо покращення, та пріоритетів надання послуг. Були сформульовані чотири пріоритети: „транспорт”, „прибирання сміття”, „зв'язок” та „інваліди” – тут питання ефективної комунікації стало основним. Робота була продовжена згідно плану дій з виконанням подальшого аналізу та дослідження можливостей покращення зв'язку між службами. Одним з ключових висновків було те, що необхідно ввести комп'ютерну службу допомоги для задоволення потреб як громадян, так і муніципальних чиновників. Оцінка можливої інтеграції фронт-офісу та бек-офісу для кращої роботи комп'ютерної служби допомоги дала позитивний результат. Проект включав підвищення кваліфікації 30 ключових муніципальних службовців. По закінченні всіх запланованих дій муніципалітет втілює рекомендації. Зараз він користується кращим внутрішнім та зовнішнім зв'язком, задовольняючи потреби громадян та персоналу, та в цілому більш ефективно надаючи послуги.

### **Управління процесом**

Проект вимагав зміни існуючого стилю роботи муніципалітету та забезпечення зв'язку між службами, а також зв'язку з громадськістю. Реорганізація та певні нові посадові інструкції відбивають зміни, що відбулися в муніципалітеті. Було призначено чотирьох додаткових співробітників та у головному вестибюлі було організовано фронт-офіс. Проект передбачав процес, оснований на участі, з залученням громадян, муніципальних службовців та всіх інших зацікавлених сторін, включаючи KENT (місцеву асоціацію громадян), муніципальних політичних діячів району Кіркларелі, НДО тощо.

### **Рекомендації щодо дій**

- Залучити мера та його заступника до участі у всіх етапах процесу;
- Забезпечити залучення всіх зацікавлених сторін до процесів аналізу та планування змін;
- Забезпечити підтримку муніципальною радою бюджету та остаточних змін та процесів;
- Забезпечити постійний характер внесених змін;
- Забезпечити добру взаємодію між фронт-офісом (комп'ютерним столом) та бек-офісом муніципальної організації для отримання оптимальних результатів.