

→ Розробка муніципального буклету та аналіз процесів для створення громадського інформаційного центру

Країна Україна

Назва проекту Підвищення обізнаності громадян з послугами, що надаються містом Ромни

Сторони, що співпрацюють Муніципалітет міста Влаардінген (Нідерланди)
Муніципалітет міста Моравска Требова (Республіка Чехія)
Роменська міська рада (Україна)

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

Бюджет проекту € 69.241

Практика покращення надання послуг органами місцевого самоврядування

Мета проекту

Підвищення якості надання інформаційних послуг.

Резюме проекту

Проект був спрямований на поліпшення якості надання послуг та інформації в сфері ліцензування для малих підприємств та в області реконструкції будинків для інвалідів. Було створено та безкоштовно розповсюджено муніципальний буклет з переліком послуг з метою підвищення обізнаності населення з наявними муніципальними послугами. Було проведено аналіз та визначені процеси, необхідні для створення громадського інформаційного центру.

Ключова інформація

Місто Ромни за населенням в 46 000 мешканців є одним із промислових центрів Сумської області. У місті налічується 13 промислових об'єктів різного призначення. Ромни – одне з найдавніших міст країни з багатовіковою історією. Місто нещодавно відзначило свій 1 100-річний ювілей. Маючи багату історичну та культурну спадщину, Ромни популярні серед туристів. Вони належать до історико-культурного заповідника країни під назвою Полісся.

Аналіз проблеми

Послуги, що надавалися населенню, були недостатніми, і громадянам бракувало основної інформації про організацію міської ради, процедури та положення, якими вона керувалася в своїй діяльності. Місцеві державні службовці та політики також відчували брак знань про ефективне та економічне надання послуг взагалі та, зокрема, в області надання ліцензій та реконструкції будинків для інвалідів. Роменською міською радою було зроблено спроби вирішення цих проблем та розроблено муніципальний буклет з переліком послуг для громадян.

Впровадження проекту

По-перше, для оцінки рівня якості послуг було проведено опитування населення. Було проведено дослідження процесу розвитку інформаційного центру у Ромнах та підготовлено його опис для розробки інформаційного центру. Було розроблено муніципальний буклет з інформацією про всі послуги. Загалом 12000 екземплярів було надруковано та розповсюджено серед мешканців міста Ромни. До кампанії були залучені засоби масової інформації, що розмістили у місцевій газеті сторінку під назвою «Ромни – місто для громадян». Були розроблені вказівки працівникам місцевих органів влади та отриманий зворотний зв'язок від громадян. У результаті впровадження проекту, система надання послуг збагатилася великою кількістю нових ідей.

Управління процесом

З метою вирішення проблем, уперше проводилася масова інформаційна кампанія, мета якої перш за все полягала в ознайомленні громадян зі змістом проекту. Для співробітників проводилися тренінги та семінари, у тому числі обговорення за круглим столом. До проекту були залучені працівники структурних підрозділів виконавчого комітету, а також інших установ і організацій міста.

Рекомендації щодо дій

- Надавати можливість ретельного вивчення основної проблеми та її публічного обговорення;
- Не робити висновки, не зваживши на громадську думку;
- Не приймати рішення, які неможливо виконати;
- Під час впровадження проекту залучати якомога більше людей, які розділяють вашу думку;
- Розробляти конкретний план дій.