

→ Формиране на информираност

Страна България

Име на проекта Формиране на информираност

Побратимяване Община Дордрехт (Нидерландия)

Община Варна (България)

Период на проекта 1 януари 2008 г. - 30 юни 2009 г.

Бюджет на проекта 45.258,75 евро

Практика подобряваща предоставянето на общински услуги от местните власти

Цел на проекта

Подобряване на качеството на живот на жителите на Варна чрез нарастване на употребата на съществуващите социални услуги посредством по-добра комуникация на тези услуги с гражданите и между ведомствата и институциите.

Кратка информация за проекта

Кооперирането между двете общини доведе до създаването на обединен информационен център, в който гражданите могат да получат обширна информация за всички видове социални услуги и необходимите документи за употребата на съответните услуги.

Основна информация

Варна е най-големият град на българското Черноморие, с население от 351 151 жители. Варна е вторият най-важен икономически център на България след София, основно благодарение на туризма. В допълнение, Варна представлява университетски център, летище, главно управление на Българския военноморски флот и на търговския флот.

Анализ на проблема

Община Варна изпитва недостатъчно качество на осигуряването на социални услуги за гражданите. Посоченият проблем е в:

- Недостигът на осигуряването на информация за възможните социални услуги.
- Липсата на ред за посещение на отделите за социални услуги.
- Липсата на единна централна точка за обслужване, гражданите бяха принудени да посещават различни институции за услугите.
- Гражданските служители бяха с отрицателно отношение към задачи ориентирани към обслужването.

Реализиране на проекта

Различните целеви групи не знаеха за съществуването на услугите и поради това не знаеха как да ги използват. Предоставящите услуги не бяха запознати с употребата на техния пълен капацитет, като следствие нарастването на

качеството на живот на целевата група остана без подкрепа. Един от основните проблеми, който стоеше пред Варна, беше липсата на структура за обслужване на гражданите в Дирекцията за социални услуги и политиката в областта на жилищното строителство. Институциите бяха разпръснати в различни части на община Варна, което принуждаваше гражданите да посещават различни институции за да получат своето социално обслужване. Проектът доведе до постигане на стратегическа визия относно предоставянето на информация за социалните услуги, осигурявана от Дирекцията за социални услуги и жилищно строителство, разработването и прилагането на план за действие за създаването на информационен център, включително персонал и оборудване, обучението на персонала на информационния център за информиране на клиентите и справяне с всички въпроси по ефективен, ориентира към потребителите и ефикасен начин и създаването на планов информационен център въз основа на стратегическата визия и плановете.

Управление на процеса

За целите на проекта беше осъществено активно участие на отговорните държавни институции и неправителствени организации. Стратегическата визия за предоставяне на информация относно социалните услуги на гражданите на Варна беше формулирана с подкрепата на партньорите от Дордрехт. Беше фокусирано върху сътрудничеството между различните участници в проекта, което беше гаранция, че приоритетите на стратегията и разработеният впоследствие план за създаване на информационен център за социални услуги са били адекватни по отношение на потребностите на гражданите. Беше акцентирано върху широката обществена кампания за дейностите по проекта. Община Варна положи усилия да осигури обучен персонал за информационния център, който да е в състояние да информира гражданите и да се справи с всички видове въпроси на потребителите по ефективен, ориентиран към потребителите и ефикасен начин.

Препоръки: правила за поведение

- Препоръчва се употребата на интегриран стратегически подход за решаване на проблемите. Трябва да има ясна визия относно предоставянето на качествено обслужване на всички потребители.
- Не трябва да има ограничения в предоставянето на услугите. Трябва да се работи за ранно предотвратяване на проблемите.
- На първо място трябва да бъдат поставени потребностите на потребителите, а не възможностите на държавното и местното управление. Ако държавата и общината нямат възможности – те трябва да се адаптират за да бъдат адекватни към потребностите.