

## → Proiect Leek | Orașul Dumbrăveni II

**Țara România**

**Twinning Primăria Leek (Olanda)**

**Primăria Dumbrăveni (România)**

**Durata proiectului 1 ianuarie 2008 - 30 iunie 2009**

**Bugetul proiectului € 75.070,39**

### **Obiectivul proiectului**

Îmbunătățirea capacității de deservire a primăriei Dumbrăveni în vederea asigurării serviciilor și informațiilor necesare către cetățeni, și dobândirea unei funcționări moderne și prietenoase. Consolidarea capacității primăriei de a comunica și de a informa cetățenii, și stabilirea unei noi organizații de resurse umane.

### **Sumar proiect**

Proiectul a vizat dezvoltarea unui birou de informare pentru cetățeni din cadrul primăriei Dumbrăveni. Biroul de informare a fost amplasat într-o încăpere complet renovată și dotată a primăriei. Mai mult, s-a pus la dispoziție un registru central pentru documente și arhive. Împreună cu serviciile front desk, birourile back office au fost reorganizate, astfel încât să poată susține activitățile front office. Funcționarii publici au fost instruiți în ECDL - permisul european de conducere a computerului - comunicare externă și internă, iar departamentele primăriei au fost dotate cu calculatoare, imprimante și alte echipamente. S-a stabilit o nouă organigramă, și s-a pregătit site-ul primăriei [www.primariadumbraveni.ro](http://www.primariadumbraveni.ro).

### **Date de bază**

Orașul Dumbrăveni are 8,500 locuitori, și se află în județul Sibiu, în regiunea centrală a României. Economia orașului se bazează pe agricultură, și cuprinde 40,000 metri pătrați de sere de legume și flori, și producție de cânepă. Are potențialul de a deveni un oraș turistic datorită catedralei germane vechi situate în centru.

### **Analiza problematicii**

Proiectul a urmat proiectului LOGO East I care viza îmbunătățirea capacității de management financiar și resurse umane a primăriei. După finalizarea primului proiect, primarul de la Dumbrăveni a solicitat continuarea activităților din domeniul resurselor umane, printr-un manual de resurse umane și o nouă organigramă. Procesul de informare a cetățenilor din Dumbrăveni necesita și el reorganizare. S-a impus crearea unui Centru de Informare pentru Cetățeni, împreună cu un sistem pentru înregistrarea documentelor. Ambele aspecte au fost necesare pentru îmbunătățirea comunicării din cadrul primăriei, însă și între cetățeni și administrație.

### **Implementarea proiectului**

Proiectul LOGO East II a reprezentat un prilej pentru primar și consiliul local de a crea nu doar un Centru de Informare pentru Cetățeni, ci și de a renova și moderniza întreaga clădire a primăriei Dumbrăveni, asigurând condiții de lucru mai bune pentru funcționarii publici. Biroul de relații cu publicul – front office - a fost creat în fosta sală de ședințe din cadrul primăriei. Încăperea a fost renovată complet, s-au achiziționat echipamente și mobilier. S-a pus la dispoziție un registru central pentru documente. Biroul de informații privind taxele și impozitele a fost renovat complet, fiind capabil să ofere în prezent servicii orientate pe client. 10 funcționari publici au fost instruiți în ECDL (în afară de ceilalți 10 instruiți în cadrul LOGO East I), și alți 29 de funcționari publici, împreună cu primarul și viceprimarul, au fost instruiți în comunicare internă și externă. Se află în curs de construcție un nou site web pentru primăria Dumbrăveni, oferind informații actuale despre servicii și oraș ([www.primariadumbraveni.ro](http://www.primariadumbraveni.ro)). S-a dezvoltat o nouă organigramă, însă nu s-a realizat manualul managementul resurselor umane care a fost solicitat la începutul proiectului.

### **Managementul procesului**

Problema și provocarea majoră cu care s-a confruntat proiectul a fost alegerile locale. Proiectul a demarat sub conducerea primarului anterior al orașul, implicat profund în relațiile cu Leek, și s-a finalizat sub îndrumarea unui primar nou din iunie 2008. Din fericire, noul primar a sesizat beneficiile unui asemenea proiect pentru organizația sa, însă schimbarea funcției a cauzat anumite întârzieri în procesul de implementare: a fost necesară o comunicare intensă cu noua doamnă primar pentru a o convinge de necesitatea și beneficiilor proiectului, și s-a impus abordarea schimbărilor în echipa de proiect, desemnată de noua doamnă primar.

### **Recomandări: experiențe pozitive și negative**

- A nu se schimba echipa de proiect decât dacă e absolut necesar; acțiunea cauzează întârzieri majore în implementarea proiectului.
- Dacă este construit un Centru de informare pentru cetățeni, se recomandă corelarea cu reorganizarea celorlalte birouri din primărie care asigură susținerea acestuia, împreună cu un registru pentru evidența documentelor și arhivelor.
- Atât primăria și consiliul local trebuie informate despre proiect. Dacă se schimbă primarul, consilierii locali pot prezenta informațiile în fața noului edil, solicitând continuarea proiectului.