

→ Consolidarea managementului intern și crearea unor birouri de servicii publice moderne și orientate pe cetățean în cadrul. Primăriei Tg. Secuiesc

Țara România

Twinning Administrația locală Maassluis (Olanda)

Administrația locală Târgu Secuiesc (România)

Administrația locală Hatvan (Ungaria)

Durata proiectului 1 ianuarie 2008 - 30 iunie 2009

Bugetul proiectului € 69.530,30

Practici pentru îmbunătățirea gestionării interne a autorităților locale

Obiectivul proiectului | Crearea unor birou de informare și servicii moderne în cadrul Departamentului pentru Evidența Cetățenilor în clădirea poliției locale și a Biroului de Taxe și Impozite din cadrul Primăriei Târgu Secuiesc, și pregătirea unor funcționari publici comunicativi pentru a lucra în aceste birouri.

Sumar proiect | Proiectul continuă proiectul LOGO East I și prevede crearea a 2 birouri de relație directă cu publicul în cadrul primăriei pentru a se asuma responsabilitatea contactului cu cetățenii. Cele două birouri de servicii publice au fost renovate și reorganizate, și au fost dotate cu echipamente hardware și software. S-a acordat instruire pentru personalul acestor birouri în probleme de comunicare și aptitudini de furnizare de servicii zilnice, iar personalul primăriei a fost instruit în comunicare și ECDL. Site-ul web a fost actualizat, și s-au creat secțiuni în limba engleză și română.

Date de bază | Târgu Secuiesc numără o populație de 22,000 locuitori, și se află în județul Covasna, fiind al doilea oraș ca mărime din județ, după Sfântu Gheorghe. Împreună cu 10 sate adiacente, reprezintă 25% din populația Covasnei. Orașul se mândrește cu un vechi centru istoric, bazat pe tradițiile breslelor medievale care au funcționat până la începutul secolului 20.

Analiza problematicii | Administrația avea sarcina de a se concentra asupra reducerii birocrăției și asupra simplificării metodelor administrative. Informațiile trebuiau puse la dispoziția cetățenilor, nevoia de a stabili un contact direct cu cetățenii părea tot mai stringentă. Funcționarii publici erau puși în situația de a-i primi pe cetățeni, rezolvându-le problemele urgente. Administrația trebuia să coordoneze aceste activități într-o manieră transparentă, utilizând tehnici de comunicare moderne. Site-ul web schimbat trebuia promovat în rândul localnicilor. Cetățenii nu primeau informații suficiente despre serviciile oferite, despre legislație și hotărârile consiliului local; accesul la formulare și chestionare era anevoios, chiar dacă au fost puse la dispoziție prin mijlocirea mass-mediei - de aceea, necesitatea informării online este tot mai pronunțată.

Implementarea proiectului | Proiectul a demarat prin elaborarea unui raport asupra situației actuale de către reprezentanții olandezi și români („situația zero”), și cu propuneri privind corectări prin care se realizează obiectivele de proiect.

Pe perioada proiectului, sediul Departamentului de Evidența Populației a fost mutat în altă clădire, însă proiectul a pus la punct serviciile directe cu populația în cadrul primăriei astfel încât cetățenii să nu fie nevoiți să viziteze multiple birouri, ci să obțină răspunsurile necesare de la acest birouri unice. Cele două birouri de servicii publice au fost renovate și reorganizate, departamentele au fost reorganizate, iar fișele de post ale funcționarilor publici din cadrul birourilor au fost revizuite astfel încât s-au dezvoltat principii de lucru clare. Personalul primăriei a fost instruit în cadrul unor cursuri complete de ECDL, demarate în cadrul LOGO East I și finalizate în timpul LOGO East II. De asemenea, au fost organizate cursuri de instruire pe teme de „Comunicare și serviciul de clienți eficient” și „Munca în echipă și comunicare”, în luna septembrie 2008. Site-ul web a primit un nou conținut, și s-au încărcat toate informațiile necesare pentru cetățeni.

Managementul procesului | Birourile publice au fost amenajate astfel încât să ofere rezultate maxime la costuri minime. Acest lucru înseamnă că munca funcționarilor publici nu va fi întreruptă de probleme urgente. Competența și implicarea personalului administrativ reprezintă premise importante în serviciul orientat pe cetățeni, în vederea creării unei noi mentalități în cetățeni – aceea de a veni doar la birourile front office, unde vor putea obține informații imediate și asistență, în loc de a se informa de la multiple birouri. Prin diferitele sesiuni de training, funcționarii publici au fost instruiți să-și transforme atitudinea negativă față de cetățeni, să devină mai prietenoși și să-și dezvolte o mentalitate mai orientată pe persoanele deservite.

Recomandări: experiențe pozitive și negative

- Încurajarea funcționarilor publici din cadrul birourilor de relații directe cu publicul să fie mai prietenoși și mai orientați către persoanele deservite.
- Încercarea de a limita accesul cetățenilor în celelalte birouri din cadrul primăriei.
- Achiziția de mobilier adecvat și echipamente performante pentru aceste 2 birouri, astfel încât cetățenii să simtă că sunt tratați ca și clienți, fără să fie judecați sau alte experiențe negative.
- Cu stabilirea noilor birouri, primăria ar trebui să lucreze în echipă și să respecte termenele stabilite pentru funcționarii publici în privința realizării obligațiilor asumate de primărie.
- Promovarea instrumentelor de comunicare din cadrul primăriei.
- Explicarea cu multă grijă pentru cetățeni a ce poate și a ce nu poate face primăria.