

→ Усовершенствование услуг, предоставляемых муниципалитетом предпринимателям

Страна Россия

Название проекта Усовершенствованные услуги муниципалитета, предоставляемые предпринимателям

Точки параллельного осуществления проекта Муниципалитеты Гронингена, Ассена и Познани и Администрация городского округа «город Калининград»

Период осуществления проекта с 1 июня 2009 г. по 30 ноября 2009 г.

Бюджет проекта € 71.051,97

Метод усовершенствования предоставления услуг местными властями

Цель проекта

Целью проекта является создание информационного пункта для (начинающих) бизнесменов, интегрированного в муниципальную инфраструктуру и укомплектованного обученным персоналом. Результаты проекта резюмированы в программном документе, который используется для разработки будущих форм предоставления услуг в прочих сферах компетенции городской администрации.

Краткое изложение проекта

Команда специалистов, работающих в проекте, создала муниципальный информационный пункт для предпринимателей, расположенный на территории Управления экономического развития. Пункт укомплектован персоналом, специально обученным работе на информационной стойке. Коммуникационная модель разработана таким образом, чтобы информировать граждан о деятельности муниципалитета, связанной с предприятиями малого и среднего бизнеса. Создана и доступна как для внутреннего, так и для внешнего использования инструкция, содержащая подробную информацию по процедурам и предлагаемым услугам для начинающих предпринимателей. Результаты проекта резюмированы в программном документе, который предполагается использовать для разработки будущих форм предоставления услуг.

Ключевая информация

В Калининграде проживает примерно 430,000 человек; он представляет собой российский анклав на Балтийском море, граничащий с Польшей и Литвой. Город Калининград был основан в 1255 году под названием Кёнигсберг, в настоящее же время он является административным центром Калининградской области. Учитывая его изолированность от основной территории России, его месторасположение является жизненно-важным стимулом для международного сотрудничества.

Анализ проблемы

Администрация городского округа «город Калининград» не имела возможности предоставлять предпринимателям адекватные услуги из-за недостатка знаний и практического опыта в муниципальной организации. Отсутствовала стратегия

взаимодействия с малыми и средними предприятиями, не существовало видения предоставления услуг в долгосрочной перспективе. Общение с предпринимателями требовало вовлечения в процесс региональных и федеральных властей – таких как службы занятости Калининграда и Торгово-Промышленной Палаты – однако этот процесс был организован неэффективно. Городское руководство пришло к заключению, что эту проблему не решить успешно без надлежащего централизованного координирования с вовлечением всех заинтересованных сторон.

Осуществление проекта

Команда специалистов, работающих в проекте, создала муниципальный информационный пункт для предпринимателей в рамках Управления экономического развития. Пункт укомплектован двумя сотрудниками Калининградской городской администрации, которые были специально обучены этой работе в Гронингене и Ассене. Были разработаны должностные обязанности сотрудников, работающих на информационной стойке, чтобы чётко обозначить нужды и требования для нормального функционирования пункта. Поскольку информационный пункт является частью муниципальной инфраструктуры и укомплектован сотрудниками, уже работающими на муниципалитет, для деятельности пункта выделены фонды. При осуществлении проекта особое внимание было обращено на то, как именно партнёры поступают с отзывами от предпринимателей для того, чтобы как можно больше совершенствовать предоставление услуг. В ходе фазы осуществления стало ясно, что работа не будет эффективной без взаимодействия с Калининградским Выставочным Центром, Торгово-Промышленной Палатой и центром занятости. Соответственно, была разработана мощная система взаимодействия со всеми этими заинтересованными сторонами.

Управление процессом

Ради блага проекта и для предоставления высококачественных услуг жизненно необходимо было разработать мощную сеть организаций-партнёров, вовлечённых в организацию физическими лицами частного бизнеса. Для этого был проведён предварительный анализ участников, что привело к созданию эффективной стратегии взаимодействия на всех уровнях властных структур – как на местном, региональном, так и на федеральном. Вовлечение участников на ранних этапах процесса привело к более серьёзному участию политических сил, к изменениям мышления в рамках организаций-участниц, к смене методов предоставления услуг и к корректировке процессов работы. Был разработан отдельный документ, проясняющий роль, которую местные администрации играют в развитии малого и среднего бизнеса в Калининграде, чтобы обеспечить постоянство результатов проекта.

Рекомендации – что следует и чего не следует делать

- Тщательно отслеживайте результаты и отзывы клиентов – это позволит вашим специалистам более гибко совершенствовать услугу.
- Чем глубже услуга интегрирована в муниципальные структуры, тем более постоянными будут результаты.