

→ Процес промене: јачање унутрашњег управљања и побољшање у пружању услуга

Држава Србија

Назив пројекта Јачање унутрашњег управљања и формирање модерних јавних услужних центара усмерених ка грађанима, у скупштини града општине Бела Црква

Братимљење Општина Стенвијкерланд (Холандија)
општина Бела Црква (Србија)

Трајање пројекта од 1. март 2008 до 30. новембар 2009. године

Буџет пројекта € 54.282,49

Циљ пројекта

Основати услужни центар усмерен ка грађанима у скупштини града Бела Црква и побољшати унутрашње управљање општинском организацијом.

Резиме пројекта

Грађани имају право да добију брз одговор на своја питања. Ово се може постићи једино путем система информисања који је добро организован и функционише добро у оквиру општине. Овде није у питању само добра градска скупштина са службама за давање информација, већ и добро оспособљени државни службеници који су љубазни према грађанима и способни да дају одговоре на најхитнија питања. Осим тога, за квалитет локалног управљања важна је и могућност давања повратних информација у вези услуга које општина пружа. Општина Бела Црква осетила је да су ове ставке недовољно развијене у општини, па је замолила свог холандског партнера - општину Стенвијкерланд – да јој помогне тако што ће побољшати њихово унутрашње управљање и основати управу и јавни услужни центар.

Кључне информације

Бела Црква је град са око 12,000 становника. Град је смештен у северо-источном делу Републике Србије. Са 13 околних села, општина окупља око 22.000 људи, 55% у граду, 45% у руралним областима. Села се налазе на удаљености од 2 до 20 км од Беле Цркве. Бела Црква започела је сарадњу са општином Стенвијкерланд у јуну 2005. године.

Анализа проблема

Скупштина града општине Бела Црква је стара зграда без управе, у којој грађани нису знали где да иду и коме да се обрате за своје потребе и проблеме. Није било радне просторије, приступа Интернету, централног грејања, рачунара за већину запослених и тоалета за грађане. Такође, није било повратних информација по питању проблема грађана, иницијатива и предлога, чак и када су они то подносили у писаној форми. Разлог за ово је недостатак

механизма за регистровање ових улазних података и непостојање јасне комуникације између запослених, грађана и локалне управе. Закључак је да су ниво пружања услуга у општини и структура општинског унутрашњег управљања били лоши. Општина је желела да промени ову ситуацију и побољша ниво пружања услуга својим грађанима.

Реализација пројекта

Прва активност била је да се скупштина града реконструише и да се направи управа са јавним услужним центром. Поред тога, направљени су тоалети за посетиоце, улаз је побољшан и уведено је централно грејање. Друго, купљени су и постављени нови хардвер и софтвер. Организована је обука у области комуникација и рада на рачунару за особље из управе у Холандији, они су такође научили како да користе нови софтвер. Како би се појачала комуникација између локалних носиоца интереса, и овим путем подстакне локални економски развој, одржани су заједнички састанци са градоначелником, предузетницима и НВО-има. Поред тога, дизајнирани су и одштампани леци и брошуре, са информацијама за грађане о планираним променама и позивом да дођу у скупштину града. Пројекат је општини омогућио да постане оспособљенија и професионалнија организација, а скупштини града да постане место са добродошлицом уз ефикасније пружање услуга својим грађанима.

Управљање процесом

Размена знања и искуства са холандском партнерском општином, тимски рад са различитим учесницима, недавно реновирана зграда и нови хардвер променили су менталитет општинског особља. Такође, нов темељ за локални развој постављен је увођењем дијалога између локалне власти и предузећа/НВО-ова. Учињени су први кораци према ефикасној комуникацији са грађанима и води се рачуна о потребама грађана. Коначно, успостављена је чврста комуникација и сарадња између управе и администрације и показало се да она добро функционише.

Препоруке: шта треба, а шта не треба радити

- Уведите нову структуру у организацију (тј. нове процедуре, обезбедите обуку за особље и инвестирајте у хардвер).
- Обезбедите побољшане услове рада за запослене, рачунаре који добро раде, телефоне и Интернет.
- Побољшано поступање са грађанима и комуникација са њима.
- Престаните да игноришете грешке у унутрашњем управљању и захтеве грађана.
- У једној општини нема развоја и промена без учешћа грађана.