

→ Îmbunătățirea interacțiunii între primărie și cetățeni

Țara România

Titlul proiectului Îmbunătățirea interacțiunii și feedback-ului între primăria din Târgu Secuiesc și cetățeni, ONG-uri, firme

Înfrățire Municipality din Maassluis (Olanda)

Municipality din Hatvan (Ungaria)

Municipality din Târgu Secuiesc (România)

Durata proiectului 1 octombrie 2006 – 30 septembrie 2007

Bugetul proiectului € 69.984

Obiectivul proiectului

Creșterea eficienței gestionării interne în cadrul primăriei din Târgu Secuiesc prin îmbunătățirea interacțiunii dintre administrația publică, cetățeni, organizații neguvernamentale (ONG-uri) și firme, prin îmbunătățirea serviciilor digitale și prin perfecționarea calificării și abilităților angajaților primăriei.

Rezumatul proiectului

Echipamentele hardware și programele software au fost modernizate pentru ca cetățenii să fie informați mai bine și mai rapid. Angajații municipalității au fost instruiți să lucreze cu noile echipamente. Au fost organizate vizite de lucru la Hatvan și Maassluis pentru a învăța din experiențele trecute.

Informații de bază

Târgu Secuiesc are 22.000 de locuitori, fiind situată în județul Covasna și fiind a doua localitate ca dimensiuni din județ după Sfântu Gheorghe. Împreună cu zece comune din apropiere, reprezintă 25% din populația județului Covasna. Orașul are un centru de importanță istorică bazată pe tradițiile breslelor antice care au funcționat până la începutul secolului XX.

Analiza problemelor

Principala problemă identificată a fost cea legată de lipsa transparenței proceselor decizionale ale administrației publice locale. Printre cauzele acestui fapt au fost sugrumarea tradițiilor, lipsa centrelor de informare a cetățenilor, birocrăția, metodele administrative complicate, sistemele informaționale ineficiente, lipsa cunoștințelor informatice, precum și comunicarea și conlucrarea ineficientă între serviciile „ghîșeu” (serviciul de relații cu publicul) și cele „din spatele ghîșeului”. Autoritățile locale au

dorit să sporească eficiența și calitatea serviciilor furnizate cetățenilor, firmelor și ONG-urilor.

Implementarea proiectului

După constituirea unei echipe de proiect, a fost pregătită achiziția instrumentelor IT necesare (computere, imprimante, sistem cu ecrane sensibile la atingere, teighea pentru clienți, copiatoare, word center PRO 128) și au fost modernizate diversele sisteme hardware (de contabilizare, înregistrare). Organizația s-a pregătit pentru certificare ISO și a organizat cursuri de instruire legate de gestionarea internă pentru 33 de funcționari publici din Târgu Secuiesc (în majoritate șefi de departamente). În plus, a fost modernizată pagina de web www.kezdi.ro, informațiile au fost puse la dispoziție on-line și au fost elaborate caiete cu informații destinate cetățenilor. Echipa a fost testată și deține Permisul European de Conducere a Computerului.

Gestionarea proceselor

Proiectul a contribuit la schimbarea atitudinii și mentalității angajaților primăriei Târgu Secuiesc. Cooperarea dintre departamentele primăriei și deschiderea față de noi canale de comunicare cu cetățenii a fost îmbunătățită. Firmele, cetățenii și ONG-urile au fost informate permanent despre evoluția proiectului prin mijloace mass-media și pagina web a primăriei. Într-un mod autocritic, angajații primăriei au recunoscut că sunt necesare eforturi suplimentare pentru a eficientiza comunicarea cu cetățenii. Schimbarea procesului a avut un impact asupra întregii organizații prin implicarea tuturor departamentelor prin cursuri de instruire și achiziția echipamentelor informatice (hardware și software). Procesele decizionale au fost facilitate prin implicarea primarului din Târgu Secuiesc, care a fost principalul promotor al proiectului în echipa proiectului.

Recomandări: sfaturi și avertizări

- Încurajați organizațiile din cadrul administrației publice să arate transparentă și să fie prietenoase cu clienții;
- Optimizați conlucrarea în cadrul organizației;
- Utilizați cât mai bine experiențele partenerilor străini, adaptând întotdeauna soluțiile la contextul local;
- Căutați să transmiteți angajaților primăriei faptul că cetățenii în numeroase cazuri nu cunosc modul în care funcționează primăria. Ei sunt elementul cheie care îi va determina pe cetățeni să înțeleagă și trebuie să fie deschiși și receptivi la nevoile cetățenilor;
- Nu uitați că de fapt cetățeanul este cel mai important client al autorităților locale.