



Governance Accountability Project
Projekat upravne odgovornosti

„Unapređenje općinskog upravljanja komunalnim uslugama“

Unapređenje komunikacije
građani – općina - pružaoci usluga:
Servis „Manje od 48 sati“



Kingdom of the Netherlands

Cilj: Poboljšanje općinskih kapaciteta upravljanja i razvoja komunalnih usluga

- ***Očekivani rezultati***
- ***Povećano zadovoljstvo građana radom općine kroz izravnu asistenciju na rješavanju komunalnih problema.***
- ***Za 5 procenata povećana razina zadovoljstva građana kvalitetom komunalnih usluga zbog lakšeg pristupa informacijama.***
- ***Povećana razina općinskog upravljanja komunalnim i neadministrativnim uslugama uzrokovan stalnom komunikacijom sa pružateljima komunalnih usluga.***

Pregled situacije:

- U većini općina slaba reakcija komunalnih službi na zahtjeve građana.
- Građani nemaju jasnu sliku kome da se obrate i kome da se žale.
- Informacije o komunalnim uslugama su teško dostupne i nepotpune.
- Aktivnosti koje organ uprave vodi sa ciljem unapređenja usluge nisu dovoljno poznate građanima.

„Servis 48 sati“ je nova, interaktivna usluga koja građanima omogućava neposrednu komunikaciju i aktivno sudjelovanje u stvaranju ljepše slike općine,

Poveća preglednost djelovanja općinskih stručnih službi i ustanova u vlasništvu općine, kao i drugih sudionika u pružanju usluga i obavljanju djelatnosti od interesa za stanovnike općine.

Građani će putem direktnog kontakta, telefona, elektronske pošte ili on-line foruma moći izražavati mišljenja, postavljati pitanja i davati prijedloge iz područja u nadležnosti općine, od održavanja komunalne infrastrukture do zaštite okoliša, održavanja čistoće, opskrbe i dr.,

Odgovore će dobiti najkasnije u roku od 48 sati.



NASLOVNICA

GRADONAČELNIK ▶

ZAMJENICI ▶

KOLEGU

GRADSKO VUJEĆE ▶

GRADSKA UPRAVA ▶

JAVNA NABAUA

VIZIJA, MISUA I CILJEVI GRADA

JAVNA PRIZNANJA GRADA

MJESNI ODBORI

GRADSKA TRG. DRUŠTVA

GRADSKIE USTANOVE

SAJMOVI I DOGAĐANJA ▶

VUEĆA NACIONALNIH MANJINA

SAVJET MLADIH GRADA

RAVNOPRAVNOST ▶

OSOBE S INVALIDITETOM

OSTALE VJESTI



Dobro došli na stranice Servisa 48 sati

Što je servis 48 sati?

To je javno dostupna stranica Grada Slavenskog Broda kojom želimo potaknuti građanke i građane Slavenskog Broda na sudjelovanje u stvaranju boljeg i ljepšeg života u našem gradu.. Također želimo Servisom 48 sati povećati preglednost djelovanja Gradske uprave i stručnih službi, javnih poduzeća i drugih sudionika u pružanju usluga i obavljanju djelatnosti od interesa za stanovnike grada. Imate li ideje, prijedloge, pitanja o područjima za koja se brine grad Slavenski Brod. Mislite li da bi trebalo nešto poboljšati, urediti, promijeniti? Primjerice, ako primijetite da ne radi javna rasvjeta ili svijetli danju, da je oštećena gradska oprema, da ima problema sa smećem, da se pojavila divlja deponija.... javite se !

Vaše upite, prijedloge i komentare možete poslati na sljedeći način:



STATUS PITANJE, PRIJEDLOG ILI KOMENTAR



Srijeda, 31. kolovoz 2011.



Pripremne Aktivnosti

- Analiza postojećih informacija o komunalnim uslugama
- Prikupljanje nedostajućih informacija
- Odluka o fizičkoj lokaciji Servisa 48
- Odluka o uposlenicima Servisa 48
- Plan komunikacije sa građanima
- Plan komunikacije sa pružaocima komunalnih usluga
- Protokol o saradnji sa pružaocima komunalnih usluga
- Pokretanje i promocija Servisa 48

Analiza postojećih informacija o komunalnim uslugama

- Spisak usluga
- Spisak Pružalaca usluga
- Kontakt informacije
- Katalog usluga
- Servisne informacije
- Tekući projekti
- Planovi razvoja
- Zakonski / Regulatorni okvir

Prikupljanje nedostajućih informacija

- Prije početka reda Servisa 48 neophodno je obezbjediti maksimum raspoloživih informacija te pokrenuti aktivnost prikupljanja nedostajućih informacija o komunalnim uslugama/infrastrukturi na teritoriji općine
- Informacije će se konstantno prikupljati / ažurirati u toku rada servisa

Odluka o fizičkoj lokaciji Servisa 48

- Da bi bio u službi građana Servis 48 mora imati svoju fizičku lokaciju. Poželjno je ali nije neophodno da bude lociran u Centru za pružanje usluga građanima ili Centru za dozvole.
- U slučaju sa nije lociran na lokaciji koja ima direktan kontakt sa građanima neophodno je u sklopu organizacije servisa obezbjediti stalno prisustvo uposlenika na lokaciji Servisa 48 te obezbjediti da u sklopu Servisa 48 neko iz Centra za pružanje usluga građanima ili Centra za dozvole bude na raspolaganju za direktne upite građana i iste prosljeđuje u Servis 48.

Odluka o uposlenicima Servisa 48

- Da bi se obezbjedila maksimalna funkcionalnost Servis 48 neophodno je da općinski uposlenici koji će opsluživati servis 48 budu:
- Ljubazni u kontaktu sa građanima
- Dobri poznavaoци komunalnih usluga na teritoriji općine te nadležnosti za pružanje istih
- Komunikativni i uporni u pribavljanju informacija

Plan komunikacije sa građanima

Servis 48 će građanima omogućiti više vidova komunikacije i to:

- Direktan kontakt (CSC / UPC)
- Telefonski kontakt
- Internet kontakt
- E-mail kontakt
- Kontakt preko pošte

Sve ove vodove komunikacije treba isplanirati i staviti u funkciju prije početka rada Servisa 48

Plan komunikacije sa pružaocima komunalnih usluga

- Da bi Servis uspješno funkcionisao neophodno je obezbjediti i direktnu komunikaciju sa pružaocima komunalnih usluga putem telefona i E-mail-a
- U idealnoj situaciji općina i pružaoci komunalnih usluga koriste web orijentisani portal za razmjenu i pregled informacija

Protokol o saradnji sa pružaocima komunalnih usluga

- Da bi se obezbjedio pravovremeni odgovor od strane pružalaca komunalnih usluga isti moraju definisati kontakt informacije, nadležnu i kontakt osobu kao i interni rok za odgovor na upit
- Te informacije se verifikuju kroz protokol potpisan između općine i predstavnika pružaoca komunalnih usluga

Pokretanje i promocija Servisa 48

- Da bi servis 48 imao punu funkcionalnost neophodno je da većina građana zna za njegovo postojanje
- U tu svrhu će općina iskoristiti sve postojeće mehanizme komunikacije sa građanima radi promocije Servisa 48

Servis 48

