

Operaciones de la Ciudad y Obras Públicas

Contexto

La categoría de Operaciones de la Ciudad incluye una gama de funciones básicas esenciales que afectan a todos los departamentos, particularmente al de información tecnológica y recursos humanos. El departamento de obras públicas, al ocuparse de todo, desde la recolección de basura y reciclaje hasta las reparaciones de las calles, interactúa a diario con más residentes que quizás cualquier otro departamento de la ciudad. Los residentes han compartido preocupaciones sobre el servicio al cliente y la facilidad de acceso a la información pública en poder del ayuntamiento. El mantenimiento de aceras y calles también es un problema permanente, en particular la calendarización para obtener reparaciones y la falta de transparencia sobre la secuencia en que se realizan las reparaciones. La administración puede mejorar la satisfacción de los residentes enfatizando el servicio al cliente, estableciendo sistemas para hacer que la información pública sea fácilmente accesible y facilitando una comunicación pública mejorada en torno a las reparaciones y el mantenimiento de las obras públicas.

Primeros 100 Días

Recomendación 1: Proporcionar acceso equitativo a los trabajos de la ciudad.

Crear la expectativa de que todos los trabajos, internos y externos, se publicarán en el sistema de empleos en línea de la ciudad.



Recomendación 2: Establecer la expectativa de que los departamentos que tratan directamente con los residentes priorizan el servicio al cliente.

La desconfianza en el gobierno a menudo se basa no solo en la incapacidad del gobierno para abordar un problema, sino también en la incapacidad del gobierno para comunicarse de manera efectiva sobre por qué puede o no abordar un problema. Los empleados de la ciudad deben responder de manera oportuna a las solicitudes de los residentes, incluso si la respuesta es simplemente información adicional, razones de demora o un tiempo límite preciso.

Recomendación 3: Plan de negociaciones de contratos laborales.

Los contratos con dos de los sindicatos más grandes de la ciudad expirarán en 2020. La negociación de estos contratos permite una revisión a las políticas,

como actualizar las especificaciones de trabajo y adoptar el programa de pensiones del sistema de jubilación de empleados municipales del estado. La administración debe trabajar en colaboración con los sindicatos para garantizar que la estructura del personal satisfaga las necesidades de la ciudad.

Dos Años

Recomendación 1: Establecer un protocolo de comunicaciones para los empleados de la Ciudad.

Comenzar a planificar un sistema que sea uniforme y que dé seguimiento a todas las solicitudes de los residentes. Implementar un sistema de devolución de llamadas para los departamentos de la ciudad en el orden en el que se recibió la llamada, asimismo imponer una política de correo de voz para que el correo de voz de la ciudad identifique a los destinatarios y use notificaciones fuera del horario de oficina. Actualizar el sitio web de la ciudad e implementar un proceso para resolver problemas técnicos que impidan alcanzar los objetivos. Continuar con la digitalización de las operaciones de la Ciudad, incluidas las solicitudes de recolección de basura a grande escala. Explorar nuevas formas para informar a los residentes sobre las actividades que impactan nuestra ciudad y sus vecindarios.

Recomendación 2: Crear un sistema de seguimiento transparente para reparaciones a la propiedad de la ciudad, incluido el mantenimiento de calles y aceras.

Actualmente no existe un sistema para averiguar en que lugar se encuentra una solicitud de servicio de un residente de New Haven, tampoco hay un tiempo estimado para su atención y/o finalización. Esta información debe ser accesible para el público, y así poder seguir el progreso general.

Recomendación 3: Evaluar el sistema actual de reciclaje y expandir el reciclaje.

Mejorar la conciencia pública sobre los materiales reciclables. Evaluar y buscar resolver las causas del alto costo del reciclaje en nuestro sistema actual

que combina plásticos, papel, metal, vidrio y otros materiales en un solo contenedor de la acera. Ampliar el reciclaje a todos los departamentos de la ciudad, todos los parques y las escuelas públicas de New Haven.

Recomendación 4: Garantizar normas éticas y de resolución de conflicto de intereses.

Revisar las reglas y procesos existentes según se apliquen al personal de la ciudad y a los miembros de juntas y comisiones, mejorarlos según sea necesario.

Recomendación 5: Auditar el equipo y flota de vehículos.

Evaluar las necesidades de uso de equipos y vehículos. Examinar la opción de pagar los vehículos con fondos generales de operación en lugar de usar el presupuesto de capital, ya que el equipo y los vehículos duran menos tiempo que el período de reembolso de diez años. Explorar la rentabilidad de electrificar los vehículos de la ciudad.

Recomendación 6: Convocar a alcaldes regionales para la planificación compartida.

Explorar cómo ahorrar costos a través de servicios compartidos, como refugios de animales, obras públicas y salud pública.

Recomendación 7: Revisar la postura de seguridad del ayuntamiento y el departamento de registros.

Revisar los protocolos de seguridad para garantizar la seguridad del personal, los funcionarios electos y el público en el Ayuntamiento. Evaluar la seguridad del personal de la ciudad y la Junta de concejales durante las sesiones.

Recomendación 8: Formalizar un proceso de apelación por infracciones emitido por el departamento de obras públicas.

El proceso ya está mayormente diseñado, simplemente necesita ser revisado y finalizado.

A Largo Plazo

Recomendación 1: Evaluar el acceso a los datos y la capacidad de soporte tecnológico interno.

Explorar unificar al personal de la Policía, la Junta de Educación y la Tecnología de la Información para una mayor eficiencia y efectividad. Crear una rotación de llamadas con capacitación múltiple para el departamento de tecnología "IT" que ya está preparado para admitir diferentes tecnologías en todos los departamentos, en caso de emergencia. Revisar la postura de seguridad cibernética de la ciudad para asegurarse de que los departamentos estén protegidos contra el "ransomware" y otras amenazas de red. Mejorar el intercambio de datos y el acceso en tiempo real a los datos en todos los departamentos.

Recomendación 2: investigar las necesidades de financiación de mantenimiento de carreteras.

Evaluar si la financiación es suficiente para mantener las calles de la ciudad en un estado razonable de reparación. Trabajar con la junta de concejales para asignar mayores fondos si es necesario.

Recomendación 3: Simplificar el sistema en línea para el pago de impuestos.

La mayoría de los residentes evitan el costo y la molestia de usar la plataforma en línea actual. Un proceso electrónico mejorado ahorraría dólares, ya que los pagos en línea son más baratos de manejar que los pagos en persona y generará que más personas paguen sus impuestos. Si es posible, la ciudad debería establecer un portal único para todos los impuestos y multas pendientes.

Recomendación 4: Usar lectores automáticos de matrículas para encontrar vehículos fuera del estado.

Colaborar con el estado para asegurarse de que los vehículos estén debidamente registrados en sus direcciones locales. Siguiendo el ejemplo de

Waterbury, identificar a los residentes que deben pagar los impuestos de automóviles y hacer cumplir el pago de los impuestos adeudados.

Recomendación 5: Crear una empresa de servicios públicos municipal para comprar energía a granel de las empresas de servicios públicos del área y proporcionar un servicio de banda ancha municipal asequible.

Esto tendría la ventaja adicional de permitir que los residentes y las empresas de la ciudad compren más energía renovable de bajo costo que lo que hacen ahora y serviría como un paso alternativo y / o provisional hacia la Agregación de Elección Comunitaria (consultar las recomendaciones de Desarrollo Económico), que requiere legislación estatal para implementar. Una vez que se resuelva la demanda estatal relevante, explorar las opciones para permitir el acceso a Internet de alta calidad y bajo costo en toda la ciudad.

Recomendación 6: Explorar el establecimiento de una autoridad de aguas pluviales.

Dicha entidad garantizaría la capacidad de la ciudad para gestionar eficazmente las aguas pluviales y las tarifas relacionadas. Evaluar la viabilidad de dicho servicio, incluida una revisión de las exenciones o reembolsos requeridos para pequeñas organizaciones sin fines de lucro.



Foto: Sarah Miller