

WP9 MUNKACSMAG ZÁRÓJELENTÉSE

„HATÉKONY SZERVEZETI MŰKÖDÉS KIALAKÍTÁSA HEVES ÖNKORMÁNYZATI HIVATALÁBAN”

PROJEKT

ELŐZMÉNY

Ezen jelentés a Hatékony szervezeti működés kialakítása Heves Önkormányzati Hivatalában zajló projekt részeként, a „WP9 - Hatékonyságnövelés” munkacsomaghoz készült. A jelentést a BidCon Kft. szakértői készítették.

A ZÁRÓJELENTÉS ÁLTAL ÉRINTETT PROJEKTSZAKASZ

A jelentés a projekt implementációs szakaszában végzett tevékenységhez tartozik.

A MUNKACSMAG ELKÉSZÍTÉSI IDŐSZAKÁNAK ÉRTÉKELÉSE

A WP6 munkacsomag során meghatározásra kerültek azok a folyamatok, amelyeket a projekt Implementáció szakaszában át kell alakítani. Ezek:

1. Költségvetési tervezési folyamat

A Hivatal Pénzügyi és Gazdasági Iroda vezetőjével és helyettesével lefolytatott egyeztetés alapján elmondható, hogy a Hivatal a szakértőink által elkészített, javasolt költségvetési tervezési folyamatot tartalmazó dokumentumban leírtak alapján jártak el a költségvetés tervezésnél, így a kialakított modell már implementálásra is került a tervezési munka során. Az egyeztetésen elhangzottak, illetve a Hivatal által tapasztaltak és észrevételek alapján szakértőink megtették a szükséges módosításokat a költségvetés tervezési folyamatot tartalmazó dokumentumon.

2. A képviselőtestületi határozatok és döntések meghozatalát támogató folyamat optimalizálása – az előterjesztések előkészítésétől a határozathozatalon át a végrehajtásig.

Ennél a folyamatnál a hangsúlyt a belső kommunikáció fejlesztésére és a vezetők részéről előírt határidők pontos betartására helyeztük, mivel véleményünk szerint a belső folyamatok megfelelő szabályozása a kifelé, az Önkormányzat és az ügyfelek felé történő munkavégzés hatékonyságát és minőségét is javítja. A témában tartott oktatás keretein belül egyeztetünk a Hivatal érintett munkatársaival a javasolt megoldással kapcsolatos gyakorlati ismereteket, és a felmerülő kérdéseket. Az elhangzott vélemények alapján az elkészített eszközzel a Hivatal könnyebben képes a határidők és feladatok ellenőrzésére, és így csökkenhet a folyamatban eddig tapasztalt hátrányok mértéke.

3. Ügyfélszolgálat kialakítása, és ezen keresztül az ügyfélközpontú működés erősítése.

Az Ügyfélszolgálat bevezetését követő egyeztetések alapján a Hivatalban a következő pozitív változásokat tapasztalták:

- az ügyfelek elégedettek az újfajta ügyintézési rendszerrel, mivel a kisebb, egyszerűbb ügyek intézése gyorsabban zajlik le, csökken a várakozás;
- az ügyintézők, akik eddig az ügyfélforgalmat is ellátták, hatékonyabban, gyorsabban képesek feladataikat ellátni, mivel munkájukat nem szakítja meg az ügyfélforgalom, így rövidebb idő alatt, jobb munkafeltételek között látják el feladataikat.

A projekt során implementálásra került egy monitoring rendszer is, azzal a céllal, hogy az átalakítandó eljárások eredményességét mérje a projekt fenntartási időszakában.

ÉSZLELT PROBLÉMÁK, KOCKÁZATOK

A munkacsomag elkészítését semmilyen ismert probléma, kockázat nem veszélyeztette.

Budapest, 2010. október 26.

.....
Váradi Imre
szakmai kapcsolattartó
BidCon Kft.

.....
Csáki Zsigmond
Polgármester
Heves Város Önkormányzata