

WP10 MUNKACSOMAG ZÁRÓJELENTÉSE

„HATÉKONY SZERVEZETI MŰKÖDÉS KIALAKÍTÁSA HEVES ÖNKORMÁNYZATI HIVATALÁBAN”

PROJEKT

ELŐZMÉNY

Ezen jelentés a Hatékony szervezeti működés kialakítása Heves Önkormányzati Hivatalában zajló projekt részeként, a „WP10 - Monitoring” munkacsomaghoz készült. A jelentést a BidCon Kft. szakértői készítették.

A ZÁRÓJELENTÉS ÁLTAL ÉRINTETT PROJEKTSZAKASZ

A jelentés a projekt implementáció előkészítés és implementáció szakasz során végzett monitoring tevékenységhez tartozik.

A MUNKACSOMAG ELKÉSZÍTÉSI IDŐSZAKÁNAK ÉRTÉKELESE

A monitoring-rendszer a folyamatok hatékonyságváltozását méri. Így alkalmas átalakított vagy újonnan fejlesztett eljárások, a változást megelőző időszakhoz képesti, több éven keresztül tartó fejlődésének a mérésére.

A monitoring rendszer kialakítása során szakértőink a következő kritériumokat vették figyelembe:

- hatékony indikátorok kerüljenek definiálásra a projekt eredményességnek mérésre,
- olyan visszacsatolási mechanizmusok legyenek kialakítva, amelyek beépíthetők az új szervezeti működésbe, a szervezeti hatékonyság ezeken keresztül mérhetően javul,
- hosszú távon biztosítsa a projekt eredményeinek fenntartását a projekt zárását követően.

A monitoring rendszer a fent felsorolt szempontokat figyelembe véve lett definiálva. A rendszer kialakítása során a mérőszámok meghatározásakor szakértőink az átalakítandó folyamatokat vették alapul, azokkal kapcsolatos mérőszámokat definiáltak, így biztosítva azt, hogy a szervezetfejlesztési projekt által érintett területek/folyamatok mindegyikére legyen felállítva objektív, mérhető és ellenőrizhető mérőszám. A mérőszámok alkalmazásával felállított rendszer az ellenőrzéssel, feldolgozással és visszacsatolással kiegészülve együttesen biztosítja a vállalt monitoring feladatok teljesülését.

A projekt fenntartási időszakában a monitoring rendszernek képesnek kell lennie arra, hogy adatot szolgáltatson az érintettek számára. A méréshez szükséges adatok gyűjtéséhez egyrészt a meglévő iktató és ügykezelő rendszert, másrészt pedig egyéb rendszereket

vagy kimutatásokat (pl. költségvetési adatok, telefonos beszélgetésekkel és kapcsolódó ügyfélkiszolgálással kapcsolatos adatok, stb.) szükséges alkalmazni. Ezek összesítve biztosítják a szükséges adatokat a monitoring rendszerhez. Minden egyes mérőszám esetén meghatározásra került egy viszonyszám, amihez viszonyítva lehet mérni az adott mérőszámhoz tartozó adatokat, teljesítményt. A monitoring rendszer a viszonyszámhoz képest vizsgálja a mérőszám értékét.

A szervezetfejlesztési projektben a következő területek érintettek az optimalizálásban:

- költségvetési tervezési folyamat
- Képviselő-testületi határozatok és döntések meghozatalát támogató folyamat – az előterjesztések előkészítésétől a határozathozatalon át a végrehajtásig
- Központi ügyfélszolgálat kialakítása

Szakértőink a projekt Implementáció előkészítési szakaszában példaadatokkal feltöltött monitoring rendszert adtak át, ami alapján történt meg a monitoring rendszer oktatása az Implementációs szakaszban, illetve ebben a szakaszban szakértőink javaslatot adtak a Hivatal számára a projekt során átalakított és bevezetett folyamatokhoz (költségvetés tervezés, előterjesztések előkészítése, Ügyfélszolgálat) kapcsolódó alapbeállításokra és kezdő értékekre (célérték, tolerancia, súlyszám, nulla pont határa).

A monitoring rendszer a rendelkezésre álló információk (tényadatok) megadásával automatikusan, a képletek alapján számolja ki az egyes mutatószámok alapján a részmutatókat, valamint azokból képzett összpontszámot, így könnyen átlátható az egyes folyamatok működésének hatékonysága.

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