

VI. PROJEKTSZAKASZ ÖSSZEFOGLALÓ JELENTÉSE

„HATÉKONY SZERVEZETI MŰKÖDÉS KIALAKÍTÁSA HEVES ÖNKORMÁNYZATI HIVATALÁBAN”

PROJEKT

ELŐZMÉNY

Ezen jelentés a Hatékony szervezeti működés kialakítása Heves Önkormányzati Hivatalában zajló projekt részeként készült. A jelentést a BidCon Kft. szakértői készítették.

A PROJEKT SORÁN TELJESÍTENDŐ PROJEKTSZAKASZOK MEGNEVEZÉSE

1. Felkészülés, felmérés
2. Kiértékelés
3. Véglegesítés
4. Implementáció előkészítése
5. Implementáció
6. Projektzárás

A JELENLEGI ÖSSZEFOGLALÓ JELENTÉS ÁLTAL LEFEDETT IDŐSZAK

A jelentés a Projektzárás projektszakasz (2010. szeptember 11. - 2010. október 26.) eseményeinek összefoglalását tartalmazza.

BESZÁMOLÓ A PROJEKTSZAKASZBAN ELVÉGZETT TEVÉKENYSÉGEKRŐL

A projekt utolsó szakaszának befejezése a Hivatal kérésére, közös megegyezéssel nem 2010. szeptember 30-án, hanem 2010. október 26-án történt meg, tekintettel az önkormányzati választásokra való felkészülésre.

A fent említett időszakban a BidCon Kft. szakértői a következő feladatokat végezték el:

1. Ügyfélszolgálat beindításával kapcsolatos tapasztalatok kiértékelése

Az Implementációs projektszakaszban beindított Ügyfélszolgálati munkával kapcsolatosan a szakértők egyeztetéseket folytattak az Ügyfélszolgálat vezetőjével és közösen kiértékeltek az Ügyfélszolgálat eddigi működését, azzal kapcsolatban felmerült észrevételeket és tapasztalatokat.

Az egyeztetések alapján elmondható, hogy az Ügyfélszolgálat beüzemelésével változó ügyfélkiszolgálási folyamat egyre hatékonyabban működik, a szolgáltatás az ügyfelek körében egyre ismertebb, a munkatársak is sikeresen alkalmazkodtak az Ügyfélszolgálat beindításához.

2. Monitoring rendszer implementálása

Szakértőink a projekt Implementáció előkészítési szakaszában elkészített monitoring rendszer kapcsán a Hivatal vezetésével való egyeztetés alapján javaslatot tettek a monitoring rendszerben felvett, a projekt során átalakított és bevezetett folyamatok (költségvetés tervezés, előterjesztések előkészítése, Ügyfélszolgálat) alapbeállításaira és kezdő értékeire (célérték, tolerancia, súlyszám, nulla pont határa).

3. Változásmenedzsment

Szakértőink egyrészt az egyeztetéseken folyamatosan kiemelték a módosított folyamatok kapcsán a változásmenedzsment szerepét (különösen a vezetők szerepét a munkatársak megváltoztatott munkafolyamathoz való hozzáállásának esetleges motiválása, a változás elfogadásának terén), másrészt a változásmenedzsment tevékenység eredményességének ellenőrzése céljából kitöltött kérdőíveket feldolgozták. A feldolgozás alapján elmondható, hogy a projekt során végrehajtott implementációs tevékenység sikeres volt, hiszen a megváltozott munkafolyamatokban érintettek időben és megfelelő mértékben kapták meg a szükséges információkat a folyamatokról, az abban betöltött szerepről, feladatokról, a velük szemben megfogalmazott elvárásokról.

A változásmenedzsment szerepe, feladata, fontossága és a változásmenedzsment tevékenység kiértékelése a projektzáró értekezleten is kiemelésre került.

Szakértőink az Implementáció szakaszban végrehajtott bevezetés kapcsán véglegesítették a Hivatal folyamattérképét, amely már tartalmazza az összes, az Ügyfélszolgálat kialakítása kapcsán megváltozott folyamatot, így biztosítva a naprakész leírást a Hivatal számára, ami egy új munkatárs alkalmazása esetén megkönnyíti a hivatali folyamatokkal való megismerkedést és segíti a munkavégzést is.

4. Projektzárás

Megtörtént a projektzárás, ahol is átbeszélésre került a projekt, annak fázisai, az elvégzett tevékenységek, annak számszerűsíthető eredményei. Emellett kiértékelésre kerültek a projekttapasztalatok.

A BidCon Kft. részéről az időszak során elkészített termékek:

- Véglegesített folyamattérkép
- WP7 Változásmenedzsment munkacsomag jelentés
- WP9 Hatékonyságnövelés munkacsomag jelentés
- WP10 Monitoring munkacsomag jelentés
- VI. Projektszakasz összefoglaló jelentés elkészítése
- Projektzáró prezentáció

MEGBESZÉLÉSEK, EGYEZTETÉSEK

Cím	Résztvevők	Szervezet	Dátum
Projektzárás	Fehérné Kovács Katalin	Heves Város Önk. PH.	2010.10.26.
	Erdész János	BidCon Kft.	
Telefonos egyeztetés	Nagy-István Ildikó	Heves Város Önk. PH.	rendszeresen
	Tóth Marcell	BidCon Kft.	
Elektronikus és telefonos kapcsolattartás	Fehérné Kovács Katalin	Heves Város Önk. PH.	folyamatosan
	Erdész János	BidCon Kft.	

ÉSZLELT PROBLÉMÁK, KOCKÁZATOK

A projektszakasz megvalósítását semmilyen ismert probléma, kockázat nem veszélyeztette.

Budapest, 2010. október 26.

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

.....
Csáki Zsigmond
Polgármester
Heves Város Önkormányzata