

WP7 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 „WP7 - Változásmenedzsment” munkacsomaghoz készült. A jelentést a BidCon Kft. szakértői készítették.

A ZÁRÓJELENTÉS ÁLTAL ÉRINTETT PROJEKTSZAKASZ

A jelentés a projekt során végzett változásmenedzsment tevékenységhez tartozik.

A MUNKACSMAG ELKÉSZÍTÉSI IDŐSZAKÁNAK ÉRTÉKELÉSE

A szervezetfejlesztés célja, hogy mind a város lakossága, mind a Hivatalban dolgozók szemében a Hivatal megítélése tovább javuljon. A cél elérése érdekében át kell tekinteni a már meglévő munkafolyamatokat és meg kell határozni az átalakítandó, illetve fel kell tárnai a szervezetfejlesztéssel szemben megfogalmazott célok elérése érdekében szükséges, de mindezidáig hiányzó folyamatokat, amelyeket meg kell alkotni és be kell vezetni.

A szervezetfejlesztés tevékenysége akkor tud sikeres lenni, ha az új folyamatok bevezetése változásmenedzsment tevékenységgel van megtámogatva. E tevékenység célja, hogy a változásokban érintett személyeknek a változásokkal szembeni – egyébként természetszerű – ellenállása megszűnjön, és támogatóvá váljanak.

Szakértőink a projekt megkezdésekor a szervezetfejlesztéshez szervesen kapcsolódó projektindító megbeszélést tartottak, ahol a projekt szakaszairól, illetve e szakaszok feladatairól és a Hivatal munkatársainak szerepéről számoltak be, így erősítve a Hivatal menedzsmentjében a szervezetfejlesztés iránti elkötelezettséget.

Szakértőink célul tűzték ki, hogy a projekt során a Hivatal munkatársai folyamatos tájékoztatást kapjanak a szakértők által végzett tevékenységekről, így a felmérések és az egyeztetések során a szakértők az érintetteknek bemutatták a projekt aktuális teendőit, és meghatározásra került az egyes munkatársak szerepe a projekt aktuális szakaszában, így biztosítva a szervezetfejlesztéssel szemben esetlegesen fennálló ellenérzés csökkentését.

A projekt során szakértőink részletesen felmérték az Önkormányzat által végzett tevékenységeket, az alkalmazott munkafolyamatokat és azok informatikai támogatottságát. A felmérés eredményeként elkészült a Hivatal folyamattérképe. A folyamatok felmérése alapján az Önkormányzat projektbe bevont szakembereivel megkezdődött a folyamatok kiértékelése., majd a Hivatal munkatársaival közösen kijelölésre kerültek a megújítandó, illetve újonnan megalkotandó folyamatok.

A munkafolyamatok kijelölésével együttesen meghatározásra került a változásokban érintett szervezeti egységek köre, valamint előzetesen megtervezésre kerültek az egyes folyamatok kialakításához és megfelelő működtetéséhez szükséges egyéb erőforrások és feltételek is.

Az implementációs szakaszban a tervek alapján megtörtént az átalakított eljárások bevezetése, melyhez szervesen kapcsolódott az érintett személyek oktatása is. Az oktatás során megtörtént a változás célcsoportját alkotó személyek informálása a változások szükségszerűségéről, a megváltozott folyamatok esetén a folyamatban lévő munkatársak szerepéről és feladatairól. Az oktatás célja az is volt, hogy a változással szembeni esetleges ellenállásuk megszűnjön, és a projekt és a javasolt változtatások támogatói legyenek.

Az oktatás végén kérdőíves felmérést végeztünk a változásmenedzsment tevékenység eredményességének mérésére. A kiértékelt kérdőívek alapján elmondható, hogy a projekt során végrehajtott változásmenedzsment 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.

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.

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

ÉSZLELT PROBLÉMÁK, KOCKÁZATOK

A munkacsomag elkészítését semmilyen ismert probléma, kockázat nem veszélyeztette.

Budapest, 2010. október 26.

.....
Várad Imre
szakmai kapcsolattartó
BidCon Kft.

.....
Csáki Zsigmond
Polgármester
Heves Város Önkormányzata