

WP6 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 „WP6 - Optimalizált működési modell kidolgozása” munkacsomaghoz készült. A jelentést a BidCon Kft. szakértői készítették.

A ZÁRÓJELENTÉS ÁLTAL ÉRINTETT MUNKACSOMAG

A jelentés a Véglegesítés projektszakasz (2009. november 10. - 2010. február 8.) során elkészített „WP6 - Optimalizált működési modell kidolgozása” munkacsomaghoz tartozik.

A MUNKACSOMAG ELKÉSZÍTÉSI IDŐSZAKÁNAK ÉRTÉKELÉSE

A WP 6 munkacsomag célja az optimalizált működési modell kidolgozása volt.

A projekt eddig munkacsomagjaival (WP 1-5) kapcsolatban összegyűjtött információk alapján, illetve az ezekhez szükséges interjúk és egyéb egyeztetések segítségével javaslatot tettünk azon működési folyamatokra, amelyek optimalizálása véleményünk szerint a leginkább hozzájárulhat a projekt elsődleges céljának eléréséhez, a hatékony szervezeti működés kialakításához a Polgármesteri Hivatalban.

A javaslat a következő területeket érintette:

1. a WP 3 munkacsomag alapján a költségvetési tervezési folyamat optimalizálása;

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 és járnak el a jelenleg is zajló költségvetés tervezési munkák során, 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, melyet e szakasz lezárásaként átadunk a Hivatal munkatársainak.

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

A szervezeti egység vezetőkkel lefolytatott interjúk során felmértük, hogy milyen konkrét problémák merülnek fel az adott folyamat végrehajtása során, és az összegyűjt információk alapján dolgoztuk ki javaslatunkat az optimalizálásra, amelyet az átadás előtt előzetesen egyeztetünk és átdolgoztunk annak érdekében, hogy a felvázolt rendszer a leginkább megfeleljen az igényeknek és a lehetőségeknek, és így a gyakorlatban minél hatékonyabban működhessen.

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.

3. ügyfélszolgálat kialakítása, és ezen keresztül az ügyfélközpontú működés erősítése.
A szervezeti egység vezetőikkel lefolytatott interjúk során felmértük, hogy milyen konkrét igények merülnek fel a központi és telefonos ügyfélszolgálattal kapcsolatban, és az összegyűlt információk alapján dolgoztuk ki javaslatunkat az optimalizálásra, amelyet az átadás előtt előzetesen egyeztettünk és átdolgoztunk annak érdekében, hogy a felvázolt rendszer a leginkább megfeleljen az igényeknek és a lehetőségeknek, és így a gyakorlatban minél hatékonyabban működhessen.
A modell kialakítása során nagy hangsúlyt fektettünk annak meghatározására, hogy mely szervezeti egységek vonatkozásában és milyen szakmai mélységig vegye át a központi ügyfélszolgálat a tájékoztató szerepet, mivel ezek a kritériumok határozzák meg a későbbiekben az operatív feladatot ellátó munkatársak tehermentesítésének mértékét és sikerét.

ÉSZLELT PROBLÉMÁK, KOCKÁZATOK

A munkacsomag elkészítését semmilyen ismert probléma, kockázat nem veszélyeztette.

Budapest, 2010. február 8.

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

.....
Csáki Zsigmond
Polgármester
Heves Város Önkormányzata