

III. 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 Véglegesítés projektszakasz (2009. november 10. - 2010. február 8.) eseményeinek összefoglalását tartalmazza.

BESZÁMOLÓ A PROJEKTSZAKASZBAN ELVÉGZETT TEVÉKENYSÉGEKRŐL

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

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 vezetőikkel lefolytatott interjúk során felmértük, hogy milyen konkrét problémák merülnek fel az adott folyamat végrehajtása során, és az összegyűlt 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 egyeztetünk 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.

Egyéb teendők:

- információszolgáltatás és egyeztetés a Projekt Előrehaladási Jelentés elkészítéséhez
- Támogatási Szerződés módosításához adatszolgáltatás és egyeztetés

A BidCon Kft. részéről az időszak során átvett termékek:

- javított emlékeztetők az egyeztetésekről
- ügyfélszolgálattal kapcsolatos Excel-táblák
- testületi emlékeztetők
- testületi határozat átvételi ív
- előlap testületi előterjesztéshez
- vezetői értekezlet emlékeztető sablon

A BidCon Kft. részéről az időszak során elkészített termékek:

- Megbeszélés emlékeztetők
- WP3 - Költségvetési tervezés felülvizsgálata munkacsomag dokumentum véglegesített változata
- WP4 – Teljesítménymenedzsment folyamatok kidolgozása munkacsomag dokumentum véglegesített változata
- WP6 - Optimalizált működési modell kidolgozása munkacsomag dokumentuma

- WP6 - Optimalizált működési modell kidolgozása munkacsomag záró jelentése
- III. projektszakasz összefoglaló jelentése

MEGBESZÉLÉSEK, EGYEZTETÉSEK

Cím	Résztvevők	Szervezet	Dátum
Interjú	Szabó Sándor Fehérné Kovács Katalin Nagy-István Ildikó Újváriné Tóth Ágota Bencze Andrea Domján Róbert	Heves Város Önk. PH.	2009.11.20.
	Rovó Tibor Tóth Marcell Erdész János	BidCon Kft.	
Interjú	Fehérné Kovács Katalin	Heves Város Önk. PH.	2009.12.08.
	Rovó Tibor Tóth Marcell	BidCon Kft.	
Interjú	Újváriné Tóth Ágota Szalmásiné Balogh Magdolna	Heves Város Önk. PH.	2009.12.08.
	Rovó Tibor Tóth Marcell	BidCon Kft.	
Interjú	Domján Róbert	Heves Város Önk. PH.	2009.12.08.
	Rovó Tibor Tóth Marcell	BidCon Kft.	
Egyeztetés	dr. Balázs Éva	Heves Város Önk. PH.	2009.12.08.
	Rovó Tibor Tóth Marcell	BidCon Kft.	
Interjú	Nagy-István Ildikó	Heves Város Önk. PH.	2010.01.07.
	Rovó Tibor Tóth Marcell	BidCon Kft.	

Cím	Résztvevők	Szervezet	Dátum
Interjú	Bencze Andrea	Heves Város Önk. PH.	2010.01.07.
	Rovó Tibor Tóth Marcell	BidCon Kft.	
Egyeztetés	Újváriné Tóth Ágota Ecsegi Gábor	Heves Város Önk. PH.	2010.02.02.
	Farkas Anna Erdész János	BidCon Kft.	
Egyeztetés	Fehérné Kovács Katalin	Heves Város Önk. PH.	2010.02.02.
	Erdész János	BidCon Kft.	
Egyeztetés	Szabó Sándor Fehérné Kovács Katalin	Heves Város Önk. PH.	2010.02.04.
	Tóth Marcell	BidCon Kft.	
Elektronikus és telefonos kapcsolattartás	Fehérné Kovács Katalin	Heves Város Önk. PH.	folyamatosan
	Erdész János	BidCon Kft.	

ÉSZLELT PROBLÉMÁK, KOCKÁZATOK

A projekt megvalósítását jelenleg semmilyen ismert probléma, kockázat nem veszélyezteti.

A KÖVETKEZŐ IDŐSZAKRA TERVEZETT TEVÉKENYSÉGEK ÉS TERMÉKEK

A projekt Implementáció előkészítési fázisában a következő feladatokat kell elvégezni:

Feladat megnevezése	Határidő	Felelős
Folyamatoptimalizálással kapcsolatos előterjesztés elkészítése	2010.04.09.	BidCon Kft. Heves Város Önk. PH.
Módosított belső utasítások, munkaköri leírások, egyéb szükséges, munkavégzést leíró rendeletek és dokumentumok elkészítése	2010.06.08.	Bidcon Kft.
Oktatási terv elkészítése	2010.06.08.	Bidcon Kft.

Feladat megnevezése	Határidő	Felelős
Monitoring rendszer megtervezése	2010.06.08.	Bidcon Kft.

Budapest, 2010. február 8.

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

.....
Csáki Zsigmond
Polgármester
Heves Város Önkormányzata