

II. 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 Kiértékelés projektszakasz (2009. augusztus 11. - 2009. november 9.) eseményeinek összefoglalását tartalmazza.

BESZÁMOLÓ A PROJEKTSZAKASZBAN ELVÉGZETT TEVÉKENYSÉGEKRŐL

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

Felmérés projektszakasz vonatkozásában:

- a WP1 - Szervezeti struktúra jellemzése és WP2 - A stratégiai célok meghatározása munkacsomagokhoz kapcsolódóan interjúk lefolytatása
- WP1 - Szervezeti struktúra jellemzése és WP2 - A stratégiai célok meghatározása munkacsomagok véglegesítése

Kiértékelés projektszakasz vonatkozásában:

- átvett dokumentumok tanulmányozása
- WP1 és WP2 munkacsomagok eredménydokumentumai alapján a:
 - WP3 - Költségvetési tervezés felülvizsgálata munkacsomag

- WP4 - Teljesítménymenedzsment folyamatok munkacsomag
- WP5 - Kommunikációs folyamatok munkacsomag kidolgozása

Egyéb teendők:

- A pénzügyi elszámolás elkészítéséhez kapcsolódó egyeztetések lebonyolítása
- A pénzügyi elszámoláshoz tartozó hiánypótlás elkészítéséhez kapcsolódóan egyeztetés lebonyolítása

A BidCon Kft. részéről az időszak során átvett termékek:

- javított interjú emlékeztetők
- jogszabályok listája
- folyamatértékkel kapcsolatos visszajelzések
- dolgozók által ellátott ügyek statisztikája

A BidCon Kft. részéről az időszak során elkészített termékek:

- Interjú emlékeztetők
- WP1 - Szervezeti struktúra jellemzése
- WP2 - A stratégiai célok meghatározása
- Javított folyamatérték
- WP3 - Költségvetési tervezés felülvizsgálata
- WP4 - Teljesítménymenedzsment folyamatok kidolgozása
- WP5 - Kommunikációs folyamatok kidolgozása
- WP3, WP4 és WP5 munkacsomagok záró jelentése
- II. projektszakasz összefoglaló jelentése

MEGBESZÉLÉSEK, EGYEZTETÉSEK

Cím	Résztevők	Szervezet	Dátum
Interjú	Urbán István (Igazgatási ügyintéző - Közszolgálati és Okmányiroda)	Heves Város Önk. PH.	2009.09.10.
	Czeffer Csilla Erdész János	BidCon Kft.	
Interjú	Kozmáné Derda Edit (Kommunikációs - szervezési ügyintéző – Polgármesteri Iroda)	Heves Város Önk. PH.	2009.09.10.
	Czeffer Csilla Erdész János	BidCon Kft.	

Cím	Résztvevők	Szervezet	Dátum
Interjú	Ladmacziné Faragó Katalin (Titkársági adminisztrátor - Polgármesteri Iroda)	Heves Város Önk. PH.	2009.09.10.
	Czeffer Csilla Erdész János	BidCon Kft.	
Interjú	Domján Róbert (irodavezető - Városüzemeltetési és városrendészeti Iroda)	Heves Város Önk. PH.	2009.09.10.
	Czeffer Csilla Erdész János	BidCon Kft.	
Egyeztetés	Fehérné Kovács Katalin (aljegyző – Jegyzői Iroda)	Heves Város Önk. PH.	2009.09.22.
	Erdész János	BidCon Kft.	
Egyeztetés	Fehérné Kovács Katalin (aljegyző – Jegyzői Iroda) Hallai Ferenc (humánpolitikai és szervezési ügyintéző – Jegyzői Iroda)	Heves Város Önk. PH.	2009.10.30.
	Erdész János	BidCon Kft.	
Egyeztetés	Fehérné Kovács Katalin (aljegyző – Jegyzői Iroda)	Heves Város Önk. PH.	2009.11.05.
	Tóth Marcell Erdész János	BidCon Kft.	
Elektronikus és telefonos kapcsolattartás	Fehérné Kovács Katalin Hallai Ferenc	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**I. Véglegesítés projektszakasz (Folyamatoptimalizálás):**

A WP 6 munkacsomag célja optimalizált működési modell kidolgozása lesz.

A projekt eddig munkacsomagjaival (WP 1-5) kapcsolatban összegyűjtött információk alapján, illetve az ezekhez szükséges interjúk és egyéb egyeztetések segítségével –a WP 6 munkacsomag előkészítéseként – az alábbiakban javaslatot teszünk azon működési folyamatokra, amelyek optimalizálása véleményünk szerint a leginkább hozzájárulhat a projekt elsődleges céljának eléréséhez, a hatékony szervezeti működés kialakításához a Polgármesteri Hivatalban:

1. a WP 3 munkacsomag alapján a költségvetési tervezési folyamat optimalizálása;
2. a képviselőtestületi határozatok és döntések meghozatalát támogató folyamat optimalizálása – az előterjesztések előkészítésétől a határozathozatalon át a végrehajtásig. Ennél a folyamatnál a hangsúlyt a belső kommunikáció fejlesztésére és a vezetők részéről előírt határidők pontos betartására szeretnénk helyezni, mivel véleményünk szerint a belső folyamatok megfelelő szabályozása a kifelé, az Önkormányzat és az ügyfelek felé történő munkavégzés hatékonyságát és minőségét is javítja.
3. telefonos ügyfélszolgálat kialakítása, és ezen keresztül az ügyfélközpontú működés erősítése. Ezzel kapcsolatban fontosnak tartjuk kiemelni, hogy a modell kialakítása során, előzetesen nagy hangsúlyt kell fektetni 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.

Fenti javaslataink elfogadásával, illetve pontosításával kapcsolatban személyes egyeztetést indítványozunk.

Feladat megnevezése	Határidő	Felelős
Folyamatoptimalizálásra kijelölt folyamatok véglegesítése	2009.11.20.	BidCon Kft. Heves Város Önk. PH.
Költségvetési folyamattervezés esetleges pontosítása	2009.11.30.	Bidcon Kft.
Teljesítménymenedzsment folyamatok esetleges pontosítása	2009.11.30.	Bidcon Kft.
Kommunikációs folyamatok esetleges pontosítása	2009.11.30.	Bidcon Kft.
Folyamatoptimalizálás – optimális működési modell kidolgozása	2010.02.06.	Bidcon Kft.

Budapest, 2009. november 9.

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

.....
Csáki Zsigmond
Polgármester
Heves Város Önkormányzata