

Beszámoló

Projekt címe: „Körösladány Város Polgármesteri Hivatalának és a projektbe bevonni kívánt intézményeinek szervezetfejlesztése”

Projekt azonosítószáma: ÁROP – 1.A.2/A-2008-0159

Készítette: HyperTeam Kft.

2009. november 15.



A projekt az Európai Unió támogatásával, az Európai Szociális Alap társfinanszírozásával valósul meg.

<http://www.nfu.hu/>

<http://www.vati.hu>

1. Felmérés

A felmérési szakaszban azonosítják be pontosan a projekt tárgyaként megjelölt területeket, folyamatokat, ezek jelenlegi működésének körülményeit, jellemzőit, valamint a projekttel szembeni elvárásokat.

Körösladány Város Polgármesteri Hivatalának szervezetfejlesztése projekt keretében a következő területek felmérésére került sor:

Ikatási terület

Ügyfélfogadás, Ügyfélirányítás, Ügyfél-elégedettség mérés

Képviselő-testületi és bizottsági ülések

A hivatal szervezeti egységei közötti kapcsolat, együttműködés (BERNET felmérés)

Csoportmunkát és teljesítménymérést támogató lehetőségek

A hivatal és az önkormányzati háttérintézmények közötti kapcsolat

Pályázatok, közbeszerzés, projektmenedzsment

Projekt-kezelési módszerek, támogató eszközök

Stratégiai tervezés és éves költségvetés kapcsolata

Költségvetés-tervezés folyamata

Beszámoló-készítés folyamata

Környezetbarát közbeszerzés lehetőségei

A lakossággal, a civil szervezetekkel és a vállalkozói szférával való kapcsolat, együttműködés területe

Windows Server és SharePoint megoldáson alapuló munka-hatékonyság növelő, csoportmunka-támogató megoldások vizsgálata

A felmérés eredményeit a „Körösladány Város Polgármesteri Hivatalának és a projektbe bevonni kívánt intézményeinek szervezetfejlesztése” c. projektdokumentum tartalmazza.

2. Interjúk készítése

(polgármester, jegyzők, (fő)osztályvezetők). Az interjúk 60-120 percesek;

Szükség esetén a Polgármesteri Hivatal dolgozóinak körében kérdőíves felmérés lefolytatása.

Körösladány Város Polgármesteri Hivatalának szervezetfejlesztése projekt keretében a következő vezetői interjúk kerültek megtartásra:

- **Dr. Pelcsinszki Boleszláv, polgármester**

- **Ilyés Lajos, jegyző**
- **Kovács Tibor, Műszaki osztály**
- **Sánta János, Pénzügyi osztály**
- **Jónásné Tóth Eszter, Szociális osztály**
- **Tóth Zoltánné, Jegyzői titkárság**
- **Pap Károlyné, iktatási terület**

3. Optimalizálás

Felmérik részletesen a kiválasztott folyamatokat, majd elkészítik az optimális végrehajtást rögzítő eljárást.

A felmérés eredményeit a „Körösladány Város Polgármesteri Hivatalának és a projektbe bevonni kívánt intézményeinek szervezetfejlesztése” c. projektdokumentum vonatkozó. alfejezetei tartalmazzák.

A hivatal szervezetének átalakítása az ügyintézési idő csökkentése, vagy más, az ügyintézés eredményességét segítő mutató javítása érdekében célterülethez kapcsolódóan:

Tényfolyamatok:

- 1) Bejövő küldemények iktatása
- 2) Kimenő küldemények iktatása
- 3) Irattárba helyezés
- 4) Selejtezés

Ügyfélszolgálati tevékenységek ellátásának javítása területhez kapcsolódóan:

- 1) Ügyfélelégedettség-mérés – különböző típusú ügyfélelégedettség-mérési kérdőívek bevezetésének átgondolása

Rendeletalkotási és/vagy egyéb szabályozási folyamatok egyszerűsítése, átalakítása célterülethez kapcsolódóan:

Tényfolyamatok:

- 1) Ülések anyagainak előkészítése
- 2) Bizottsági ülés lefolytatása – bizottsági ülés anyagainak összeállítása és publikálása

3) Testületi ülés lefolytatása – testületi ülés anyagainak összeállítása és publikálása

A költségvetés készítésének és elfogadásának folyamata célterülethez kapcsolódóan:

Tényfolyamatok:

1) Költségvetés-tervezési folyamat

Pénzügyi és költségvetés végrehajtási ellenőrzés javítása célterülethez kapcsolódóan:

Tényfolyamatok:

1) Beszámoló-készítés folyamata

Szervezetfejlesztési javaslatok kidolgozása BERNET szervezetszociológiai felmérés segítségével.

- kérdőíves felmérés
- felmérés eredményeinek feldolgozása
- eredmények prezentálása a hivatal vezetése előtt

4. Javaslatok kidolgozása

Az elemzési szakasz kimenetei képezik az alapját a fejlesztési javaslatok elkészítésének. Valamennyi felmerült problémára és a hozzá kapcsolódó elvárásra kidolgoznak egy - ahol lehetséges több - alternatív javaslatot, rögzítve ezek becsült megvalósítási idejét és költségét is. Elkészítik az optimális folyamat tervét is, folyamatábra formájában;

Elkészül a szoftver-követelményspecifikáció, a rendszer által megvalósított funkciók ismertetésével.

5. ISO9001, 14001 kiépítése

A tevékenység eredményeit a „MINŐSÉG- ÉS KÖRNYEZET IRÁNYÍTÁSI RENDSZER BEVEZETÉSE KÖRÖSLADÁNY Polgármesteri HIVATALÁBAN„ projektdokumentum tartalmazza.

6. Oktatások

Minőségügyi folyamatokhoz kapcsolódó oktatások:

- 2009. 07. 15. - vezetők oktatása
- 2009. 08. 03. - felkészítő oktatás