
**Szervezetfejlesztés Nagykőrös Város
Önkormányzatánál
az ÁROP 3.A.2-2013-2013-0035 számú pályázat
alapján**

**ÁROP 2007-3.A.1. A polgármesteri hivatalok szervezetfejlesztése a
Közép-magyarországi régióban című pályázatban vállalt és
megvalósított intézkedések felülvizsgálata**

Dátum: 2014. június 30.

Tartalom

1. BEVEZETÉS	3
2. MUNKAMÓDSZER	4
3. AZ ÁROP 2007-3.A.1/A PÁLYÁZATBAN FOGLALT FELADATOK INDOKOLTSÁGA	4
4. A PROJEKT SORÁN MEGVALÓSÍTOTT FELADATOK	4
4.1. Informatikai fejlesztés	5
4.2. Munkatársak képzése	5
4.3. Szervezetfejlesztési tevékenység	6

1. Bevezetés

Nagykőrös Város Önkormányzata az Államreform Operatív Program keretén belül „Szervezetfejlesztés Nagykőrös Város Önkormányzatánál” c. pályázat keretében támogatást nyert el működésének és gazdálkodásának fejlesztésére. A pályázat megvalósítása során a Hyperteam Kft. a Magyary-program következő beavatkozási területeire fogalmaz meg fejlesztési javaslatokat:

1. Magyary program szervezet beavatkozási területe
2. Magyary program feladat beavatkozási területe
3. Magyary program eljárás beavatkozási területe
4. Magyary program személyzet beavatkozási területe

Jelen dokumentum célja korábbi szervezetfejlesztési pályázatban megvalósított feladatok, intézkedések felülvizsgálata és értékelése.

2. Munkamódszer

A feladat megvalósítása során 2009-es pályázat dokumentumainak elemzésével és az önkormányzat projektbe delegált munkatársaival folytatott egyeztetések segítségével hajtottuk végre a korábbi ÁROP pályázat szervezetfejlesztési feladatainak értékelését.

A dokumentumelemzés során a beadott pályázati anyag szolgált a vállalások alapjául, míg a feladatok teljesítéséhez a projekt során készített szakértői anyagok elemzését végzetük el. A dokumentumok alapján megszerzett információkat ezután az önkormányzat munkatársaival interjúk segítségével pontosítottuk.

3. Az ÁROP 2007-3.A.1/A pályázatban foglalt feladatok indokoltsága

A Polgármesteri Hivatal működésének, szervezeti kultúrájának fejlesztése folyamatosan zajlott a 2000-es évek elejétől, ekkortól rendelkezik a hivatal ISO tanúsítvánnyal. A pályázat beadása előtt, 2007 januárban alakult ki a Polgármesteri Hivatal öt irodából álló szervezeti felépítése, amely kellően hatékonynak bizonyult, de az átalakulást követően a hatékonyabb működés érdekében szükségessé vált a hivatal működésének optimalizása. A pályázat nem csak a hivatali működés optimalizálásának lehetőségét kínálta Nagykőrös Önkormányzatának, de egyúttal lehetővé tette egy olyan szervezeti kultúra kialakítását, amely a korszerű, az ügyfelekre koncentráló hivatali szolgáltatási rendszer meghonosodását eredményezte.

Nagykőrös Város Önkormányzata az Államreform Operatív Program keretén belül „A polgármesteri hivatalok szervezetfejlesztése” c. pályázat keretében nyert el támogatást, amelyet a HyperTeam Kft. közreműködésével valósított meg. A projekt célkitűzése egy korszerű és hatékony települési önkormányzat működési feltételeinek megteremtése volt, amely érdekében az alábbi célokat tűzték ki:

- a stratégiai gondolkodás megismertetése és alkalmazása
- a Hivatal döntési mechanizmusainak korszerűsítésével az ügyfélszolgálati tevékenységek javítása (ügyintézési idő csökkentése)
- az intézmények és a Hivatal költséghatékony működési feltételeinek megteremtése
- partnerségi kapcsolatok erősítése a település lakosaival, Nagykőrös gazdasági életének szereplőivel

A felsorolt célok az Önkormányzat elfogadott szervezetfejlesztési stratégiájával összhangban kerültek meghatározásra, amely a fenti, működési-gazdasági

célkitűzések mellett a hivatal ügyfélszolgálati tevékenységet ellátó munkatársainak munkájának támogatása érdekében szoftveres megoldások bevezetését is fontosnak tartja. További fontos célként fogalmazódott meg a projekt során a munkatársak közötti kohézió és a hatékony információáramlás fejlesztése, melynek érdekében a Hivatal és az önkormányzati intézményekben dolgozó munkatársak számára terveztek tréningeken és továbbképzéseken való részvételt.

A pályázat keretében tervezett fejlesztések révén az önkormányzat egy modern, ügyfélbarát önkormányzat kialakítására tett lépést, amely nem csak a törvényileg előírt minimum szolgáltatásokkal támogatja a lakosságot, hanem ezen túlmenően egy hosszú távú fejlesztés alapjait rakta le.

4. A projekt során megvalósított feladatok

4.1. Informatikai fejlesztés

A projekt keretében új szoftver beszerzése történt meg, az önkormányzat gazdálkodási feladataira ekkor vásárolta meg a Gordius pénzügyi szoftvert, amelyet azóta is használ. A rendszer teljes mértékben lefedi a település önkormányzatának gazdálkodását, a tervezés feladatoktól az éves beszámoló elkészítéséig nyújt támogatást.

Az Gordius bevezetésével a korábban használt pénzügyi rendszerek egy része kiváltásra került, hiszen az új szoftver lefedte a kötelezettségvállalás és nyilvántartás, a keretgazdálkodás előírt feladatait, hatékonyabb és gyorsabb munkavégzést téve lehetővé. A beszámoló elkészítése is jelentősen egyszerűsödött az új rendszer bevezetésével.

Az informatikai fejlesztés másik területe a belső portál kialakítása volt, amely a belső, szervezeti egységek közötti információáramlást támogatta. A rendszer bevezetése révén a nyomtatási költségek megtakarítása révén gazdaságosabb és hatékonyabb döntés előkészítési tevékenység alakulhatott ki a Polgármesteri Hivatalban.

4.2. Munkatársak képzése

A projekt megvalósítása során több témában részesültek képzésben Nagykovácsányi Önkormányzatának munkatársai, ezek közül több képzés nem csak a Polgármesteri Hivatal dolgozóit érintette, hanem részt vettek rajta a település intézményeinek munkatársai is. A képzésen nem csak a bevezetésre került informatikai alkalmazások használatához szükséges ismereteket sajátíthatták el résztvevők, hanem ügyfélkezelési, konfliktuskezelési technikákat is megismerhettek, illetve megismerték a folyamatoptimalizálás elterjedt technikáit is.

A megvalósított képzések listája:

- Gordius Integrált pénzügyi rendszer felhasználói oktatás (40 óra)
- A civil és a vállalkozói szférával kialakítható kapcsolatok megszervezésének mechanizmusa (8 óra)
- Projekt szemlélet megerősítése (16 óra)
- Partnerek intézményesített bevonása a döntéshozatalba (8 óra)
- A hivatal belső szervezeti egységei közötti együttműködés javítása (16 óra)
- Szervezeti megoldások bevezetése a lakosság naprakész és folyamatos tájékoztatásának javítására, a döntések nyilvánossá tételére (8 óra)
- Önkormányzati intézmények felügyeletének átalakítása, a döntési jogosultságok átstrukturálása (16 óra)
- Ügyfélszolgálati tevékenységek ellátásának javítása érdekében megtartott készség és képességfejlesztő tréning (2x8 óra)
- Az önkormányzat által felügyelt intézményekkel való rendszeres információáramlás folyamatának korszerűsítése (8 óra)
- Rendeletalkotási és/vagy egyéb szabályozási folyamatok egyszerűsítése, átalakítása (24 óra)
- Közbeszerzési eljárások lebonyolítása és környezetbarát közbeszerzési gyakorlat bevezetése (8 óra)

4.3. Szervezetfejlesztési tevékenység

A projekt során az a szervezetfejlesztési tevékenység az alábbiakban részletesen felsorolt területre fókuszált:

- Ügyfélszolgálati tevékenységek felülvizsgálata
- Rendeletalkotási és/vagy egyéb szabályozási folyamatok felülvizsgálata
- A hivatal belső szervezeti egységei közötti együttműködés javítása és a hivatalon belüli koordinációs funkció színvonalának növelése
- Önkormányzati intézmények felügyeletének átalakítása, a döntési jogosultságok átstrukturálása és az önkormányzat által felügyelt intézményekkel való rendszeres információáramlás folyamatának korszerűsítése
- A közintézmények költséghatékonyabb működésére irányuló szervezet átalakítási program kidolgozása
- A projektszemlélet megerősítése
- Költségvetési gazdálkodás eredményességének javítása (pénzügyi és gazdálkodási felelősségvállalás, költségvetés tervezés)
- A partnerség erősítése

A felsorolt beavatkozási területeket a külső szakértők a rendelkezésre álló dokumentumok, belső szabályzatok, valamint a területen dolgozó önkormányzati

dolgozók visszajelzései alapján felmérték és elemezték a napi működét, majd folyamatszintű szabályozási javaslatokat készítettek az optimális működési modellre. A szervezetfejlesztési tevékenység megvalósítása során felhasznált optimalizációs irányelvek biztosították többek között a redundancia kiküszöbölését, az adminisztráció csökkentését, az automatizáltság növelését, a mérhetőség megteremtését.

A szervezetfejlesztési tevékenység másik fókuszja az intézményrendszer működését érintő beavatkozási terület mellett a település lakosságának, a helyi civil szervezetek és vállalkozások és az önkormányzat kapcsolatának felülvizsgálata volt. A helyzetfelmérés során kirajzolódott, hogy az önkormányzat számára az egyik legfontosabb fejlesztési terület a település honlapjának interaktív, kétoldalú kommunikációra alkalmassá tétele lenne, amely támogatná az elektronikus ügyintézés, a lakossági panaszok elektronikus kezelését. A kommunikációs csatorna mellett kiemelt fontosságúnak mutatkozott a Hivatal és az Önkormányzat tevékenységének érintettjeivel (lakosság, vállalkozók) viszonyulásának felmérése és elemzése a Stakeholder menedzsment technikájának segítségével.

5. A megvalósított feladatok értéklelése

A megvalósított fejlesztések révén az önkormányzat jelentős előrelépést tett, a munkatársai olyan új ismereteket sajátítottak el, amelyek révén képesek voltak a hivatali tevékenységet az elvárt magas színvonalon végezni. Az informatikai fejlesztések elérték a kívánt hatást, a feladatok elvégzésnek hasznos és szerves részeivé váltak. Ugyanakkor az eltelt időszak jogszabályi változásai miatt az operatív működésre vonatkozó szabályzatok és folyamatok a jelenben már nem tekinthetők megfelelőnek, így szükséges ezek felülvizsgálata, amely révén az önkormányzat működésének hatékonysága tovább javulhat.