



ÁROP – 1.A.2/A-2008-0136

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

## Összefoglaló

### Jogszabályi keretek

a „Szervezetfejlesztés az ügyfélelégedettség növelése érdekében a

Kisbéri Önkormányzatnál” c. ÁROP-1.A.2/A-2008-0136

azonosítószámú projekthez





ÁROP – 1.A.2/A-2008-0136

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

## **1. Projektünk befejeződött, a pályázatban szereplő vállalások teljesültek.**

### **Eredménytermékek kapcsolata a vállalt pályázati területekkel: 12 részterület fejlesztését vállaltuk.**

A következő területek fejlesztése történt meg a 2. sz. mellékletben felsorolt technikákkal, illetve a következőkben megnevezett folyamatokkal:

1.a) A hivatalon belüli koordinációs funkció erősítése

Megvalósulás módja:

Folyamat. Vezetői ellenőrzés

1.b) Az önkormányzati intézmények felügyeletének átalakítása, a döntési jogosultságok átstrukturálása

Megvalósulás módja:

Folyamat. Kötelezettségvállalás és nyilvántartása

Folyamat. Vezetői ellenőrzés

1.c) Az önkormányzati által felügyelt intézményekkel való rendszeres információáramlás folyamatának korszerűsítése, illetve az intézményektől érkező visszacsatolás beépítése a hivatal működésébe

Megvalósulás módja:

e-mail forgalom szabályozása, értekezletek

1.d) a közintézményeknél költséghatékonyabb vagy eredményesebb működésre irányuló szervezet átalakítási programok kidolgozása

Megvalósulás módja:

Költségracionalizálási javaslatok

2.e) Pénzügyi és gazdálkodási felelősségvállalás szabályozása

Megvalósulás módja:

Folyamat. Kötelezettségvállalás és nyilvántartása

Folyamat. Vezetői ellenőrzés

2.f) Költségvetés készítésének és elfogadásának folyamata

Megvalósulás módja:

Folyamat. Stratégia, és költségvetés készítése

2.g) Új költségvetési tervezési és végrehajtási technikák alkalmazása

Megvalósulás módja:

Folyamat. Stratégia, és költségvetés készítése

2.h. Közbeszerzési eljárás lebonyolítása

Megvalósulás módja:

Folyamat. Közbeszerzési eljárás zöld közbeszerzéssel



ÁROP – 1.A.2/A-2008-0136

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

2.i. Környezetbarát közbeszerzési gyakorlat bevezetése

Megvalósulás módja:

Folyamat. Közbeszerzési eljárás zöld közbeszerzéssel

2.j) Pénzügyi és költségvetés végrehajtási ellenőrzés javítása

Megvalósulás módja:

Folyamat. Stratégia, és költségvetés készítése

3.k) Szervezeti megoldások bevezetése a lakosság naprakész és folyamatos tájékoztatásának javítására, a döntések nyilvánossá tételére

Megvalósulás módja:

Folyamat: Partneri együttműködés

3.l) A civil és a vállalkozói szférával kialakítható kapcsolatok megszervezésének mechanizmusa

Megvalósulás módja: Web-lap fejlesztés

Folyamat: Partneri együttműködés

## 2. Részletesen megvizsgált felmért folyamatok

A pályázat e alapján területenként végzett felmérések a következők voltak:

- Éves költségvetés tervezés folyamata - Pénzügyi és gazdálkodási tevékenység
- Építési hatósági tevékenység - Ügyfélkezelés a Polgármesteri Hivatalban
- Adóügyek - Ügyfélkezelés a Polgármesteri Hivatalban
- Intézményi gazdálkodás - Intézményfelügyelet, Intézményfejlesztés
  - a. Gyöngyszem Óvoda
  - b. Petőfi Sándor Általános Iskola
  - c. Táncsics Mihály Gimnázium
  - d. Bánki Donát Szakképző Iskola
  - e. Városigazgatóság
  - f. Vass Albert Művelődési Központ
- Intézményi gazdálkodás - Pénzügyi és gazdálkodási tevékenység - Költségvetés készítése; Havi ellátmány kiadása és elszámolása
  - g. Gyöngyszem Óvoda
  - h. Petőfi Sándor Általános Iskola



ÁROP – 1.A.2/A-2008-0136

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

- i. Táncsics Mihály Gimnázium
- j. Bánki Donát Szakképző Iskola
- k. Városigazgatóság
- l. Vass Albert Művelődési ház és könyvtár

- Közbeszerzés
- Beruházás-tervezés
- Kapcsolattartás - Partneri együttműködés
- Kötelezettségvállalás és nyilvántartása – Intézményfelügyelet.

### **3. Átalakított folyamatok**

1. Végrehajtási eljárás
2. Bejelentéssel végezhető építési tevékenységek nyilvántartásba vétele
3. Építési tevékenységek engedélyezése és nyilvántartásba vétele
4. Stratégia, és költségvetés készítése
5. Vezetői ellenőrzés
6. Bejövő iratok feldolgozása
7. Partneri együttműködés
8. Közbeszerzési eljárás zöld közbeszerzéssel
9. Beruházás tervezése és megvalósítása
10. Kötelezettségvállalás és nyilvántartása
11. Iratok kiküldése
12. Irattározás

### **4. Ügyintézési idő csökkenése**

Pályázatunk egyik fontos célja az ügyfélelégedettség növelése, melynek egyik eszköze az ügyintézési idő csökkentése. Cél volt 6 %-os ügyintézési időcsökkentés.

Az ügyintézési idő kimutatására egy táblázat szolgált, melyet a szociális, az adó, az építésügy, a hagyatékok területén, továbbá az Okmányirodai ügyintézésnél töltöttek ki a dolgozók.

A mérés 2009 novemberében kezdődött és 2010. június végéig történt. Az Okmányiroda 2010-ben kapcsolódott be. Mivel az év nem azonos időszaka az összehasonlítható, és mivel az ügyek egy



ÁROP – 1.A.2/A-2008-0136

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

része szezonális, így nem ügytípusonként történt meg az összehasonlítás, hanem a törvényesen előírt ügyintézési idő mennyisége szerint. Ez azt jelenti, hogy az 5, 10, 22, 30, 45 napos ügyintézési idővel intézhető ügyek egy csoportba kerültek.

A mérés eredményét a következő táblázat szemlélteti

Törvényben előírt ügyintézési idő	2009	2010	Változás
5 napos	3,5	4,75	135,71%
10 napos	6,1	6,4	104,92%
22 napos	10,3	6,1	59,22%
30 napos	33,9	30,1	88,79%
45 napos	31,5	13	41,27%
Átlag	17,06	12,07	85,98%

Látható, hogy a Hivatal teljesítette a vállalását, az ügyintézési idő több mint 14 %-kal csökkent 2009. évről 2010. évre.

Az Okmányirodában 12,19 perc volt az átlagos ügyintézési idő 2010. évben. Az 5 napos ügyintézési idő keretében Közgyógyellátási ellátási ügyek intézése történt, az ügyintézési idő kismértékben növekedett. A 10 napos ügyintézési idő keretében Építési hatósági ügyek intézése került nyilvántartásba, itt is növekedett kismértékben az ügyintézési idő, az ügyek bonyolultsága miatt. A 22 munkanapos ügyintézési idő kettő mért szakterületet érintett, az építésügyet és a szociális ügyintézés, itt látványos ügyintézési idő csökkenés történt, 40 %-kal javult az ügyintézés gyorsasága. A 30 napos ügyintézési idő az adóügyintézési terület körébe tartozott, itt is 20 %-os javulást láthatunk. A 45 napos ügyintézési idő az építési hatósági tevékenység során merült fel, több mint 50 %-kal javult a gyorsaság, ez azonban nem annyira reprezentatív, hisz nem merült fel sem 2009-ben, sem 2010-ben csupán néhány ilyen ügy.

## **5. A polgármesteri hivatal belső folyamatai 25%-ának projektszerű működésbe terelése**



ÁROP – 1.A.2/A-2008-0136

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

Kisbér Város Önkormányzata vállalta, hogy szervezetfejlesztési projektje keretében belső folyamatainak 25 %-át projektszerű működési keretbe tereli. A szándék oka az volt, hogy az önkormányzat és a hivatal vezetői tisztában vannak azzal, hogy a projektszerű feladat-végrehajtás hatékony eszköz és megközelítési mód bizonyos típusú feladatok megoldására, egyedi termék, szolgáltatás vagy eredmény létrehozása céljából. Hatékonysága abból ered, hogy a feladat végrehajtása előtt tudatosan, ésszerű és célszerű folyamatokon keresztül a szükséges mértékű alaposággal definiáljuk, strukturáljuk és megtervezzük a feladat megoldását. Azt, hogy egy feladatot projektben célszerű-e megoldani, a feladat jellege határozza meg. Bizonyos feladatok megoldására a projekt egy kifejezetten alkalmas és ajánlott eszköz, más típusú feladatok esetében a megközelítés, a szemléletmód lehet hasznos.

A projekt sikere jelentős mértékben az abban közreműködő munkatársakon múlik. Úgy szintén meghatározó a projekt eredményei, következményei (kedvező és kedvezőtlen egyaránt) által érintettek, érdekeltek bevonása, megnyerése, folyamatos kapcsolattartás, egyeztetések végzése az adott témában.

A Hivatal működésében jó megoldás azon folyamatok végrehajtására, melyek több szervezeti egységet is érintenek, és ezért nem illeszthetők be egy konkrét szervezet feladatai közé sem, hogy ideiglenes projektszervezet jöjjön létre, amely szabályozott körülmények között működik. Erre szolgál a „Projektszerű működés” című folyamat. A Hivatal hatósági-igazgatási folyamatai törvény által szabályozottak, belső folyamatai egy része azonban hatékonyabban képes működni projektszervezet keretében, mivel a projektszervezet mindig hivatali szervezeti struktúrán átnyúló szervezet, ezért a megvalósításhoz leginkább értő különböző szakembereket képes összegyűjteni.

A projektszerű működésnek számos előnye van, az mellett, hogy a megfelelő szakemberek kiválasztásával gyors, és hatékony munkavégzésre van lehetőség, ellenőrzése gyors és szabályozott. Fontos szempont még, hogy az adott feladat megoldásáért való együttműködés erősíti a szervezeti egységek közti kapcsolatot.

A projektszerű működésbe bevonásra javasolt folyamatok a következők:

1. Stratégia alkotás
2. Konceptió alkotás
3. Pályázat pénzügyi lebonyolítása



ÁROP – 1.A.2/A-2008-0136

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

4. Pályázat adminisztratív lebonyolítása
5. Beruházás-tervezés
6. Beruházás lebonyolítása
7. Program alkotás
8. Stratégia visszamérés
9. Vezetői értekezlet
10. Polgármesteri hivatal értekezlet
11. Rendezvényszervezés
12. Rendezvény-lebonyolítás
13. Pályázatírás
14. Pályázat szakmai lebonyolítása
15. Közbeszerzés

Fenti 15 folyamat a Hivatal belső folyamatainak (22 db) több mint 68 %-át teszi ki. A javaslatba nem kerültek bele a pénzügyi és műszaki folyamatok és kiszolgáltató tevékenységek nevezetesen: költségvetés készítése (1 db), költségvetés monitoringja (1 db), karbantartás (1 db), informatika-szervezés (3 db), takarítás (1 db), portaszolgálat, készpénzszállítás (2 db) folyamatai.

## 6. Ügyfél-elégedettség mérése

A mérés eredménye: 2009-ben 84,46 %, mely 2010-ben 93,65 %-ra 10,88 %-kal nőtt, mellyel a vállalását az Önkormányzat teljesítette. A Polgármesteri Hivatalban az információs pultnál az ügyfelek számára tájékoztató jelleggel kiírásra került, hogy lehetőségük van ügyfélelégedettségi kérdőívet kitölteni, majd egy gyűjtődobozba elhelyezni.

Társadalmi fenntarthatósági kritériumokat Kisbér Város Önkormányzata az alábbiak szerint teljesítette:

1. Jogszabályi keretek hozzáférése

<http://www.kisber.hu/kisber01013285.html>, <http://www.magyarorszag.hu>



ÁROP – 1.A.2/A-2008-0136

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

<https://kereses.magyarorszag.hu/jogszabalykereso>, valamint a hivatal ügyfélszolgálatán.

2. Célzott segítségnyújtás a célcsoportoknak: hozzászólások-képviselői hozzászólások, új fórum elhelyezése Kisbér Város portálján vállalkozók, civil szervezetek elérhetőségei a Web-lapon, ügyfélszolgálati időben segítségnyújtás bármely ügyben telefonon vagy személyesen.
3. Párbeszéd és együttműködési fórumok: Két szervezettel kötöttünk együttműködési megállapodást, Bánki Alapítvány és Bakonytárségi Civil Fórum Egyesület.

Az együttműködés formái:

- a Város és a térség gazdálkodó szervezetében ápolts kapcsolatain keresztül juttatja el a gazdasági élet nyilvánosságához a projekt információit
  - a civil kapcsolattartás érdekében: a nyilvánosság biztosítása
  - Közreműködik a Hivatal Web-lap fejlesztésben, tolmácsolja a civil szervezetek érdekeit.
  - Közreműködik az Önkormányzat működésével, feladatellátásával kapcsolatos információk lakossághoz való eljuttatásában a számára kijelölt Hirdetőtáblán, sajtóközleményben, elektronikus hírlevélben.
4. Részvételi felelős kinevezése, részfeladatokat Pápai Mónika korábbi titkárnő, jelenleg Vagyongazdálkodási ügyintéző.
  5. Munkaegyeszségügyi információ elérhetőségének biztosítása: félévente orvosi vizsgálat tartása a Batthyány Kázmér Szakkórházban, ahol információk elérhetőség biztosítása. Munkaértekezleteken információ nyújtás.