

## ÁROP-1.A.2. A POLGÁRMESTERI HIVATALOK SZERVEZETFEJLESZTÉSE

### POLGÁRMESTERI HIVATAL POLGÁR VÁROS SZOLGÁLATÁBAN



## MÁSODIK RÉSZFELADAT

A projekthez kapcsolódó szakértői feladatokat végezte:

MEGAKOM Stratégiai Tanácsadó Iroda Kft. és  
ICG Infora Consulting Group Kft. konzorciuma

2009. NOVEMBER 30.

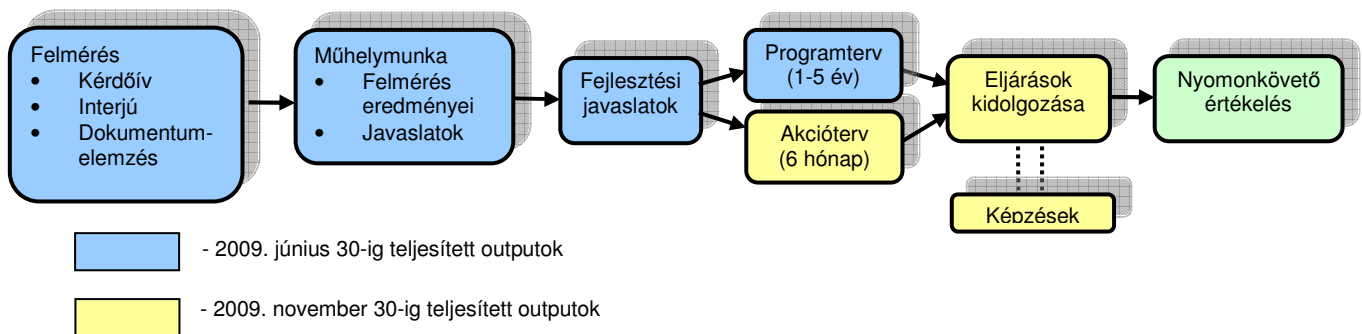


## ÖSSZEFOGLALÓ

Polgár Város Önkormányzata 2008 közepén pályázott az Államreform Operatív Program keretében meghirdetett „A polgármesteri hivatalok szervezetfejlesztése – ÁROP-1.A.2” elnevezésű pályázaton és pozitív elbírálásban részesült. A támogatásban részesülő projekt címe „Polgármesteri Hivatal Polgár város szolgálatában”, azonosító száma ÁROP-1.A.2/A-2008-0001.

**Jelen dokumentum** a projekt megvalósítása során a pályázatban teljesíteni vállalt célok és **outputok második – 2009. november 30-ig teljesítendő – részét foglalja magában**, amely a második részteljesítés igazolásának alapját jelenti a Támogató felé. Az outputok teljesítése a pályázati útmutató A1. pontjában felsorolt, megvalósítandó **fejlesztési részterületekhez** rendelve értelmezhető, hiszen a pályázat célja a vállalt fejlesztési részterületek mindegyikében érdemi minőségi és/vagy mennyiségi javulást, színvonal-emelkedést elérni a polgármesteri hivatal munkájában.

Valamennyi fejlesztési részterület esetében a **feladatok azonos folyamat mentén és azonos módszertani eszközök alkalmazásával** kerültek végrehajtásra. A végrehajtás folyamatát az alábbi ábra foglalja össze:



Az alábbi táblázat összefoglalóan jeleníti meg az egyes fejlesztési részterületeknél a **második ütemben – 2009. november 30-ig – teljesítendő eredményeket** (outputokat).

Fejlesztési részterületek	Outputok		
	Akcióterv	Eljárások kidolgozása	Képzés
<b>1. Döntési mechanizmusok korszerűsítése</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>3</b>
a) általános döntési kompetenciák, eljárások korszerűsítése a stratégiai menedzsment erősítése érdekében	1	1	
b) a polgármesteri hivatal szervezetének átalakítása az ügyintézési idő csökkentése, vagy más, az ügyintézés eredményességét segítő mutató javítása érdekében	1	1	
c) ügyfélszolgálati tevékenységek ellátásának javítása (pl. munkaszervezés, ügyintézési folyamat átalakítása)	1	1	1
e) a hivatal belső szervezeti egységei közötti együttműködés javítása	1	1	
f) a hivatalon belüli koordinációs funkció színvonalának növelése	1	1	
g) az önkormányzati intézmények felügyeletének átalakítása, a döntési jogosultságok átstrukturálása	1	1	
h) az önkormányzat által felügyelt intézményekkel való rendszeres információáramlás folyamatának korszerűsítése, az intézményektől érkező visszacsatolás beépítése a hivatal működésébe	1	1	



Outputok	Akcióterv	Eljárások kidolgozása	Képzés
<b>Fejlesztési részterületek</b>			
i) a közintézmények költséghatékonyabb és/vagy eredményesebb működésére irányuló szervezet átalakítási programok kidolgozása	1	1	
j) a hivatal működését, illetve a nyújtott közszolgáltatások eredményességét mérő mutatószámok bevezetése	1	1	
k) szervezeti szintű teljesítménymérési és -értékelési eszközök bevezetése	1	1	
l) projektszemlélet megerősítése	1	1	2
<b>2. A költségvetési gazdálkodás eredményességének javítása</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>1</b>
b) stratégiai tervezés és éves költségvetés összekapcsolása	1	1	
c) tartalmi és eljárási kapcsolat kialakítása az önkormányzati szakpolitikai prioritások és a költségvetés előkészítése és elfogadása között	1	1	
g) környezetbarát közbeszerzési gyakorlat bevezetése	1	1	1
h) pénzügyi és költségvetés végrehajtási ellenőrzés javítása	1	1	
<b>3. A partnerség erősítése</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>0</b>
a) szervezeti megoldások bevezetése a lakosság naprakész és folyamatos tájékoztatásának javítására, a döntések nyilvánossá tételére	1	1	
b) a civil és vállalkozói szférával kialakítható kapcsolatok megszervezésének mechanizmusa	1	1	
c) partnerek intézményesített bevonása a döntéshozatalba	1	1	
<b>ÖSSZESEN</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>4</b>

Az első szakasz feladatait követően, a műhelymunkák, fejlesztési javaslatok és programtervek eredményeire támaszkodva a szakértők formálisan is véglegesítették az **akcióterveket**. Ezek a rövid, tényszerű dokumentumok részterületenként kerültek kidolgozásra.

A tervezési-előkészítési szakasz lezárultával vette kezdetét a végrehajtási, bevezetési szakasz. Mivel valamennyi érintett területen sokkal több fejlesztési javaslat került meghatározásra, mint amennyi – figyelembe véve az idő- és kapacitásbeli korlátokat – a projekt élettartama alatt bevezethető, ezért a javaslatok közül kiválasztásra kerültek azok, amelyek a projekt keretében bevezetésre kerültek. A kidolgozandó **eljárások** körének meghatározásának szempontjai az alábbiak voltak:

- A rendelkezésre álló idő- és kapacitáskorlátok között reálisan megvalósíthatóak
- Az adott területen azonosított legfontosabb problémák valamelyikére reagálnak
- Érzékelhető pozitív változást eredményeznek
- Mintaként, jó gyakorlatként szolgálhatnak az adott területen további eljárásrendek kidolgozásához

Ez utóbbi szempont meghatározó volt a bevezetési-fejlesztési szakasz szempontjából. Az eljárások kialakítása során a szakértők szorosan együtt dolgoztak az adott területért felelős hivatali vezetőkkel és dolgozókkal. A cél a konkrét eljárásrend kidolgozásán túlmenően az



volt, hogy **képesé tegyék** az adott teamet arra, hogy a jövőben a saját folyamataikat, eljárásrendjeiket a megismert módszer alkalmazásával akár önállóan dolgozzák ki, illetve át.

A második ütemben teljesített outputok keretében, azokhoz kapcsolódóan megvalósult 4 db **képzés** – az ügyfélszolgálati tevékenységek ellátásának javítása, a projektszemlélet megerősítése és a környezetbarát közbeszerzési gyakorlat bevezetése témakörben.

Az alábbi három táblázat összefoglalja a teljesített outputokat tématerületenként, feltüntetve kapcsolódó dokumentumok nevét.

**1. Teljesített outputok – Akciótervek**

Outputok	Akcióterv	Teljesült?	Dokumentum neve
<b>Fejlesztési részterületek</b>			
<b>1. Döntési mechanizmusok korszerűsítése</b>			
a) általános döntési kompetenciák, eljárások korszerűsítése a stratégiai menedzsment erősítése érdekében	1	✓	1a_Polgar_akcioterv.doc
b) a polgármesteri hivatal szervezetének átalakítása az ügyintézési idő csökkentése, vagy más, az ügyintézés eredményességét segítő mutató javítása érdekében	1	✓	1b_Polgar_akcioterv.doc
c) ügyfélszolgálati tevékenységek ellátásának javítása (pl. munkaszervezés, ügyintézési folyamat átalakítása)	1	✓	1c_Polgar_akcioterv.doc
e) a hivatal belső szervezeti egységei közötti együttműködés javítása	1	✓	1e_Polgar_akcioterv.doc
f) a hivatalon belüli koordinációs funkció színvonalának növelése	1	✓	1f_Polgar_akcioterv.doc
g) az önkormányzati intézmények felügyeletének átalakítása, a döntési jogosultságok átstrukturálása	1	✓	1g_Polgar_akcioterv.doc
h) az önkormányzat által felügyelt intézményekkel való rendszeres információáramlás folyamatának korszerűsítése, az intézményektől érkező visszacsatolás beépítése a hivatal működésébe	1	✓	1h_Polgar_akcioterv.doc
i) a közigazgatási intézmények költségvetésének és/vagy eredményesebb működésére irányuló szervezet átalakítási programok kidolgozása	1	✓	1i_Polgar_akcioterv.doc
j) a hivatal működését, illetve a nyújtott közszolgáltatások eredményességét mérő mutatószámok bevezetése	1	✓	1j_Polgar_akcioterv.doc
k) szervezeti szintű teljesítméymérési és -értékelési eszközök bevezetése	1	✓	1k_Polgar_akcioterv.doc
l) projektszemlélet megerősítése	1	✓	1l_Polgar_akcioterv.doc
<b>2. A költségvetési gazdálkodás eredményességének javítása</b>			
b) stratégiai tervezés és éves költségvetés összekapcsolása	1	✓	2b_Polgar_akcioterv.doc
c) tartalmi és eljárási kapcsolat kialakítása az önkormányzati szakpolitikai prioritások és a költségvetés előkészítése és elfogadása között	1	✓	2c_Polgar_akcioterv.doc
g) környezetbarát közbeszerzési gyakorlat bevezetése	1	✓	2g_Polgar_akcioterv.doc
h) pénzügyi és költségvetés végrehajtási ellenőrzés javítása	1	✓	2h_Polgar_akcioterv.doc
<b>3. A partnerség erősítése</b>			
a) szervezeti megoldások bevezetése a lakosság naprakész és folyamatos tájékoztatásának javítására, a döntések nyilvánossá tételére	1	✓	3a_Polgar_akcioterv.doc
b) a civil és vállalkozói szférával kialakítható kapcsolatok megszervezésének mechanizmusa	1	✓	3b_Polgar_akcioterv.doc
c) partnerek intézményesített bevonása a döntéshozatalba	1	✓	3c_Polgar_akcioterv.doc
<b>ÖSSZESEN</b>	<b>18 db</b>		

**2. Teljesített outputok – Eljárások**

Outputok Fejlesztési részterületek	Eljárások kidolgozása	Teljesült?	Dokumentum neve
<b>1. Döntési mechanizmusok korszerűsítése</b>			
a) általános döntési kompetenciák, eljárások korszerűsítése a stratégiai menedzsment erősítése érdekében	1	✓	1a_Polgar_eljaras.doc 1a_Polgar_elj_melleklet.xls
b) a polgármesteri hivatal szervezetének átalakítása az ügyintézési idő csökkentése, vagy más, az ügyintézés eredményességét segítő mutató javítása érdekében	1	✓	1b_Polgar_eljaras.doc 1b_Polgar_elj_melleklet.xls
c) ügyfélszolgálati tevékenységek ellátásának javítása (pl. munkaszervezés, ügyintézési folyamat átalakítása)	1	✓	1c_Polgar_eljaras.doc
e) a hivatal belső szervezeti egységei közötti együttműködés javítása	1	✓	1e_Polgar_eljaras.doc 1e_Polgar_elj_melleklet.xls
f) a hivatalon belüli koordinációs funkció színvonalának növelése	1	✓	1f_Polgar_eljaras.doc 1f_Polgar_elj_melleklet.doc
g) az önkormányzati intézmények felügyeletének átalakítása, a döntési jogosultságok átstrukturálása	1	✓	1g_Polgar_eljaras.doc 1g_Polgar_elj_melleklet.doc
h) az önkormányzat által felügyelt intézményekkel való rendszeres információáramlás folyamatának korszerűsítése, az intézményektől érkező visszacsatolás beépítése a hivatal működésébe	1	✓	1h_Polgar_eljaras.doc 1h_Polgar_elj_melleklet.xls
i) a közintézmények költséghatékonyabb és/vagy eredményesebb működésére irányuló szervezet átalakítási programok kidolgozása	1	✓	1i_Polgar_eljaras.doc 1i_Polgar_elj_melleklet.xls
j) a hivatal működését, illetve a nyújtott közszolgáltatások eredményességét mérő mutatószámok bevezetése	1	✓	1j_Polgar_eljaras.doc 1j_Polgar_elj_melleklet.doc
k) szervezeti szintű teljesítménymérési és -értékelési eszközök bevezetése	1	✓	1k_Polgar_eljaras.doc
l) projektszemlélet megerősítése	1	✓	1l_Polgar_eljaras.doc 1l_Polgar_elj_melleklet1.doc 1l_Polgar_elj_melleklet2.xls
<b>2. A költségvetési gazdálkodás eredményességének javítása</b>			
b) stratégiai tervezés és éves költségvetés összekapcsolása	1	✓	2b_Polgar_eljaras.doc 2b_Polgar_elj_melleklet1.doc 2b_Polgar_elj_melleklet2.xls
c) tartalmi és eljárási kapcsolat kialakítása az önkormányzati szakpolitikai prioritások és a költségvetés előkészítése és elfogadása között	1	✓	2c_Polgar_eljaras.doc 2c_Polgar_elj_melleklet1.doc 2c_Polgar_elj_melleklet2.xls
g) környezetbarát közbeszerzési gyakorlat bevezetése	1	✓	2g_Polgar_eljaras.doc 2g_Polgar_elj_melleklet1.pdf 2g_Polgar_elj_melleklet2.pdf
h) pénzügyi és költségvetés végrehajtási ellenőrzés javítása	1	✓	2h_Polgar_eljaras.doc 2h_Polgar_elj_melleklet.xls
<b>3. A partnerség erősítése</b>			
a) szervezeti megoldások bevezetése a lakosság naprakész és folyamatos	1	✓	3a_Polgar_eljaras.doc 3a_Polgar_elj_melleklet.doc



Outputok	Eljárások kidolgozása	Teljesült?	Dokumentum neve
<b>Fejlesztési részterületek</b>			
tájékoztatásának javítására, a döntések nyilvánossá tételére			
b) a civil és vállalkozói szférával kialakítható kapcsolatok megszervezésének mechanizmusa	1	✓	3b_Polgar_eljaras.doc 3b_Polgar_elj_melleklet.xls
c) partnerek intézményesített bevonása a döntéshozatalba	1	✓	3c_Polgar_eljaras.doc 3c_Polgar_elj_melleklet.xls
<b>ÖSSZESEN</b>	<b>18</b>		

### 3. Teljesített outputok – Képzések

Outputok	Képzés	Teljesült?	Dokumentum neve
<b>Fejlesztési részterületek</b>			
<b>1. Döntési mechanizmusok korszerűsítése</b>			
c) ügyfélszolgálati tevékenységek ellátásának javítása (pl. munkaszervezés, ügyintézési folyamat átalakítása)	1	✓	1c_Polgar_ugyfel_kepzes_jel_iv.pdf 1c_Polgar_ugyfel_kepzes_foto1.jpg 1c_Polgar_ugyfel_kepzes_foto2.jpg 1c_Polgar_ugyfel_kepzes_foto3.jpg 1c_Polgar_ugyfel_kepzes_foto4.jpg
l) projektszemlélet megerősítése	2	✓	1l_Polgar_pm_kepzes_1_jel_iv.pdf 1l_Polgar_pm_kepzes_prez.ppt 1l_Polgar_pm_kepzes_1_foto1.jpg 1l_Polgar_pm_kepzes_1_foto2.jpg
		✓	1l_Polgar_pm_kepzes_2_jel_iv.pdf 1l_Polgar_pm_kepzes_prez.ppt 1l_Polgar_pm_kepzes_2_foto1.jpg 1l_Polgar_pm_kepzes_2_foto2.jpg
<b>2. A költségvetési gazdálkodás eredményességének javítása</b>			
g) környezetbarát közbeszerzési gyakorlat bevezetése	1	✓	2g_Polgar_zoldk_kepzes_jel_iv.pdf 2g_Polgar_zoldk_kepzes_prez.ppt 2g_Polgar_zoldk_kepzes_foto1.jpg 2g_Polgar_zoldk_kepzes_foto2.jpg 2g_Polgar_zoldk_kepzes_foto3.jpg
<b>ÖSSZESEN</b>	<b>4</b>		