

Összefoglaló

ÁROP-1.A.2/A-2008-0177 pályázathoz

„Ügyfél elégedettség növelése szervezetfejlesztéssel a Kimleai Önkormányzatnál” projektre

Projektünk befejeződött, a pályázatban szereplő vállalások teljesültek. 20 részterület fejlesztését vállaltuk, melyek a következők voltak.

1.a. Általános döntési kompetenciák, eljárások korszerűsítése, a stratégiai menedzsment érdekében

Megvalósulás módja:

Folyamat: Kötelezettségvállalás szerződéssel, Stratégia vagy program készítése

1.b. A hivatal szervezetének átalakítása az ügyintézési idő csökkentése érdekében: a 15 átalakított folyamatból a következők:

Megvalósulás módja:

Kereskedelmi tevékenységek nyilvántartásba vétele és engedélyezése

Bejövő iratok feldolgozása

Iratok kiküldése

Segélyezés

1.c. Ügyfélszolgálati tevékenységek ellátásának javítása

Megvalósulás módja:

Folyamat: Segélyezés

1.d. Rendeletalkotási és/vagy egyéb szabályozási folyamatok egyszerűsítése, átalakítása

Megvalósulás módja:

Folyamat: Rendeletalkotás

1.e Hivatal belső szervezeti egységei közötti együttműködés javítása

Megvalósulás módja:

Folyamat: Bejövő iratok feldolgozása, Iratok kiküldése

1.f Hivatalon belüli belső koordináció javítása

Megvalósulás módja:

Folyamat: Bejövő iratok feldolgozása, Iratok kiküldése

1.g. Az önkormányzat intézményei felügyeletének átalakítása, a döntési jogosultság átstrukturálása

Megvalósulás módja:

Folyamat: Költségvetés tervezése

1.h. Az önkormányzat 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. i. A közintézmények költséghatékonyabb és/vagy eredményesebb működésére irányuló szervezet-átalakítási programok kidolgozása
Megvalósulás módja:

Fénymásolási szolgáltatás igénybevételének korszerűsítése

1.j A hivatal működését, illetve a nyújtott szolgáltatások eredményességét mérő mutatószámok bevezetése

Megvalósulás módja:

Ügyfél-elégedettségi kérdőív bevezetése

Ügyintézési idő mérésének bevezetése

1. l A projektszemlélet erősítése

Megvalósulás módja:

Javaslat folyamatok projektszerű működésbe terelésére

2.a. Pénzügyi és gazdálkodási felelősségvállalás szabályozása

Megvalósulás módja:

Folyamat: Kötelezettségvállalás szerződéssel

2.b. Stratégiai tervezés és éves költségvetés összekapcsolása

Megvalósulás módja:

Folyamat: Stratégia vagy program készítése

Költségvetés készítése

2. d Költségvetés készítésének és elfogadásának folyamata

Megvalósulás módja:

Folyamat: Költségvetés készítése

2. e Új költségvetés tervezési és végrehajtási technikák alkalmazása

Megvalósulás módja:

Folyamat: Költségvetés készítése

2.f. Közbeszerzési eljárás lebonyolítása

Megvalósulás módja:

Folyamat. Közbeszerzés

2.g. Környezetbarát közbeszerzési gyakorlat bevezetése

Megvalósulás módja:

Folyamat. Közbeszerzés

2. h pénzügyi és költségvetés végrehajtási ellenőrzési technikák alkalmazása

Megvalósulás módja:

Folyamat: Költségvetés készítése és Kötelezettségvállalás szerződéskötéssel

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

Megvalósulás módja:

Folyamat: Lakossági és civilszervezetek kapcsolattartás – Tervezetek véleményezése

3.b A civil és a vállalkozói szférával kialakítható kapcsolatok megszervezésének mechanizmusa – Web-lap fejlesztés

Megvalósulás módja:

Folyamat: Lakossági és civilszervezetek kapcsolattartás – Tervezetek véleményezése

Kimle Község Önkormányzata 2009. július 08-án külső tanácsadó céggel szerződést kötött az ÁROP-1.A.2/A-2008-0177 kódszámú, „Ügyfél elégedettség növelése szervezetfejlesztéssel a Kimlei Önkormányzatnál” megnevezésű projektjének külső szakmai tanácsadása tárgyában. A szerződésben a külső vállalkozó 20 folyamat felmérését és 15 folyamat korszerűsítését tűzte ki célul.

Részletesen megvizsgált felmért folyamatok:

1. Rendeletalkotás
2. Stratégia vagy program készítése
3. Kötelezettségvállalás szerződéskötéssel
4. Közbeszerzési eljárás
5. Projektszerű működés
6. Kapcsolattartás
7. Adóbehajtás
8. Beruházás tervezés
9. Általános iskola működése
10. Tagóvoda működése
11. Statisztika készítése
12. Bejövő iratok iktatása
13. Kimenő iratok iktatása
14. Költségvetés készítése
15. Pénzügyi jelentési kötelezettségek
16. Irrattározás
17. Működési engedély kiadása
18. Mozdó árus engedélyezés

19. Ingatlan vagyon kataszter nyilvántartás
20. Segélyezés

II. Átalakított folyamatok:

1. Rendeletalkotás
 2. Stratégia vagy program készítése
 3. Kötelezettségvállalás szerződéskötéssel
 4. Közbeszerzési eljárás
 5. Projektszerű működés
 6. Lakossági és civilszervezetek kapcsolattartás – Tervezetek véleményezése
 7. Segélyezés
 8. Kereskedelmi tevékenységek nyilvántartásba vétele és engedélyezése
 9. Adóbehajtás
 10. Beruházás tervezés
 11. Iktatás ügyiratszámra
 12. Iktatás gyűjtőszámra
 13. Bejövő iratok feldolgozása
 14. Iratok kiküldése
 15. Irrattározás
 16. Költségvetés készítése
- További megvalósult eredmények:

Kontroller iktató ügyiratkezelő rendszer, valamint iktatási és hatósági folyamatok oktatása 20 fő részére. Módosítottuk a munkaköri leírásokat az új folyamatoknak megfelelően

Megtörtént a Környezeti, fenntarthatósági ismeretek oktatása 30 fő részére.

Megtörtént a Web-lap ügyfélbarát fejlesztése. Külön rovat készült a képviselőkkel való interaktív kommunikációra, a közzétett tervezetek véleményezésére.

A folyamatok projektszerű működésbe terelése, az ügyintézési idő csökkentése, az ügyfél elégedettség növekedése vállalatok teljesültek a következők szerint:

Ügyintézési idő csökkenése

Kiinduló érték: 100 %

Mutató záró értéke: 78,1 %

Megterveztük az ügyintézési idő nyilvántartására szolgáló Excel táblázatot. A táblázat vezetésének célja volt

- egyrészt a 2009. évi 8 %-os ügyintézési idő csökkentésének elérése,
- másrészt bázis érték képzése a következő évhez.

A mérést egyrészt végezték a szociális, másrészt az adóügyi ügyintézési területen, mivel az ügyfelek döntő többsége ezen ügytípusok intézése érdekében jelenik meg a Körjegyzőség hivatali helyiségeiben. A két területen az átlagos ügyintézési idő csökkenés 31,25% és 12,66 % átlaga, azaz **21,9 % volt**.

A szociális ügyintézés területén 7 olyan ügytípus választottunk ki, mely 2008. és 2009. évben is előfordult. Ezek közül a hagyaték ügyek és a beiskolázási segély kérelmek intézésénél nőtt az ügyintézési idő, a többi 5 ügytípusnál jelentős ügyintézési idő csökkenés volt, mely 75 és 45 % között mozgott. Összességében a jelzett területeken az ügyintézési idő 31,25 %-kal csökkent. A legmarkánsabb változás a :Rendszeres gyermekvédelmi kedvezmény kérelme ügytípusnál volt, 24,24 %-ra csökkent az ügyintézési idő.

A részleteket a következő táblázat tartalmazza:

	Ügytípus szociális	Ügyintézési idő		
		2008	2009	Változás
1	Rendszeres gyermekvédelmi kedvezmény kérelme	27	16	59,26%
2	Hagyaték	28	32	114,29%
3	Átmeneti szociális segély kérelem	27	14	51,85%
4	Rendszeres gyermekvédelmi kedvezmény kérelme	33	8	24,24%
5	Temetési segély kérelem	4	2	50,00%
6	Átmeneti szociális segély kérelem	27	14	51,85%
7	Beiskolázási segély kérelem	14	24	171,43%
	ÖSSZESEN	20	13,75	68,75%

A táblázatból látható, hogy a pályázatban vállalt 8 %-os csökkenést messze meghaladták az szociális ügyintézés területén, a csökkenés mértéke 32,25 %. Ha részleteiben vizsgáljuk a beiskolázási segélykérelemnél nőtt jelentősen az ügyintézési idő, melynek oka, az adminisztrációs terhek növekedése, másrészt több új, problémás ügyfél esetét kellett megoldani. A hagyatéki eljárásnál az információk begyűjtése okozta a hosszabb ügyintézési időt.

Az adóügyintézés területén nem különböztetünk meg sokfajta ügytípust, mivel az, alapvetően az adó kivetésére, mérséklésére, behajtására, valamint igazolás kiadására vonatkozik, és a folyamat valamennyi adónemnél azonos, ezért az ügyintézési időt adótípusonként külön mérni nem lenne költséghatékony. Előzőek eredményeként a 2008. és 2009. évben összehasonlított ügytípusokat, és a mérések eredményét a következő táblázat tartalmazza.

	Ügytípus adó	Ügyintézési idő		
		2008	2009	Változás
1	adó behajtás	22	22	100,00%
2	adómérséklési kérelem	8	4,5	56,25%
3	adó- és értékbizonyítvány	7	5	71,43%
4	adóigazolás	2,5	3	120,00%
	ÖSSZESEN	9,875	8,625	87,34%

A táblázat alapján az ügyintézési idő átlagosan itt is a vállalásnál nagyobb mértékben, összességében 12,66 %-kal csökkent. Legmarkánsabban az adómérséklési kérelmek ügyintézési ideje csökkent. A Körjegyzőség dolgozói tisztában vannak azzal, hogy az adófizetés milyen terheket ró a lakosságra, és indokolt esetben, a gyors ügyintézással segítik a nehéz anyagi helyzetben lévőket.

Projektszerű működés

Kiinduló érték: 0 %

Mutató záró értéke: 73 %

A projekt egy hatékony eszköz és megközelítési mód bizonyos típusú feladatok megoldására, egyedi termék, szolgáltatás vagy eredmény létrehozása céljából. A megközelítési mód lényege, hogy a feladat végrehajtása előtt tudatosan, ésszerű és célszerű folyamatokon keresztül a szükséges mértékű alaposítással 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 szemlélet mód 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 kezelése.

A Hivatal működésében is fontos, hogy bizonyos folyamatok végrehajtására, melyek nem illeszthetők be egy konkrét szervezet feladatai közé sem, 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, többek között, az adott feladat megoldásáért való együttműködés erősíti a szervezeti egységek közti kapcsolatot.

1. Pályázatírás
2. Pályázat szakmai lebonyolítása
3. Pályázat pénzügyi lebonyolítása
4. Beruházás-tervezés
5. Beruházás lebonyolítása
6. Közbeszerzés
7. Stratégia alkotás
8. Konceptió alkotás
9. Program alkotás
10. Rendezvényszervezés
11. Rendezvény-lebonyolítás
12. Stratégia visszamérés
13. Vezetői értekezlet
14. Körjegyzőség értekezlet

Fenti 14 folyamat a Hivatal belső folyamatainak (19 db) több 73 %-át teszi ki. A javaslatba nem kerültek bele a pénzügyi és műszaki folyamatok és kiszolgáló tevékenységek nevezetesen: költségvetés készítése (1 db), költségvetés monitoringja (1 db), karbantartás (1 db), informatika-szervezés (1 db), takarítás (1 db)folyamatai.

Ügyfél-elégedettség mérés eredményei

Az ügyfélelégedettség mérését 2009-ben kezdtük meg. Az ügyintézők kitöltették az ügyfelekkel a kérdőívet, melyet aztán rögzítettünk a már elkészített Excel tábla sablonba.. A kérdőívek feldolgozásával célunk egy bázis érték képzése 2009. évben, melyhez képest kívánjuk a pályázatban vállalt 20 %-os minőségi javulást elérni. Az elérhető pontszám 100. A 8 kérdésből a súlyosabbnak megítélt kapott magasabb pontszámot. Vannak összefüggő válaszok, pl. sikerült-e elintézni az ügyet, és ha nem, miért. Ezen kérdések értékelése is egymásból következik, illetve egymástól függ.

A felméréseket 2009. decemberéig végezték a Körjegyzőség kijelölt dolgozói, melynek összesített eredménye, az ügyfél-elégedettség mutatószáma 88,15 %. Részleteit a 1. számú mellékletben csatoljuk. Az Excel dokumentumot 2010-ben a megkezdett módon folytatjuk

A mérés összefoglalását a következő táblázat tartalmazza:

	Ügy megnevezése	1	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	Összesen
2009/0001	Igazgatás	0	5	20	10	5	5	20	20	85
2009/0002	Igazgatás	5	5	20	5	5	5	20	20	85
2009/0003	Igazgatás	0	5	20	20	5	5	20	20	95
2009/0004	Igazgatás	0	5	20	10	5	5	15	20	80
2009/0005	Igazgatás	5	5	20	5	5	5	20	20	85
2009/0006	Igazgatás	0	5	20	10	5	5	20	20	85
2009/0007	Igazgatás	0	5	20	20	0	5	20	20	90
2009/0008	Igazgatás	0	5	20	10	5	5	20	20	85
2009/0009	Igazgatás	0	5	20	5	5	5	20	20	80
2009/0010	Igazgatás	0	5	20	15	5	5	20	20	90
2009/0011	Pénzügy	0	5	20	20	5	5	20	20	95
2009/0012	Pénzügy	5	5	20	10	5	5	20	20	90
2009/0013	Pénzügy	5	5	20	15	5	5	20	20	95
2009/0014	Pénzügy	5	5	15	20	5	5	15	20	90
2009/0015	Pénzügy	0	5	20	20	0	5	20	20	90
2009/0016	Pénzügy	0	5	15	20	5	5	20	20	90
2009/0017	Pénzügy	5	4	20	15	5	5	20	20	94
2009/0018	Pénzügy	5	4	20	10	5	5	15	15	79
2009/0019	Pénzügy	0	5	20	20	0	5	15	15	80
2009/0020	Pénzügy	5	5	20	20	5	5	20	20	100

88,15

A társadalmi fenntarthatósági kritériumok teljesítése az alábbiak szerint teljesült:

1. Jogszabályi keretek: hozzáférés [http://kimle.webix.hu/hu/jogszabályok](http://kimle.webix.hu/hu/jogszabalyok) és [http://kimle.webix.hu/hu/dokumentumtár](http://kimle.webix.hu/hu/dokumentumtar), valamint a körjegyzőség ügyfélszolgálatán.
2. Célzott segítségnyújtás a célcsoportnak: on-line kérdezési lehetőség a képviselő testülethez, 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, - Kimlei Falutévé Nonprofit Kft-vel és a Falufejlesztés-99 Közalapítvánnyal. Az együttműködés területei:
 - közreműködik az Önkormányzat működésével, feladatellátásával kapcsolatos információk lakossághoz való eljuttatásában az általa üzemeltetett kábeltévé képűságon keresztül, valamint
 - a civil kapcsolattartás érdekében: a nyilvánosság biztosítása
4. Részvételi felelős kinevezése, részfeladat Fehérné Bodó Mariann körjegyző személyében megtörtént.
5. Munkaegészségügyi információ elérhetőségének biztosítása: negyedévente tájékoztató tartása a védőnő részvételével