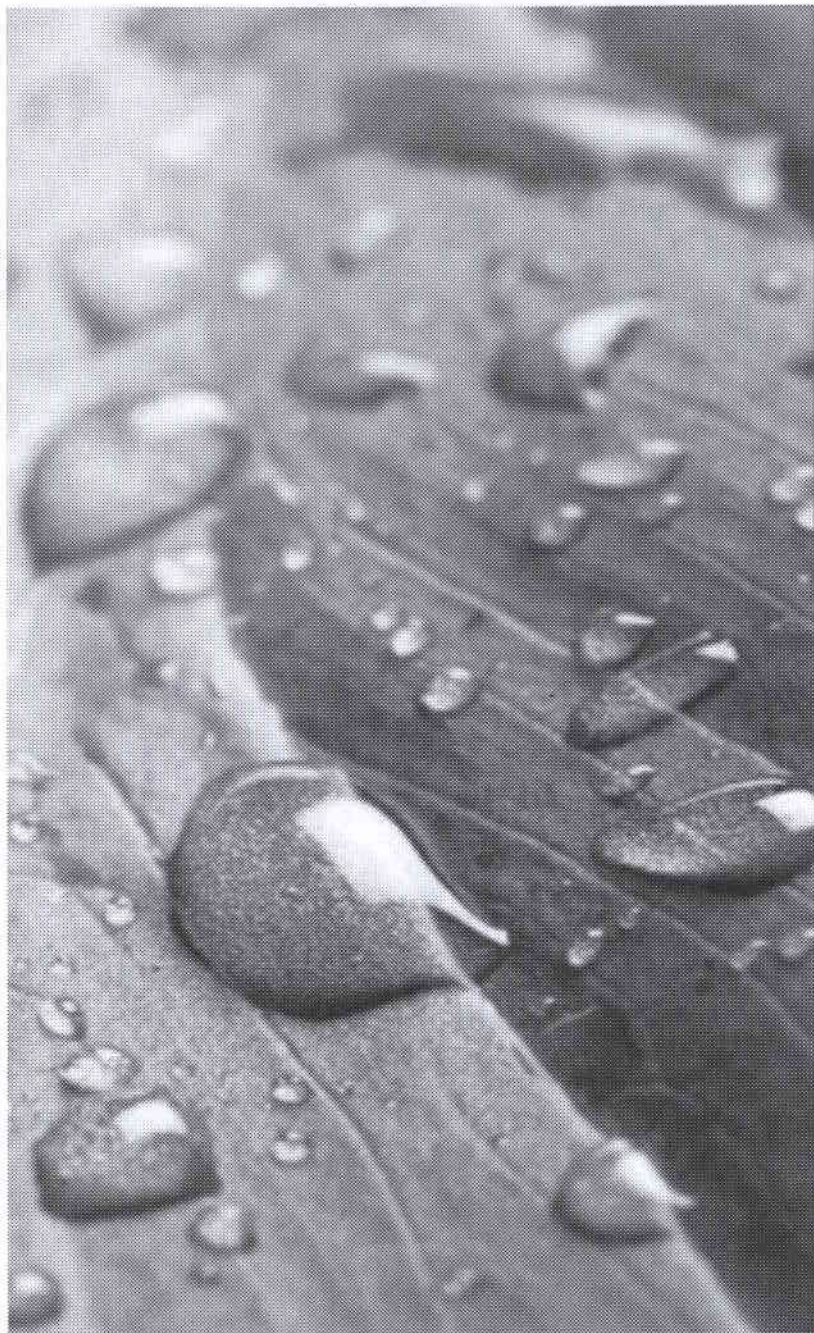




Vezetői beszámoló Abony Polgármesteri Hivatala ÁROP – hivatali szervezetfejlesztésről

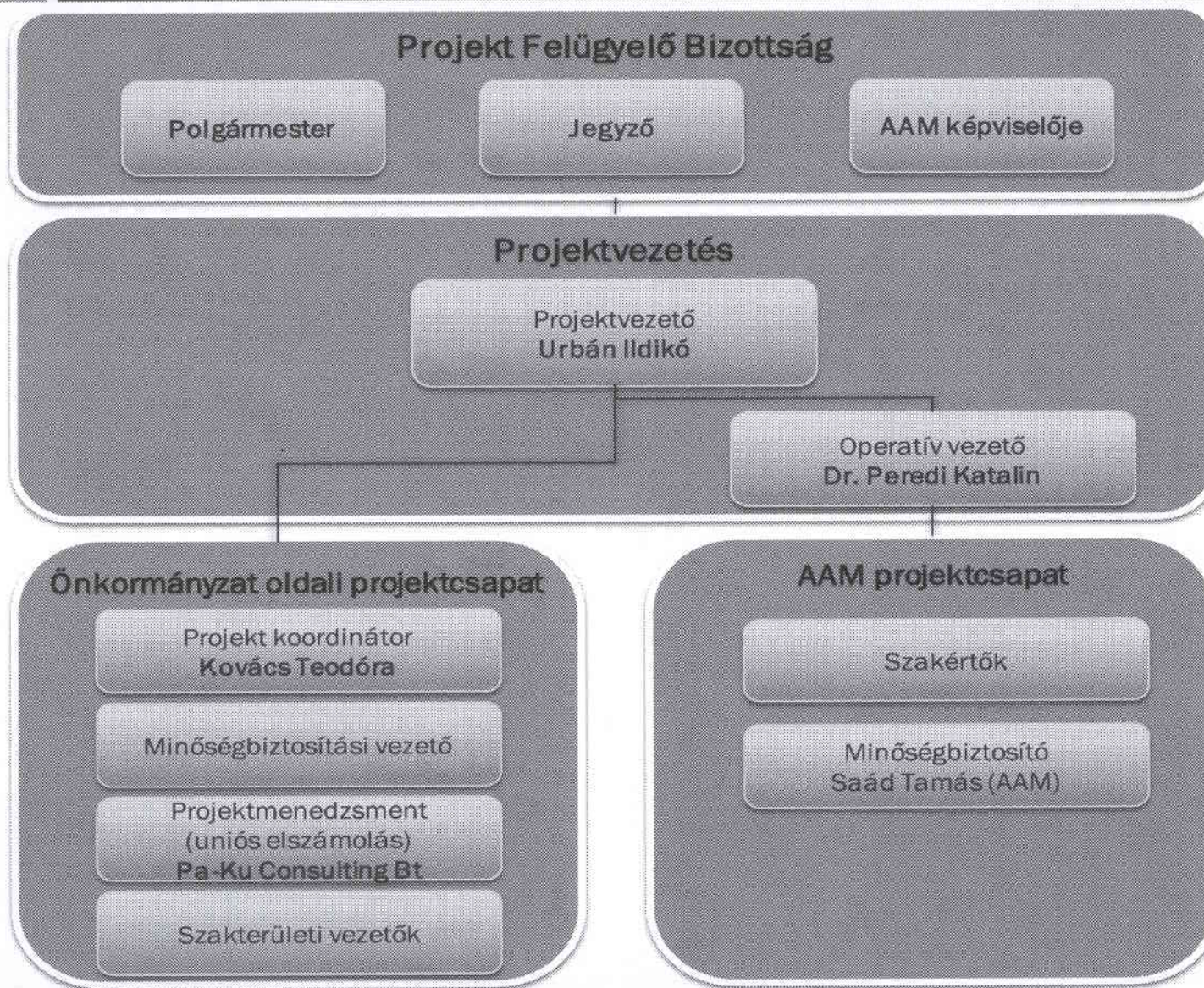
Abony Város Képviselő-testületének 2010.
május 27-i ülésére

Saad Tamás, Dr. Peredi Katalin

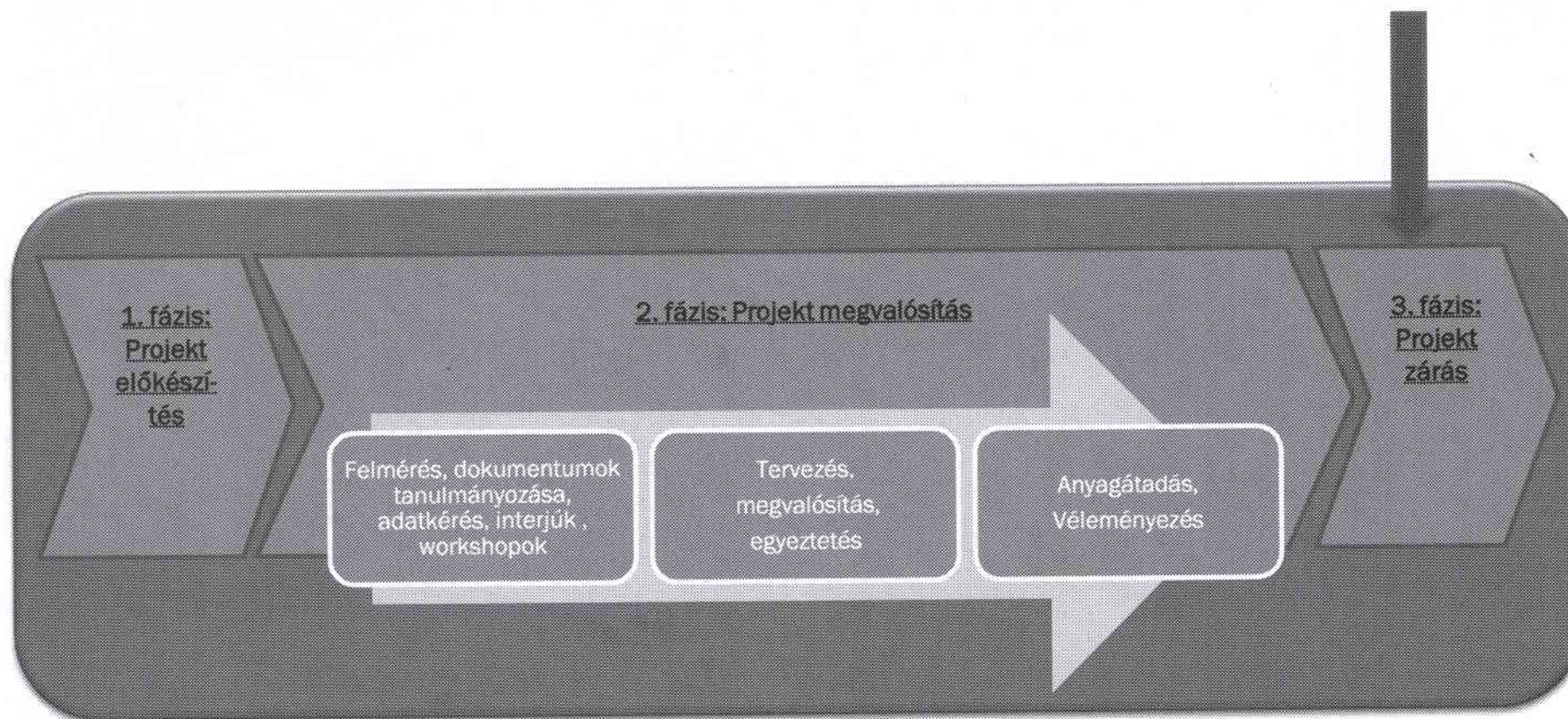
Az ÁROP-3.A.1/A pályázat Abony Város Önkormányzata számára szervezetfejlesztési és átvilágítási tanácsadási munkák elkészíttetésére biztosít forrást, elsődlegesen a stratégiai menedzsment, az eredményességi szemlélet, a felügyelt intézményekkel való kapcsolattartás javítására és a költséghatékonyságra helyezve a hangsúlyt.

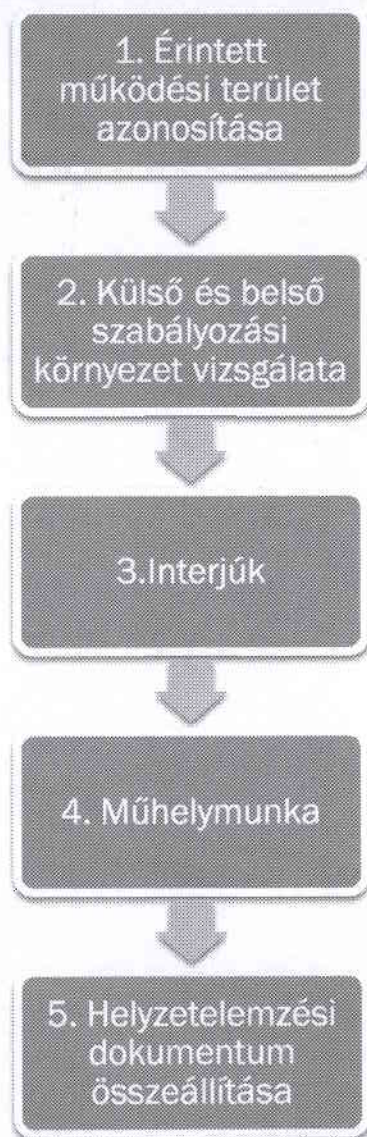
A projekt célja Abony Polgármesteri Hivatala

- működési folyamatai hiányosságainak felmérése és ezek orvoslása
- megfelelő fejlesztési és képzési tevékenységek megvalósítása.

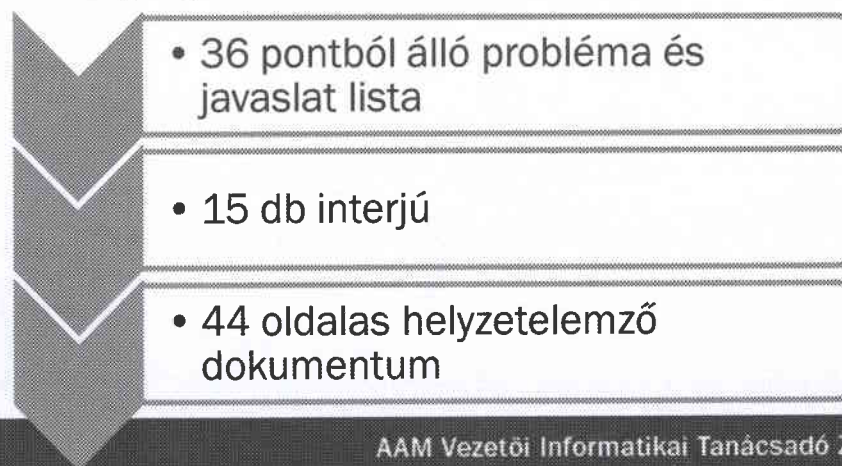


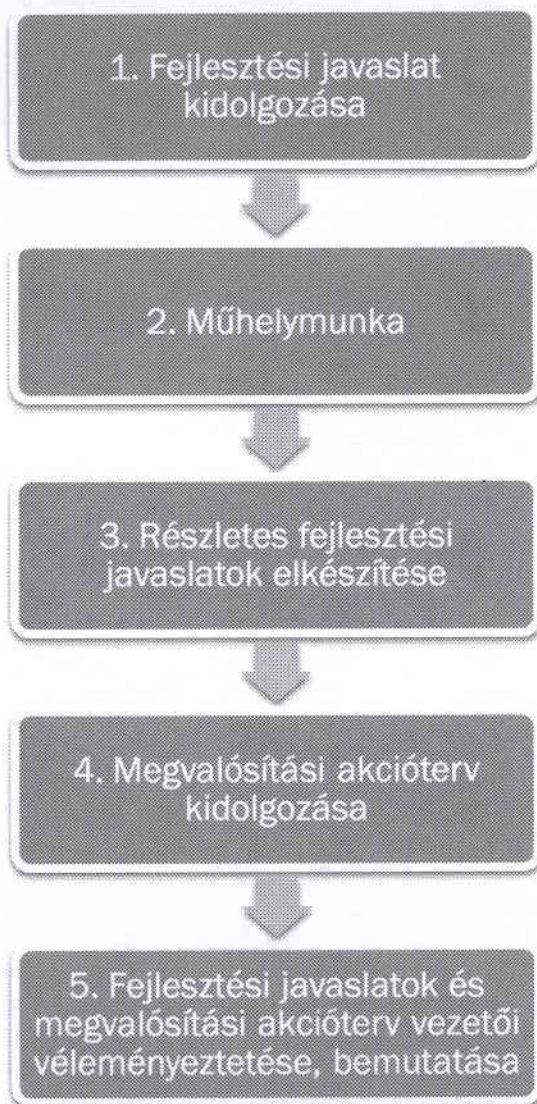
Mutató neve	Értéke
A hivatal szervezetfejlesztési intézkedés által érintett főállású munkavállalóinak aránya (%)	20
Felülvizsgált szervezeten belüli eljárások száma	3
Átalakított szervezeten belüli eljárások száma	2
Képzettek száma	12
Bevont partnerek száma	1



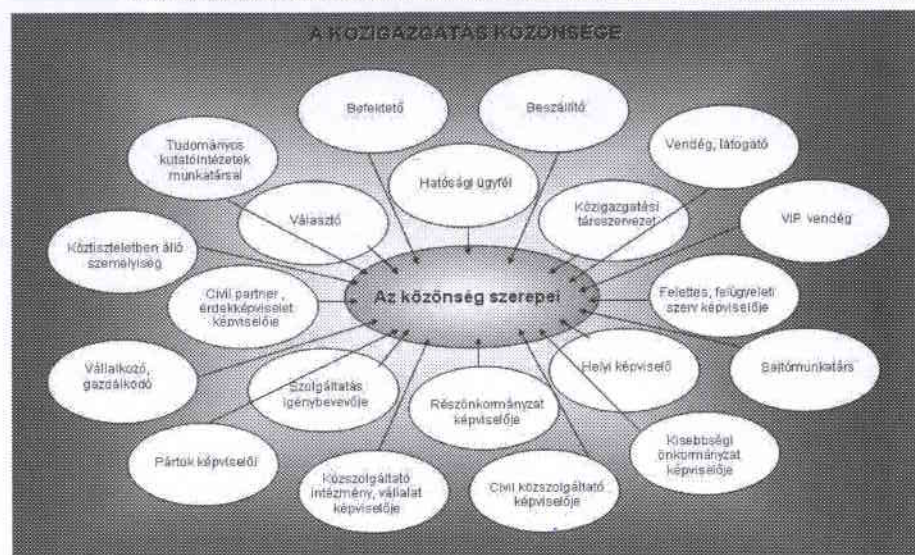


- Ügyfélszolgálati folyamat felmérése
- Kérdőíves formában ügyfél elégedettségi vizsgálat végzése
- A Települési Esélyegyenlőségi Programhoz és a Helyi Fenntarthatósági Stratégiához műhelymunka az Állampolgári Tanács módszerével
- A hivatal belső szervezeti egységei közötti együttműködés, koordináció felmérése
- Információáramlás folyamatának felmérése az önkormányzat és intézmények között
- A kockázatkezelés jelenlegi működésének felmérése
- A költségvetés készítési folyamat felmérése
- A stratégiai tervek jelenlegi gondozási folyamatának felmérése
- A lakossági tájékoztatása jelenlegi helyzetének felmérése
- A szervezet projektmenedzsment tudásának felmérése





- Ügyfélszolgálati folyamat
- Rendeletalkotás folyamata
- A hivatal belső szervezeti egységei közötti valamint intézmények közötti együttműködés, koordináció
- A költségvetés előkészítési folyamata
- A stratégiai tervek gondozási folyamata



Személyes kapcsolat, fizikai elérhetőség

Felmérés + Workshop + Akcióterv

Időfoglalás, ügyfélirányítás

Hagyományos, hivatali ügyfélszolgálat

Hivatal

1. Fizikai elérés

- Helyben, a hivatalos ügyfélfogadási időben

2. Ügyfélfogadás, előzmények megismerése

- Hivatali tárgyalók, irodák és technikai feltételek használata, felkészülés az előzményekből

3. Kommunikáció, ügyismertetés

- Hivatalos álláspont, kötelezettségek és lehetőségek ismertetése, információ gyűjtés

4. Ügyintézés, kiszolgálás

- Konkrét ügy hivatalos intézése, jogszabályoknak való szigorú megfeleltetés

5. Nyomatványok alkalmazása

- Ügymenethez kapcsolódó nyomatványok előkészítése, átadása és/vagy közös kitöltése

6. Magyarázat, további teendők

- Ügyfelek további teendőkre és a lehetséges kimenetekre vonatkozó tájékoztatása

7. Utókövetés, ellenőrzés, határozatok

- Határozathozatal, utólagos ellenőrzések és információ bekérések

Ügyfél

- Bejutás az épületbe, vagy telefonos és elektronikus kapcsolatfelvétel
- Várakozás, sorban állás, előzetes bejelentkezés

- Elintézendők, problémák, kérések és panaszok ismertetése az illetékes irodával

- Együttműködés és/vagy a jogszabályi kötelemények szerinti alátétel

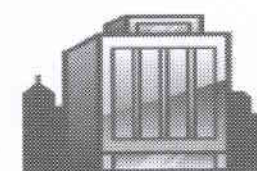
- Nyomatványok, beadványok és kérelmek kitöltése, megfogalmazása

- Tájékoztatás fogadása

- Határozatok kézhezvétele, ellenőrzési kötelemények biztosítása, információ szolgáltatás



일방통행



A KÖLTSÉGVETÉS KÉSZÍTÉS ÉS ELFOGADÁS, A STRATÉGIAI TERVEZÉS ÉS ÉVES KÖLTSÉGVETÉS ÖSSZEKAPCSOLÁSA, A STRATÉGIAI TERVEK GONDOZÁSA FOLYAMATOK FEJLESZTÉSE

- Workshop
- Stratégiai tervezési folyamat kialakítása
- Teljesítmény mutatók kialakítása
- Stratégiai tervezési tábla készítése
- Javaslat a stratégiai dokumentum tartalmára
- SzMSz, Ügyrend módosítási javaslatok
- Egyszerűsített hatásvizsgálati lap



A hivatal belső szervezeti egységei közötti együttműködés, koordináció

10



- Workshop

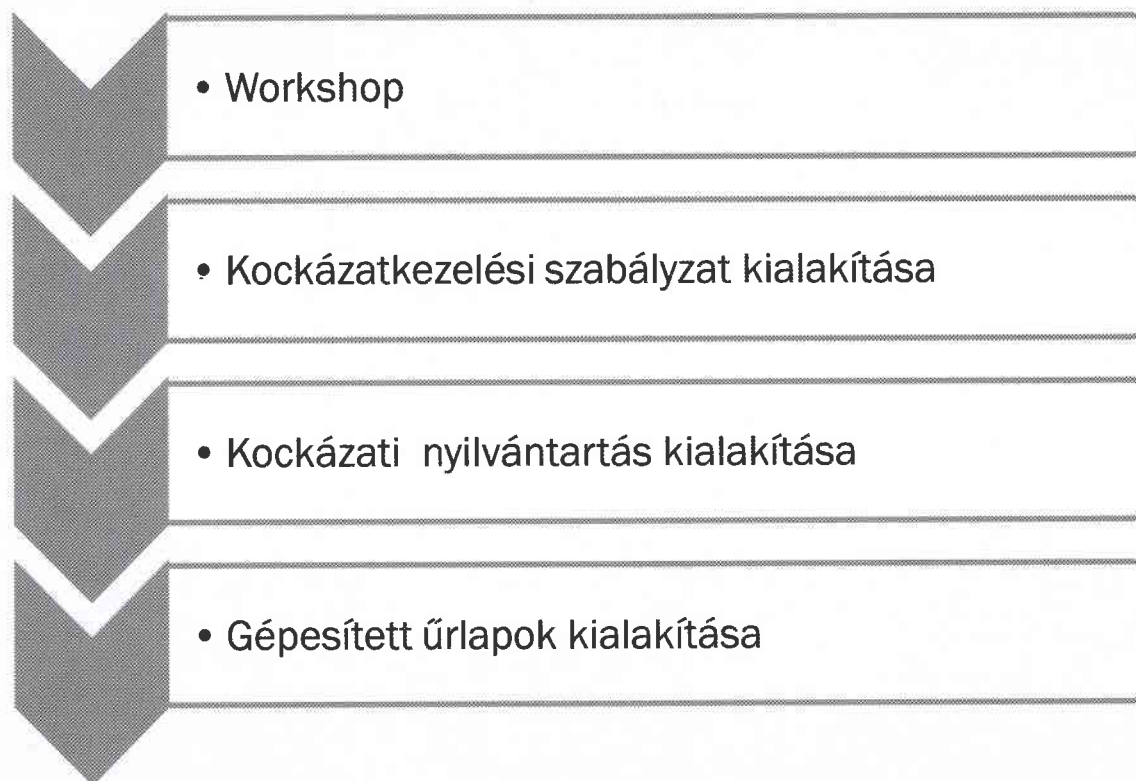
- Szervezeti kontex diagram

- SZMSZ ügyrend módosítási javaslatok

- Egyszerűsített Projekt menedzsment (PM) módszertan

- Ügyfél elégedettség eljárásrend

- Kockázatkezelési szabályzat javaslat, nyilvántartás és gépesített űrlapok kialakítása



Lakossági tájékoztatás, Települési Esélyegyenlőségi program, Települési Fenntarthatósági Stratégia



- Lakossági tájékoztatás állapotterkép

- Stakeholder elemzés módszertan

- Állampolgári Tanács két alkalommal

- Állampolgári Tanács működésének módszertana

- Települési Esélyegyenlőségi Program

- Települési Fenntarthatósági Stratégia

Projektmenedzsment és vezetői tréning

Projekt tervezés, megvalósítás

Stratégiai tervezés

Minőségbiztosítás,
kockázatkezelés, projekt
adminisztráció

Változáskezelés

Kommunikációs és ügyfélszolgálati tréning

Kommunikációs eszközök és
technikák, szervezeti
tranzakció analízis

Önismeret (MBTI),
asszertivitás

Hatékony nyelvi
kommunikáció (HORENSO),
prezentáció

Ügyfélorientált kommunikáció

Lean OFFICE

Lean OFFICE alapelvek, Lean
menedzsment

A közigazgatásban hatásosan
alkalmazható Lean technikák

Irodai folyamatok
fejlesztésének módszertana

Értékteremtő és nem
értékteremtő tevékenységek



- Képzési tervek



- Lean Office képzés 2010. január 12



- Vezetői és projektmenedzsment képzés 2010. február 1.- 2.



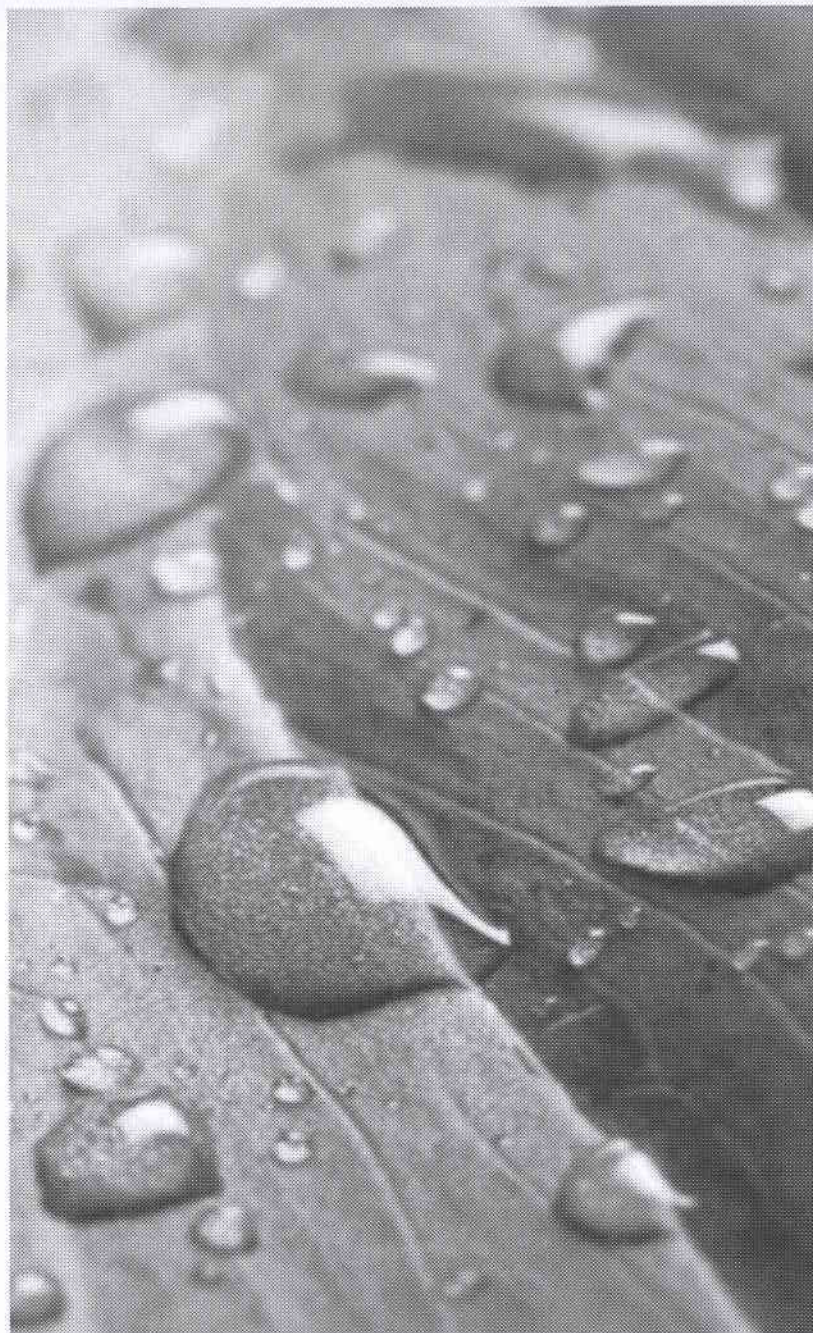
- Kommunikációs és ügyfélszolgálati képzés 2010. március 2 és 4-én



- Képzések mérése értékelése



- Vezetői beszámoló az Ügyfélszolgálati kommunikációs, Lean Office és a Vezetői és Projektmenedzsment képzésekről



AAMCONSULTING

Köszönöm a figyelmet!
