

## Összefoglaló a „Budapest Főváros XI. Kerület Újbuda Önkormányzata Polgármesteri Hivatalának szervezettefejlesztése” című projekt során megvalósult tevékenységekről

Az Új Magyarország Fejlesztési Terv Államreform Operatív Program keretén belül „A polgármesteri hivatalok szervezettefejlesztése a közép-magyarországi régióban” tárgyú felhívás alapján a „Budapest Főváros XI. Kerület Újbuda Önkormányzata Polgármesteri Hivatalának szervezettefejlesztése” című pályázatot a Közigazgatási Reform Programok Irányító Hatóságának vezetője támogatásra érdemesnek ítélte.

Újbuda Önkormányzata Polgármesteri Hivatalnak a szervezettefejlesztési projekthez kapcsolódó legfőbb céljai a hivatali munka minőségének, hatékonyságának fokozása, az ügyfelek elégedettségének növelése, az ügyintézés átfutás idejének csökkenése, erősödő hivatali csapatszellem, folyamatosan növekvő személyes kompetenciák kialakítása voltak. A célok elérése érdekében a projekt első szakaszában a munkaköröket szabályzó dokumentumok, a Hivatal Humánpolitikai rendszere, a Hivatal civil szférával való kapcsolattartásának dokumentációs és koordinációs folyamata, szakrendszerek folyamatai, valamint informatikai kapcsolódásuk és a lakossági tájékoztatás dokumentációs és koordinációs folyamatai kerültek felmérésre. A felmérések eredményét, valamint az eredmények felméréséből következő, az optimális működés kialakítása érdekében azonosított fejlesztési lehetőségeket egy összefoglaló helyzetelemzési dokumentum mutatta be.

A Hivatal szervezeti kultúrájának fejlesztése, az ügyfélorientált szolgáltatás kialakítása érdekében új szemléletmód kialakítása, valamint az ügyintézői felelősségvállalás és önállóság növelése érdekében az ügyfélszolgálati folyamatok, valamint a bejelentések, panaszok nyilvántartásának rendje került felmérésre, ehhez kapcsolódóan fejlesztési területek lettek meghatározva. A helyzetelemzésből adódó fejlesztési lehetőségekre támaszkodva a lakossági folyamatok fejlesztési lehetőségei, valamint egy új CRM rendszer alapjai kerültek kidolgozásra. A fenti célhoz kapcsolódóan a munkatársak ügyfélszolgálati képzésben, valamint kompetenciafejlesztő döntéshozatali képzésben részesültek.

A hivatali projektszemlélet kialakításának és megerősítésének érdekében elkészült a projekt-szerű működés elterjesztésének koncepciója, megtervezésre került a projektmenedzsment támogató rendszer. A fenti tevékenységet támogató, a Hivatallal szabott egyszerűsített projektmódszerter, valamint ennek széleskörű elterjesztése érdekében oktatási és vizsgaanyag, valamint ügyviteli utasítás készült. A hivatali projektszemlélethez kapcsolódó célok teljes körű teljesülése érdekében a munkatársak projektmenedzsment tréningben vettek részt.

A költségvetés-gazdálkodás eredményességének javítása érdekében új, stratégiai alapú költségvetési folyamat került kialakítása, amelynek működtetése során erősödik a gazdasági felté-

telek elemzésének képessége, másrészt elektronikus eszközökkel való támogatás során átláthatóbbá, tervezhetőbbé válik a folyamat. Ehhez a hivatali célterülethez kapcsolódóan, valamint a stratégiai szemléletmód javításának érdekében a munkatársak stratégiai tervezés tréningben vettek részt.

A szabványos munkakörök létrehozása érdekében kialakításra került az új munkaköri leírás sablon, valamint a munkatársak munkaköri leírása frissítésre, egységesítésre került. A munkakörök teljes körű elemzéséhez kapcsolódóan megtörtént a folyamatkapcsolatok és a jogszabályi háttér összevetése és a munkaköri feladatok és képességek összevetése is. Meghatározásra kerültek a munkafolyamat elektronizálási lehetőségei.

A belső koordinációs funkció erősítésének, a munkatársi felelősségvállalás és önállóság javításának érdekében elkészült a Hivatal Humánpolitikai stratégiaja a 2010-2015-ig terjedő időszakra, ennek keretén belül kidolgozásra, valamint optimalizálásra került a Hivatal teljesítményértékelési koncepciója, felvételi eljárásrendje, kompetenciafejlesztési szabályzata, cafetéria szabályzata. A munkaköri leírások egyszerűsítése és egységesítésével párhuzamosan elkészült a Hivatal éves képzési terve szervezeti egységekre, valamint munkaköri szintekre bontva. Ehhez a részterülethez kapcsolódóan a munkatársak teljesítményértékelő attitűdformálás képzésben vettek részt.

A rendeletalkotási folyamat újraszabályozását követően kialakításra került a folyamat végrehajtásának ellenőrzését ellátó monitoring rendszer, amelynek segítségével rövidül a folyamat átfutási ideje, és növekszik a tisztségviselői elégedettség. Ezzel a felesleges hivatali utak, redundanciák, párhuzamos ügymenetek, hurkok kiküszöbölése is megtörtént.

A projekt egyik alapvető céljaként meghatározott hivatali papírmentesítés, elektronikus iratkezelés megteremtése érdekében elkészült a Hivatal belső digitális iratforgalomra való átállásának koncepciója, megvalósítási terve, valamint a kapcsolódó belső szabályzat. A fentiekben túl a digitális iratforgalom teljes hivatalon belüli elterjesztésére, valamint a papírmentes kapcsolattartásának módszere is bemutatásra került. A digitális iratforgalomra való áttérés segítségével a Hivatal teljes körű papírmentesítése valósul meg, valamint a belső szervezeti egységek közötti együttműködés javul.

A Hivatal képzési igényeinek felmérése és több évre áthúzódó, személyes képzési tervek megvalósítása érdekében az 5 évre szóló Humánpolitikai stratégia keretében elkészült a munkatársakra bontott egyéni képzési terv.

A Hivatal PR tevékenységének, általános kommunikációjának javítása érdekében, valamint az ügyfélorientált szemlélet további erősítése

érdekében kialakításra és bevezetésre került az ún. eWork Panaszkezelő Rendszer, amely informatikai alapra helyezve támogatja a bejelentések, panaszok Hivatallal történő egységes rendszerben való kezelését. Szintén a fenti célhoz kapcsolódóan elkészült a Hivatallal szakmai kapcsolatban álló civil szervezetek, intézmények szakmai leltára, valamint kidolgozásra került a velük való kapcsolattartás egységesítése. Az elektronikus alapú kapcsolattartás kidolgozása után elkészült a kapcsolódó intézmények monitoringjának rendszere is.

A projekt eredményeképpen hatékonyabban működő munkafolyamatok kerültek kialakításra, növekedésnek indult a Hivatal ügyfélközponúsága, sikerült a hivatali információáramlást felgyorsítani és ezzel egyidejűleg a lakosság, az ügyfelek, valamint a Hivatallal együttműködő szervezetek, intézmények és a Hivatal közötti információáramlást, kapcsolattartást is sikerült optimális szintre hozni. Sikerült a hivatali kapacitásokat optimálisan elosztani, elindult a visszajelzésre épülő teljesítményértékelés bevezetése, erősödik a távlati gondolkodás képessége a Hivatalban, a stratégiai szemlélet beépül a meghatározó döntési folyamatokba. A Hivatal szakmai munkájának támogatására korszerű informatikai folyamatmódszerek, valamint informatikai rendszer került meghatározásra. Fejlődésnek indult a döntési folyamatok megalapozottsága, a döntési folyamat szereplőinek tájékozottságát átlátható információáramlás biztosítja.

Az Államreform Operatív Program keretén belül nyújtott uniós támogatási forrás segítségével a Hivatal által meghatározott célok szemen előtt tartásával a projekt során sikerült növelni az igazgatási rendszer teljesítményét és a nyújtott szolgáltatások színvonalát.

### Kedvezményezett

Budapest Főváros XI. Kerület Újbuda Önkormányzata Polgármesteri Hivatal  
1113 Budapest, Bocskai út 39-41.

Telefon: 372-45-00 E-mail: hivatal@ujbuda.hu  
Internet: www.ujbuda.hu

### Közreműködő szervezet

VÁTI Magyar Regionális Fejlesztési és Urbanisztikai Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság  
1016 Budapest, Gellérthegy u. 30-32.

Telefon: 224 3100, Internet: www.vati.hu

### Irányító Hatóság

Nemzeti Fejlesztési Ügynökség Közigazgatási Reform Programok Irányító Hatósága  
Internet: www.nfu.hu

**A projekt támogatásának összege**  
48.556.782,- Ft