



Aldebrő Körjegyzőség Szervezetfejlesztése

ÁROP-1.A.2/A-2008-0252



Pályázati kiírás 8. területe

Az önkormányzat által felügyelt intézményekkel való rendszeres információáramlás folyamatának korszerűsítése, illetve az intézményektől érkező visszacsatolás beépítése a hivatal működésébe

Készítette: **SKC Consulting Kft.**

H-1031 Budapest Monostori u. 10. I.em.

Felnőttképzési nyilvántartási szám: 00214-2008

Intézmény-akkreditációs lajstromszám: AL-1821



SKC
consulting

H-1031, BUDAPEST
MONOSTORI ÚT 10.
TEL:+36-1-240-47-44
FAX:+36-1-240-47-44
WWW.SKCHU
INFO@SKCHU

Workshop-forgatókönyv

Időbeosztás	Tevékenység	Szükséges eszközök
9:00 – 9:30	Témafelvetés (párhuzamok felállítása az ezt megelőző Workshoppal)	<ul style="list-style-type: none"> • flipchart • filcek
9:30 – 10:45	„3 akadály + 3 feltétel” feladat elvégzése két fős csoportokban, majd nagycsoport-szinten is	<ul style="list-style-type: none"> • tollak • A4-es lapok
10:45 – 11:00	Alapvető kapcsolattartási sémák (elméleti előadás)	<ul style="list-style-type: none"> • laptop • projektor
11:00 – 13:00	„Az öt miért” – szervezeti diagnosztika magas fokon	<ul style="list-style-type: none"> • laptop • projektor • filcek • flipchart
13:00 – 14:00	Ebédszünet	
14:00 – 15:30	A Lean Office ötvözése a kommunikációs és visszacsatolási eljárások során	<ul style="list-style-type: none"> • laptop • projektor • filcek • flipchart
15:30 – 15:50	Kávészünet	
15:50 – 17:10	„Eltérő értelmezések” feladat elvégzése Feladat értékelése és analógiák megállapítása	<ul style="list-style-type: none"> • flipchart • tollak • filcek • A4-es lap
17:10 – 17:35	Lezárás	

8. célterület:

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

1. Mióta dolgozik a körjegyzőségi hivatalban?
2. Hány éve dolgozik hasonló területen?
3. Milyen végzettséggel rendelkezik?
4. Milyen munkaidőben dolgozik a hivatalban?
5. Milyen feladatkört lát el a hivatalban?
6. Milyen intézményekkel folytat rendszeres információcserét az önkormányzat?
7. Milyen belső munkafolyamatok biztosítják a felügyelt intézmények felé irányuló kommunikációt és a visszacsatolások fogadását, értékelését?
8. Milyen hatékonyságot rontó tényezők vannak a felügyelt intézményekkel való kommunikációban?
9. Rendelkeznek-e a belső illetve a felügyelt intézmények vezetőivel közös információs rendszerrel?
10. Hogyan építik be az intézményi visszajelzéseket a hivatal működésébe?
11. Milyen eszközök állnak rendelkezésükre a hivatal kommunikációs tevékenységéhez? Milyen esetekben használják az egyes eszközöket?
12. Milyen rendszerességgel használják az internetet az intézményekkel való kommunikációban?
13. Milyen az önkormányzat illetve a körjegyzőség kapcsolata a felügyelt intézményekkel? Voltak-e kommunikációs problémák, kapnak-e visszajelzéseket ezekről?
14. Rendelkeznek-e bármilyen tervvel az információáramlás folyamatának fejlesztése, a rendszeres kommunikáció elősegítése érdekében?
15. Mit tartana még fontosnak az önkormányzat által felügyelt intézményekkel történő információáramlás folyamatának fejlesztésében?

8. célterület:

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

Általánosságban elmondható (interjúkérdések 1-5.), hogy a hivatal dolgozói nagy tapasztalattal rendelkeznek az ügyfélszolgálati munkában, általában a végzettségüknek megfelelő posztot töltenek be a hivatalban, és a hosszú helyi szolgálati idő miatt rendkívül tájékozottak a település közügyeit tekintve. Mindenki teljes munkaidőben dolgozik, illetve a körjegyzőség kis szervezeti létszámát figyelembe véve, összeszokott munkatársakról van szó.

Az önkormányzat által felügyelt szervezetek száma viszonylag csekély, az Általános Művelődési Központ, illetve az Egészség ház és egyéb más intézmények tartoznak ebbe a körbe. A felügyelt intézményekkel való kommunikációnak külön személyi felelőse van a körjegyzőségnél. Mind az ÁMK mind az Egészség ház tekintetében a gazdálkodási előadói feladatok ellátói intézik az ilyen irányú teendőket.

Az önkormányzat és felügyeleti szervei információcseréje viszont nem teljesen egyértelmű. Az egyes intézményektől érkezett visszacsatolások több szereplőn keresztül is átfuthatnak. Előfordulhat, hogy a polgármestert vagy a képviselő testület tagjait keresik meg, így a kommunikáció sokszor hosszadalmas, kevésbé hatékony. Elmondásuk szerint a vezetők személyes megkeresése egyébként is jellemző a településen és nincs kialakult hivatali ügyintézési morál. További probléma a különböző utakon beérkező információknak sincsen egységes gyűjtőrendszere, illetve nincs lehetőség ezek kezelésére, így viszont a hivatalos út pedig gyakran elmarad.

A körjegyzőségi hivatal és a felügyelt szervek nem rendelkeznek közös információs rendszerrel, kérdésünkre reagálva nehezen is tudták elképzelni ezt a lehetőséget. Eddig a személyes kapcsolattartás és informálódás volt jellemző. A személyes kapcsolattartás mellett rendelkezésre áll még az internet (email, weboldali felhívások) illetve a telefon, fax mint hagyományos hivatali eszközök. Rendszeres a levél, mint kommunikációs levél használata is a hivatalban. Az internet jelentősége egyre jobban nő az aldebrői hivatal munkájában is.

Az intézményi visszajelzések főleg a gazdálkodási előadók munkakörében tartozik. Elmondásuk szerint jó viszonyt alakított ki a hivatal a felügyelt intézmények vezetőivel,

sokszor személyes ügyintézés is zajlik. A mindennapos működéshez kötődő intézkedések esetén az előadók intézkednek, nagyobb jelentőségű, stratégiai kérdésekben a körjegyző dönt. A dolgozók szerint nem volt jelentős probléma a felügyelt intézményekkel történő kommunikációban, de azért elismerték, hogy az információcserének nagy hányada informális úton valósul meg, illetve az intézményvezetők a képviselő testületen keresztül is tesznek visszajelzéseket, nincsen egységes ügyintézési rendszer.

Eddig az intézményekkel való kommunikáció tárgykörében nem kerültek megbeszélésre a problémák, illetve nem szervezték tudatosan a hivatal működési rendjébe az ez irányú törekvéseiket, így még nem rendelkeztek ehhez szükséges tervvel vagy rendszerrel sem.



Aldebrő Körjegyzőség Szervezetfejlesztése

ÁROP-1.A.2/A-2008-0252



11. részfeladat – Pályázati kiírás 8. területe

Az önkormányzat által felügyelt intézményekkel való rendszeres információáramlás folyamatának korszerűsítése, illetve az intézményektől érkező visszacsatolás beépítése a hivatal működésébe

Kommunikációs terv

Készítette: SKC Consulting Kft.

H-1031 Budapest Monostori u. 10. I.em.

Felnőttképzési nyilvántartási szám: 00214-2008

Intézmény-akkreditációs lajstromszám: AL-1821



Az önkormányzat által felügyelt intézményekkel való rendszeres információáramlás folyamatának korszerűsítése, illetve az intézményektől érkező visszacsatolás beépítése a hivatal működésébe:

A projekt keretében e célterület fejlesztése céljából workshopokat szerveztünk, amelyek elérendő célja, hogy a fenntartó és intézményei között a kommunikáció folyamatos és hatékony legyen. Ennek alapját kell megteremteni azzal, hogy az érintett intézmények és a fenntartó intézményeivel kapcsolatos feladatait átvilágítjuk, szabályozzuk, biztosítjuk a folyamatos és hatékony információáramlást.

A projekt keretén belül beszerzésre kerülő szoftver is támogatja ezt a területet: Az Internet technológia alkalmazásának köszönhetően az ONR rendszerbe – a megfelelő azonosítási procedúra után – beléphetnek a felügyelt intézmények munkatársai is. Ennek a létjogosultsága ott nyer bizonyítást, hogy ezzel kialakul egy közös platform a hivatal és intézményei között, melyen keresztül jól körülhatárolt, kezelhető és dokumentált formában kommunikálhatnak egymással a különböző szervezetek munkatársai.

A legfontosabb terület ahol ennek fontossága világosan látszik a Kommunikáció modul, mely egyfajta zárt fórumrendszerként alkalmazható a munkatársak közötti kapcsolattartásra.

Az információáramlást megnehezíti, hogy az önkormányzati intézmények fenntartása során több esetben előfordul, hogy egyes települések egymással versengve olyan intézményhálózatot tartanak fenn, mely meghaladja teherbírásukat. Mindez pedig jócskán nehezíti a hatékony kommunikációt az egyes intézmények között, hiszen gyakran a folyamatos információáramlásra már nem képesek figyelni. Ez nem igaz városi polgármesteri hivatalokra, ahol az odatelepített sok hatáskör miatt rendkívül megnőtt a munkateher. Néha azt látni, hogy a helyi képviselők lazábban kezelik az intézményeket, mint a polgármesteri hivalt, mely jelentős állami és önkormányzati hatáskört lát el.

Az önkormányzati intézmények felügyeleti és irányító szerve a képviselő testület, így mintegy információ-központként is szolgál. Ide fut be minden olyan információ, mely az adott ügy szempontjából fontos lehet.

Az egyes intézményektől érkező visszacsatolás beépítése a hivatal működésébe igen sokrétű: mind a képviselő testületen, mind a polgármesteri hivatal egyes szervezeti egységein, munkatársain keresztül érkeznek vissza az információk. Ezek összegyűjtése, egységes rendbe fogása azonban már nehéz feladat, hiszen a minden irányból érkező információk jelentősen megnehezítik ezt. Számos információt többször is megkapnak a munkatársak és sajnos olyan is előfordul, hogy egy-egy fontosabb információ viszont kimarad a körből, hiszen a munkatársak azt hiszik, ezt már valaki megosztotta az érintett szervezeti egységgel. Így rendkívül fontos, hogy az információk áramoltatásának meghatározott rendje és módja legyen, legyenek kijelölve felelősök, határozott útvonalak, melyeken keresztül az információk biztosan eljutnak a kívánt helyre.

Az információk folyamatos áramoltatásához ma már rengeteg eszköz áll az önkormányzat rendelkezésére: levél, telefon, fax, internet – mind, mind olyan eszközök, amelyekkel a kívánt információ viszonylag gyorsan célba juttatható.

A levél az információközlés régi formája, azonban a hivatalos dokumentumok eljuttatásához még mindig használatos.

A telefon a sürgős, gyorsan megosztandó, rövid információk közlésére szolgáló eszköz. Szinte azonnal, a hivatalon belül bárkivel megoszthatjuk a kívánt információt. Ma már lehetőség van telefonkonferenciára is, amelyekben több fél is egyszerre részt vehet. Ez több ember egyidejű információcseréjének kiváló eszköze lehet.

A faxot az előbbi eszközökhöz képest ritkábban használják, fontosabb iratok elküldése esetén kerül előtérbe használata.

Az internet emellett már sokkal korszerűbb kommunikációs eszköz: számos olyan lehetőséget kínál az önkormányzat dolgozói számára is, amelyekkel gyorsan, pillanatok alatt juttathat el információkat egyik helyről a másikra. Erre kiváló eszköz például az e-mail, vagy akár az msn. E-mailen több munkatárs egyidejű informálására szintén lehetőség van, s néha bizony megbízhatóbb eszköznek számít a levélnél is. A város internetes honlappal is rendelkezik, melyen szintén számos információ megosztására van lehetőség. Lehetőség van mindenkinek személyre szabott információkat eljuttatni, attól függően, hogy az adott

intézmény miben érdekelt. Napjainkban már elengedhetetlen, hogy a naprakész információ elektronikus formában is a felügyelt intézmények dolgozóinak rendelkezésére álljon. Ennek hiánya amatőrséget sugároz, megléte viszont profizmusról árulkodik, hiszen a munkatársak leterheltségét csökkenti, ha a honlapról le lehet tölteni a megfelelő nyomtatványokat, hozzáférhetőek az információk. Ennek érdekében a honlapnak nagyobb figyelmet érdemes szentelni, ügyelni kell az aktualitására és a strukturáltan, átlátható módon megvalósított információközlésre.

A fenti modern kommunikációs eszközök lehetővé teszik az információáramlás felgyorsítását, hatékonyságának növelését. Ez önmagában viszont kevés ahhoz, hogy az önkormányzat által felügyelt intézményekkel az információáramlás valóban folyamatos, hatékony és gyors legyen. Ehhez arra egyrészt arra van szükség, hogy az önkormányzat dolgozói valóban ki is használják a modern technika nyújtotta előnyöket, valamint, hogy az információáramlásnak meghatározott útja legyen. Ehhez viszont arra van szükség, hogy az önkormányzatnak meghatározott kommunikációs terve legyen, melyet a projekt keretében meg is valósítottunk.

Tehát ahogy láttuk, az információáramlásnak számos útja van, így a projekt keretében erre mindenképpen oda kellett figyelni, szabályozni s átalakítani kellett. Ennek érdekében kommunikációs tervet hoztunk létre, ugyanis az e célterületen végzett felmérés során fény derült arra, hogy a hivatalban több munkatárs munkaidejének egy részét az emészti fel, hogy a hivatalos fórumokon, köztük a szervezet weboldalán is publikálják a mindenkori szervezeti egységek – Bizottságok és a Testület – munkáját, valamint, hogy információkkal lássa el az önkormányzat által felügyelt intézményeket. Az erre fordított idő azonban - ahogy láttuk – könnyen megspórolható az internet alapú ONR rendszer bevezetésével, melyre a projekt keretén belül sor is került. A projekt során továbbá igyekeztünk megismertetni a dolgozókkal az ONR rendszer működését, kezelését, ugyanis a szoftver moduláris felépítésű, így vihető fel a tárolni kívánt adatok. E rendszer bevezetésével jelentősen javítható az önkormányzat által felügyelt intézményekkel való kapcsolattartás, ugyanis ezen intézmények dolgozói is bizonyos korlátokkal ugyan, de ugyanúgy használhatják a rendszert. Így jelentős idő és

energia megtakarítást érhetnek el az érintett intézmények, hiszen a folyamatos információáramlásra fordított energia és időmennyiséget most esetenként más feladatokra fordíthatják.

Az önkormányzat esetében a hatékony kommunikáció érdekében rendkívül fontos az infrastrukturális háttér biztosítása is, hiszen e nélkül az önkormányzat nem tud pozitív képet alkotni magáról, nem tud jó kapcsolatokat ápolni az általa felügyelt intézményekkel. Ez azonban a hatékony együttműködés érdekében rendkívül fontos.

Az önkormányzat környezetével kialakított pozitív viszony tanulható, tudatosan fejleszhető, amely az önkormányzat kapcsolatain keresztül történik. E fejlesztés eszközének pedig magát a tevékenységet, a hivatal magatartását, valamint a kommunikációt tekintjük. Ezért egyáltalán nem mindegy, hogyan végzi feladatait a hivatal, ehhez milyen infrastrukturális ellátottsága van, s mindezt hogyan kommunikálja, ugyanis a hivatal működését a környezet azok alapján értékeli, hogy mit és hogyan tesz a hivatal, mindezekről mi tudható meg, azaz milyen információkat és ismereteket közöl magáról a hivatal az egyes intézmények felé.

Az önkormányzat kommunikációjának az alábbi követelményeknek kell megfelelnie:

- szavahihetőség, hitelesség
- szakértelem, megbízhatóság
- korrekt tájékoztatás,
- felelősségre vonhatóság, számonkérhetőség
- érthető, pontos, időszerű tájékoztatás, kommunikáció

A fenti tényezők mindegyikére nagy figyelmet kell fordítani, hiszen az önkormányzat által felügyelt intézmények is csak abban az esetben tudnak hatékonyan dolgozni, együttműködni a polgármesteri hivattal, ha pontos, megbízható információkat kapnak az önkormányzattól. Mindez előfeltétele a korrekt tájékoztatásnak, azaz, hogy megfelelő időben, megfelelő mennyiségben, megfelelő minőségben jussanak el az információk az egyes intézményekhez.

Természetesen ez a számonkérhetőséget is magában foglalja, ugyanis fontos, hogy a hivatal dolgozói felelősséget vállaljanak a kiadott információkért. Mindezek pedig együttesen jelentik azt, hogy mindig érthető, pontos, időszerű információkkal szolgáljanak a dolgozók.

Az önkormányzat a fenti elvárásoknak akkor tud igazán megfelelni, ha naprakész, pontos információkkal rendelkezik, üzenetei nem ellentétesek az általa felügyelt intézmények dolgozói által tapasztaltakkal. Ám mindezt kizárólag felszerelt infrastruktúrával, a belső munkafolyamatok hatékony szervezésével érheti el.

Tehát ahogy az előzőekben bemutatottuk, e fejlesztési célterületen végzett tevékenységünk kimeneteinek tekinthető az önkormányzat illetve az általa felügyelt intézmények közötti folyamatos információáramlás kialakulása, az ennek érdekében megalkotott kommunikációs terv valamint a projekt keretében megrendezésre került workshop.