

UTÓKÖVETÉS AZ ÁROP-1.A.2/A PÁLYÁZATI PROJEKTHEZ

MÓR ÖNKORMÁNYZATA

CÍM 1065 Budapest, Bajcsy-Zsilinszky út 5. ½ emelet
TELEFON (06 1) 266 7601, (06 1) 266 7602 / FAX (06 1) 266 7603
MAIL info@dft-hungaria.hu / WEB www.dft-hungaria.hu
AKKREDITÁCIÓS SZÁM AL-1160 / NYILVÁNTARTÁSI SZÁM 01-0793-04



TARTALOMJEGYZÉK

2

1. BEVEZETŐ
2. ELEMZÉS-TANÁCSADÁS
3. A KÉPZÉSEK HATÁSAI,
EREDMÉNYESSÉGE
4. INFORMATIKAI MEGOLDÁSOK
5. ÖSSZEGZÉS



AKKREDITÁCIÓS SZÁM AL-1160 / NYILVÁNTARTÁSI SZÁM 01-0793-04

KÉPZÉS, TRÉNING / ELEMZÉS, TANÁCSADÁS, SZTENDERDIZÁLÁS / KOMMUNIKÁCIÓ, DISSZEMINÁCIÓ / FEJLESZTÉSI ÖTLETEK, MEGVALÓSÍTÁSI FORRÁSOK ÉS TELJES KÖRŰ PROJEKTMEGVALÓSÍTÁS
WORKSHOP, COACHING / KONFERENCIA, RENDEZVÉNYSZERVEZÉS / K+F+I, AUDIT / WEBFEJLESZTÉS, TUDÁS ÉS INFORMÁCIÓS ADATBÁZISOK / KÖNYV- ÉS TÁRSASJÁTÉK-KIADÁS

BEVEZETŐ



AKKREDITÁCIÓS SZÁM AL-1160 / NYILVÁNTARTÁSI SZÁM 01-0793-04

KÉPZÉS, TRÉNING / ELEMZÉS, TANÁCSADÁS, SZTENDERDIZÁLÁS / KOMMUNIKÁCIÓ, DISSZEMINÁCIÓ / FEJLESZTÉSI ÖTLETEK, MEGVALÓSÍTÁSI FORRÁSOK ÉS TELJES KÖRŰ PROJEKTMEGVALÓSÍTÁS
WORKSHOP, COACHING / KONFERENCIA, RENDEZVÉNYSZERVEZÉS / K+F+I, AUDIT / WEBFEJLESZTÉS, TUDÁS ÉS INFORMÁCIÓS ADATBÁZISOK / KÖNYV- ÉS TÁRSASJÁTÉK-KIADÁS

Mór Önkormányzata az ÁROP-1.A.2/A programban több cél teljesítését vállalta.

Ezek között szerepelt az a 18 rész cél, melyek a projekt alapját adták, s amelyek mentén fel kellett mérni a hivatal állapotát, majd a felmérésre alapozva fejleszteni, jobbítani a hivatalt. Ez a jobbító tevékenység képzések formájában történt meg.



AKKREDITÁCIÓS SZÁM AL-1160 / NYILVÁNTARTÁSI SZÁM 01-0793-04

A hivatal tehát elemzési-tanácsadási szolgáltatásokat vett igénybe, amit a DFT-HUNGÁRIA biztosított, illetve képzéseket valósított meg, amelynél szintén a DFT-HUNGÁRIA volt az önkormányzat segítségére.



AKKREDITÁCIÓS SZÁM AL-1160 / NYILVÁNTARTÁSI SZÁM 01-0793-04

Az elemzés-tanácsadás folyamatát nagyban meghatározták a hatóság által definiált részcélok. Nem is volt ez baj, hiszen így nem általános vizsgálatot követelt meg a pályázat, hanem finomra hangolt, pontosított, direkt bizonyos területekre kiterjedő elemzésről és tanácsadásról volt szó. Ugyanez volt a helyzet a képzésekkel is.



AKKREDITÁCIÓS SZÁM AL-1160 / NYILVÁNTARTÁSI SZÁM 01-0793-04

Az elemzés és a tanácsadás azonban nem csakis és kizárólag a definiált részcélokkal foglalkozott. Fontos volt az is, hogy informatikai megoldásokat találjanak, hiszen ma már minden a gyorsabb, informatizált munkavégzés felé tart.



AKKREDITÁCIÓS SZÁM AL-1160 / NYILVÁNTARTÁSI SZÁM 01-0793-04

Az utókövetés egyetlen célja a végbement projekt monitorozása, megfigyelése. Ezért visszatekintünk az időben, hogy lássuk, pontosan miként zajlott az elemzés, a tanácsadás, az egyes képzések, illetve látni kell azt is, hogy milyen jellegű informatikai fejlesztésekkel élt az önkormányzat, hogy projektjét megvalósíthassa, illetve, hogy önmagát fejleszthesse.



AKKREDITÁCIÓS SZÁM AL-1160 / NYILVÁNTARTÁSI SZÁM 01-0793-04

ELEMZÉS-TANÁCSADÁS



AKKREDITÁCIÓS SZÁM AL-1160 / NYILVÁNTARTÁSI SZÁM 01-0793-04

KÉPZÉS, TRÉNING / ELEMZÉS, TANÁCSADÁS, SZTENDERDIZÁLÁS / KOMMUNIKÁCIÓ, DISSZEMINÁCIÓ / FEJLESZTÉSI ÖTLETEK, MEGVALÓSÍTÁSI FORRÁSOK ÉS TELJES KÖRŰ PROJEKTMEGVALÓSÍTÁS
WORKSHOP, COACHING / KONFERENCIA, RENDEZVÉNYSZERVEZÉS / K+F+I, AUDIT / WEBFEJLESZTÉS, TUDÁS ÉS INFORMÁCIÓS ADATBÁZISOK / KÖNYV- ÉS TÁRSASJÁTÉK-KIADÁS

Két típusú munkavégzési rendszerről beszélhetünk: az egyik a piramisrendszer, a másik pedig a delegáló munkavégzési rendszer. E második rendszer sokkal jobban működik, mint az első (ez mára elfogadott tény). Mindazonáltal az önkormányzatnál úgy tűnik, komoly gyökerekből táplálkozik a hierarchikus berendezkedésű piramisrendszer. Itt nem érvényesülhet a szakmai hozzáértés diktatúrája, azaz, hogy egy-egy kérdésbe csak az szólhat bele, aki ért hozzá.



AKKREDITÁCIÓS SZÁM AL-1160 / NYILVÁNTARTÁSI SZÁM 01-0793-04

A delegáló munkavégzési rendszer képviselője volt az elemzések és tanácsadások során DFT-HUNGÁRIA. Érdekes, hogy az önkormányzat munkatársai maguk is rájöttek már, hogy létez(het)nek jobb munkavégzési rendszerek, mint amiben eddig dolgoztak, de nem voltak még képesek teljes mértékben megvalósítani ezt az új rendszert, ezért igényeltek útmutatást.



AKKREDITÁCIÓS SZÁM AL-1160 / NYILVÁNTARTÁSI SZÁM 01-0793-04

Ez azzal is jár, hogy az önkormányzat nem lett volna képes arra, hogy minden kérdést, minden problémát egyedül oldjon meg, ezért mindenképp szüksége volt egy új irányra, egy külső szemlélőre, aki elfogódottság nélkül tudta elemezni az önkormányzat munkáját, és aki ily módon javaslatot tudott tenni a következő lépésre, illetve (ahol kellett) pontosítani tudta a már megkezdett utat.



AKKREDITÁCIÓS SZÁM AL-1160 / NYILVÁNTARTÁSI SZÁM 01-0793-04

Csírái ugyan vannak, de nem létezik még teljes valójában a javaslattételi és döntési kultúra, amellyel a megelőzési munkavégzési rendszert építhetnék a hivatalban. Az általános döntési kompetenciák tehát még nem teljeseztek ki. Ez akkor jöhet el, ha már mindent uralni fog a hivatalban a szakmai hozzáértés diktatúrája, ami azt jelenti, hogy adott feladatot, folyamatot csak az a személy végezhet, aki tényleg ért hozzá.

A munkatársak megállapításai szerint az ügyintézési idő a sztenderdizálási folyamat hatására csökkenhetne. Ennek következményeként az ügyfélszolgálat tevékenységeit is jobban el tudnák látni, vagy legalábbis az ügyfelek számára ez pozitívum lenne (mert az első javulás, amit az ügyfelek észrevesznek, az ügyintézési idő csökkenése).

Nem szabad azonban elfeledkezni arról, hogy a sztenderdizálás nem kifejezetten állandósítást jelent, hanem emellett van egy másik jelentése is: a folyamatos fejlődés, melyre minden munkatársnak törekednie kell.



AKKREDITÁCIÓS SZÁM AL-1160 / NYILVÁNTARTÁSI SZÁM 01-0793-04

Amikor rendeleteket alkotnak, a hivatalban dolgozó összes munkavállaló számára fontos, hogy a megalkotott rendeleteken később ne kelljen változtatni, azaz, hogy tökéletes anyag kerülhessen ki a kezeik közül.

Ezért – bár a szövegezést általában ők végzik – nemcsak a vezetők vesznek részt ezek megalkotásában, hanem egy teljes team. E folyamatoknál az is igen fontos, hogy a munkatársak tudják, kik az ügyfeleik és kik a szállítók.



AKKREDITÁCIÓS SZÁM AL-1160 / NYILVÁNTARTÁSI SZÁM 01-0793-04

A konszenzuális döntések – bár természetesen léteztek már a hivatalban – nem alkották a döntések túlnyomó részét, sőt gyakran ott is előfordult kompromisszum, ahol nem lett volna rá szükség. Természetesen a jogszabályok, törvények rengetegszer kompromisszumra kényszerítik a kollégákat, de ez nem ok arra, hogy minden esetben így döntsenek. E kompromisszumos döntések oka azonban néhány esetben a belső kommunikációs rendszer hibájából eredt, ezért a rendszer javítása mellett a konszenzuális döntések felé is kellett irányítani a hivatalt.



AKKREDITÁCIÓS SZÁM AL-1160 / NYILVÁNTARTÁSI SZÁM 01-0793-04

A koordinációs funkció tekintetében kimondható, hogy nem a vezetők feladata a koordináció, és nem is lehet azzá tenni – ezt minden munkatárs elismerte. Úgy látják, saját maguknak kell biztosítaniuk a koordinációt.

Az intézményekkel való kapcsolattartás szempontjából fontos kérdés, hogy milyen csatornákon zajlik a kommunikáció. A formális csatornák megléte szükségszerű itt, hiszen rengeteg dokumentációs kötelezettsége van az önkormányzatnak, emellett azonban az informális közeg is szerepet játszik.



AKKREDITÁCIÓS SZÁM AL-1160 / NYILVÁNTARTÁSI SZÁM 01-0793-04

A kollégák szerint költséghatékonyabb működést csak a jegyző képes elérni. Ez azonban nem igaz így, és ezt a képzések be is bizonyították.

A szervezetet mérő mutatószámok, teljesítményértékelési eszközök eddig is használatban voltak. Az ügyfelek is értékelhették a hivatal, ahogy a hivatal is önmagát. E mutatók fejlesztésén túl azonban fontos volt, hogy a hibát a fejlődés motorjaként értékeljék a munkatársak, ne pedig olyan rosszként, ami előfordul, és nagyon nehéz bármit is kezdeni vele.



AKKREDITÁCIÓS SZÁM AL-1160 / NYILVÁNTARTÁSI SZÁM 01-0793-04

A projektszemlélet úgy lehet még jobb a hivatalban, ha a vízió-misszió kettőse letisztul mindenki számára, mert csak így lehet stratégiát és abból később taktikát alkotni. A projektrendszer a program elején nem működött teljes hatékonysággal a hivatalban.

A költségvetés és a stratégia tervezését a jogszabályok ismertetésével és értelmezésével, a lehetőségek nevesítésével, valamint stratégiaalkotási tanácsokkal lehetett még erősebbé tenni a hivatalban.



AKKREDITÁCIÓS SZÁM AL-1160 / NYILVÁNTARTÁSI SZÁM 01-0793-04

A közbeszerzések, valamint a környezetbarát közbeszerzés tekintetében kimondhatjuk, hogy mindenképpen szükség volt a hatályos jogszabályok ismertetésére és értelmezésére, hogy ezek alapján később kódexet állíthassanak össze a hivatalban, ami a fejlődést, a jó irányt garantálja.



AKKREDITÁCIÓS SZÁM AL-1160 / NYILVÁNTARTÁSI SZÁM 01-0793-04

A civilekkel és a vállalkozókkal való kommunikációt mindenképp fejleszteni kellett, hogy még tökéletesebb lehessen.

Emellett persze az állampolgárok tájékoztatásán is javítani kellett. Ily módon az önkormányzat transzparenssebbé teheti saját munkáját, és hitelesebb lehet az állampolgárok szemében.



AKKREDITÁCIÓS SZÁM AL-1160 / NYILVÁNTARTÁSI SZÁM 01-0793-04

A KÉPZÉSEK HATÁSAI, EREDMÉNYESSÉGE



AKKREDITÁCIÓS SZÁM AL-1160 / NYILVÁNTARTÁSI SZÁM 01-0793-04

KÉPZÉS, TRÉNING / ELEMZÉS, TANÁCSADÁS, SZTENDERDIZÁLÁS / KOMMUNIKÁCIÓ, DISSZEMINÁCIÓ / FEJLESZTÉSI ÖTLETEK, MEGVALÓSÍTÁSI FORRÁSOK ÉS TELJES KÖRŰ PROJEKTMEGVALÓSÍTÁS
WORKSHOP, COACHING / KONFERENCIA, RENDEZVÉNYSZERVEZÉS / K+F+I, AUDIT / WEBFEJLESZTÉS, TUDÁS ÉS INFORMÁCIÓS ADATBÁZISOK / KÖNYV- ÉS TÁRSASJÁTÉK-KIADÁS

A képzések részletezése következik az utókövetés e részében. Fontosnak tartjuk megtudni, hogyan zajlottak ezek, mit és hogyan fejlesztettek az önkormányzatnál.



AKKREDITÁCIÓS SZÁM AL-1160 / NYILVÁNTARTÁSI SZÁM 01-0793-04

KÖZBESZERZÉSI REFERENS TRÉNING

24

Hogy jobbítani tudják a közbeszerzési eljárások lebonyolítását, Közbeszerzési tréninget vett igénybe a hivatal.

A képzésen az aktuális jogszabályokat, valamint a jogszabályi változásokat is áttekintették.

A képzésen világossá vált, hogy a közbeszerzés tárgyát minél pontosabban kell definiálni, valamint a bírálati szempontokat is jól kell meghatározni. Ezért használják a képzés óta a megbízási kereszt technikáját.



AKKREDITÁCIÓS SZÁM AL-1160 / NYILVÁNTARTÁSI SZÁM 01-0793-04

Elektronikus úton is nyomon követik a közbeszerzéseket a hivatalban dolgozók, hogy mindig pontos és friss információkkal rendelkezzenek.

Hosszú távon a hivatal önkormányzati zöldbeszerzési kézikönyvet akar bevezetni és alkalmazni. A környezetbarát közbeszerzés szempontjából szóba jövő jelentősebb termékcsoportok: az önkormányzati intézmények élelmiszer-nyersanyag beszerzése és az informatikai eszközök beszerzése, míg a legnagyobb értékű termékcsoportot az építési és felújítási beruházások jelentik.



AKKREDITÁCIÓS SZÁM AL-1160 / NYILVÁNTARTÁSI SZÁM 01-0793-04

A képzés éppen ezért kitért a zöldbeshzerzések jogszabályi kereteire is, valamint a felhasználható útmutatókra és segédeszközökre.



AKKREDITÁCIÓS SZÁM AL-1160 / NYILVÁNTARTÁSI SZÁM 01-0793-04

A hivatal dolgozóinak többsége szerint a környezetbarát beszerzés megtakarításokkal jár; csak a beszerzésekben kevésbé részt vevő alkalmazottak gondolják úgy, hogy a zöldbeszerzés miatt a kiadások növekednek.

Többségük úgy látja, hogy a Hivatal nem használja ki teljesen a zöldbeszerzési lehetőségeket.

Ezért is fontos a zöldbeszerzési kézikönyv bevezetése.



AKKREDITÁCIÓS SZÁM AL-1160 / NYILVÁNTARTÁSI SZÁM 01-0793-04

PQM: SZTENDERDIZÁLÁS MESTERKURZUS

28

Mivel a jogszabályok nagy részben megszabják a működési kereteket, a hivatalnak nincs túlságosan nagy mozgástere. E határokon belül azonban maguk is képesek lehetnek sztenderdizálni.

Ennek első lépése a folyamatok állandósítása (és ezután állandó jobbítása). Hogy ezt megtehessék, a résztvevőknek meg kellett ismerkedniük a sztenderdizálás fogalmával annak teljességében, és el kellett sajátítaniuk a sztenderdizálás technikáját is.



AKKREDITÁCIÓS SZÁM AL-1160 / NYILVÁNTARTÁSI SZÁM 01-0793-04

A polgármesteri hivatal dolgozói számára az is világossá vált, hogy a sztenderdizálás szó jelentése nemcsak az állandósításban merül ki, hanem az állandó jobbítás, fejlesztés szándékát is magába foglalja. Ez a szó tehát végleges jelentését e képzés kereteiben nyerte el.

A tréningek segítettek a munkatársaknak megtanulni és alkalmazni mind a megállapodáskötési technikát, mind a megbízási keresztet.

A sztenderdizálás segít felgyorsítani a folyamatokat, így módon csökkentheti az ügyintézésre fordított időt.



AKKREDITÁCIÓS SZÁM AL-1160 / NYILVÁNTARTÁSI SZÁM 01-0793-04

A képzésen a kollégák megtanulták, hogyan használhatják a folyamatmodell technikáját. Ez a módszer irányt szab a folyamatok tervezésének és megvalósításának.

A kollégák a képzésen nemcsak elfogadták, hanem teljes mértékig meg is értették a megelőzésre épülő munkakultúra ismérveit. Mint kiderült, ők maguk is hasonlóképpen képzeltek el jövőbeni működésüket.

De nem felejtethetjük el, hogy egy polgármesteri hivatal nem tud – és soha nem is tudhat– mindent ellenőrizni maga körül, hiszen működését nagyban meghatározzák a törvények, illetve jogszabályok, amelyeknek meg kell felelni.

A javaslat fogalma is teljesebbé vált a képzés hatására. A fogalom maga természetesen ismert volt már a munkaszervezetben, de rendszerbe csak a tudatos javaslattételi kultúra létrehozásával került. A javaslattétel dokumentációjának folyamata ugyan nincs még minden szempontból kész állapotban, de ez is állandó javulást mutat.



AKKREDITÁCIÓS SZÁM AL-1160 / NYILVÁNTARTÁSI SZÁM 01-0793-04

A munkatársak véleménye szerint akkor lehet jobb színvonalú az ügyfélszolgálat feladatellátása, ha az ügyfelek folyamatai valamelyest egyszerűsödnek. Ehhez a sztenderdizálás nyújt megoldást. Egyszerűbb, mindenki által könnyen és gyorsan kitölthető űrlapokat kell használni, valamint meg kell erősíteni az elektronikus ügyintézés.

A folyamatmodell vagy a megbízási kereszt itt is nagy segítséget nyújthat.



AKKREDITÁCIÓS SZÁM AL-1160 / NYILVÁNTARTÁSI SZÁM 01-0793-04

A hivatal működését, a dolgozók teljesítményét már eddig is sok mindennel mérték. Az ügyfelek is véleményt alkothattak, ahogy a dolgozók is magukról, így a hivatal – az elemzéseken keresztül – folyamatosan fejleszthette magát. A képzés viszont kimutatta, hogy a hivatali teljesítményt bármilyen mérőszám alapján lehet és kell is mérni.



AKKREDITÁCIÓS SZÁM AL-1160 / NYILVÁNTARTÁSI SZÁM 01-0793-04

Az eredményfelelősség a folyamatfelelősséggel párosul, s ezek nem létezhetnének a teljesítmény mérése és annak mérhetővé tétele nélkül. E fogalmak mára élnek a hivatalban, és minden dolgozó maga mögött akarja hagyni a tevékenykedő munkakultúrát, hogy ezek felé tarthasson.



AKKREDITÁCIÓS SZÁM AL-1160 / NYILVÁNTARTÁSI SZÁM 01-0793-04

SZTENDERDIZÁLÁSI GYAKORLATOK

35

A hivatal koordinációjának fejlesztése érdekében több tréningen is részt vettek a munkatársak. Ilyen volt a Kommunikációs technikák vagy a Szervezeti folyamatoptimalizálási gyakorlatok, de legfőképp a Sztenderdizálás képzés hozott itt áttörést.

Ez a képzés érte el ugyanis a munkatársaknál, hogy mindegyikük tisztába jött azzal a ténnyel, hogy nem a vezető dolga koordinálni, hanem mindenkinek magának kell ezt megtennie folyamataiban.



AKKREDITÁCIÓS SZÁM AL-1160 / NYILVÁNTARTÁSI SZÁM 01-0793-04

A képzés során tisztult le mindenki számára, hogy a megállapodáskötési helyzetek, a tervezés és a terv szerinti végrehajtás testesítik meg a koordinációt, ezek bevezetése után fejlődött a hivatalban a koordináció (sőt a teljes fogalom átalakult).

Ma már a folyamatvezérlő inputok (elvárások, szabályok, eszközök, szakmai hozzáértés, érték- és munkaszemlélet) jelentik a koordinációt a hivatalban.



AKKREDITÁCIÓS SZÁM AL-1160 / NYILVÁNTARTÁSI SZÁM 01-0793-04

A transzparencia kérdése is előkerült itt: A közintézmények költséghatékonyabb működését úgy kívánják elérni, hogy transzparenssé, azaz láthatóvá és érthetővé teszik az egyes folyamatok költségét a hivatalban.

A belső levelezés e-mailben megy végbe, ami mindenképp költséghatékony és gyors megoldás. A best practice (legjobb gyakorlat: a legjobb már kipróbált gyakorlat, amit adott időben végezni lehet) szemlélete is meghonosodott, és erősödőben van a hivatalban.



AKKREDITÁCIÓS SZÁM AL-1160 / NYILVÁNTARTÁSI SZÁM 01-0793-04

A projektrendszer ismert fogalom volt a hivatalban, de nem tudott teljes mértékig kifejlődni, csak a képzés hatására. Egyre erősebb a projektszemlélet a polgármesteri hivatalban, és az egyes projektszereplők egyre jobban sztenderdizálják folyamataikat.

A stratégiai tervezés és a költségvetés összekapcsolását is ez a képzés segítette. Mára a hivatal munkatársai világosan látják, hogy mi a különbség stratégiai taktikai terv között a költségvetés tervezésénél, sőt sor kerül a stratégiai és taktikai tervezés sztenderdizálására is.



AKKREDITÁCIÓS SZÁM AL-1160 / NYILVÁNTARTÁSI SZÁM 01-0793-04

A költségvetés készítésének és elfogadásának folyamatában is használják már a folyamatmodellt.

A SWOT-analízis feltárta a gyengeségeket, és ezek után teljes mértékben tudatossá vált nemcsak a stratégiai tervezés, hanem az ehhez tartozó akcióterv meghatározása is.



AKKREDITÁCIÓS SZÁM AL-1160 / NYILVÁNTARTÁSI SZÁM 01-0793-04

A folyamatmodell a pénzügyi és költségvetés-végrehajtási ellenőrzést is segíti. A folyamattervezés tudatosabb lett, így a pénzügyi és költségvetés-végrehajtási ellenőrzés is azzá lehet.



AKKREDITÁCIÓS SZÁM AL-1160 / NYILVÁNTARTÁSI SZÁM 01-0793-04

Ha a rendeletalkotási folyamatot vesszük górcső alá, rögtön világossá válik, hogy nemcsak az effektív alkotási folyamat, hanem emellett az előkészítési és ellenőrzési folyamat is ugyanolyan fontosak. A hivatal dolgozói szerint ugyanis ezek biztosítják, hogy ne kelljen a rendeletet később módosítani.

Jó a rendeletek szakmai előkészítése, és világosak az ügyfél- és szállítói pozíciók a rendeletalkotási folyamat során.



AKKREDITÁCIÓS SZÁM AL-1160 / NYILVÁNTARTÁSI SZÁM 01-0793-04

KOMMUNIKÁCIÓS TECHNIKÁK

42

A Kommunikációs technikákkal foglalkozó képzés kihatott a személyes kapcsolatokra, illetve a kapcsolattartás formáira is, melyek így fejlődtek.

A helyzetelemzés kimutatta, hogy bár voltak konszenzuális döntések a hivatalban, mégis a kompromisszumok határozták meg alapvetően a munkaszervezetet. A képzés után látható, hogy a munkaszervezet a konszenzuális döntési rendszer felé tart.



AKKREDITÁCIÓS SZÁM AL-1160 / NYILVÁNTARTÁSI SZÁM 01-0793-04

A képzés jótékony hatást fejtett ki az egyes irodák, tehát a különböző szakterületek közötti kapcsolatokra, kommunikációra is, ami természetesen ösztönzőleg hat az együttműködésre is.

Az önkormányzat által felügyelt intézményekkel való kapcsolattartás több platformra is kiterjed: lehet személyes, telefonos vagy írásos, illetve ezen kívül e-mailben is zajlik.



AKKREDITÁCIÓS SZÁM AL-1160 / NYILVÁNTARTÁSI SZÁM 01-0793-04

A civil és vállalkozói szférával kapcsolatban elmondható, hogy a képzés hatására egyre jobb a velük való kommunikáció.

A képzés a transzparencia újraértelmezésében is nagy részt vállalt: ehhez a fogalomhoz ma már az internetes honlap is hozzátartozik, ami sokat segíthet a lakosság mindennapi tájékoztatásában.



AKKREDITÁCIÓS SZÁM AL-1160 / NYILVÁNTARTÁSI SZÁM 01-0793-04

INFORMATIKAI MEGOLDÁSOK



AKKREDITÁCIÓS SZÁM AL-1160 / NYILVÁNTARTÁSI SZÁM 01-0793-04

KÉPZÉS, TRÉNING / ELEMZÉS, TANÁCSADÁS, SZTENDERDIZÁLÁS / KOMMUNIKÁCIÓ, DISSZEMINÁCIÓ / FEJLESZTÉSI ÖTLETEK, MEGVALÓSÍTÁSI FORRÁSOK ÉS TELJES KÖRŰ PROJEKTMEGVALÓSÍTÁS
WORKSHOP, COACHING / KONFERENCIA, RENDEZVÉNYSZERVEZÉS / K+F+I, AUDIT / WEBFEJLESZTÉS, TUDÁS ÉS INFORMÁCIÓS ADATBÁZISOK / KÖNYV- ÉS TÁRSASJÁTÉK-KIADÁS

Az informatikai megoldások, az informatizálhatóság és informatizáltság kérdésénél elmondható, hogy Mór Önkormányzata már korábban is nyitott volt a különböző számítógépes megoldásokra, hogy ezzel is jobbítsák, fejlesszék munkájukat.



AKKREDITÁCIÓS SZÁM AL-1160 / NYILVÁNTARTÁSI SZÁM 01-0793-04

Emellett szívesen vették és megfontolták a kapott javaslatokat, amelyek jó részét alkalmazzák is.

A Tudástár kifejlesztése, a belső levelezőrendszer optimalizálása, az ügyfélkapu létrehozása jó gyakorlatok a hivatal számára. Ezek (ki)fejlesztése folyamatban van az önkormányzatnál.



AKKREDITÁCIÓS SZÁM AL-1160 / NYILVÁNTARTÁSI SZÁM 01-0793-04

ÖSSZEGZÉS



AKKREDITÁCIÓS SZÁM AL-1160 / NYILVÁNTARTÁSI SZÁM 01-0793-04

KÉPZÉS, TRÉNING / ELEMZÉS, TANÁCSADÁS, SZTENDERDIZÁLÁS / KOMMUNIKÁCIÓ, DISSZEMINÁCIÓ / FEJLESZTÉSI ÖTLETEK, MEGVALÓSÍTÁSI FORRÁSOK ÉS TELJES KÖRŰ PROJEKTMEGVALÓSÍTÁS
WORKSHOP, COACHING / KONFERENCIA, RENDEZVÉNYSZERVEZÉS / K+F+I, AUDIT / WEBFEJLESZTÉS, TUDÁS ÉS INFORMÁCIÓS ADATBÁZISOK / KÖNYV- ÉS TÁRSASJÁTÉK-KIADÁS

Figyelembe véve a megvalósult projektet, látható, hogy a helyzetelemzés rámutatott mind a gyengeségekre, mind az erősségekre a polgármesteri hivatalban, és javaslatokat tett ezek kiküszöbölésére, illetve további jobbítására.

A pályázati hatóság által biztosított részcélok jó alapot teremtettek a program megvalósításához, így a(z irányított) helyzetelemzés után a képzések feladata „csak” a folyamatos fejlesztés volt.



AKKREDITÁCIÓS SZÁM AL-1160 / NYILVÁNTARTÁSI SZÁM 01-0793-04

Amint az az utókövetési dokumentumból is kitűnik, e fejlesztés valósággá vált a polgármesteri hivatalnál (pl. tudatos technikát alkalmaznak a folyamattervezésre, a megállapodások megkötésére, eredményesebb és hatékonyabb lett a mindennapi belső és külső kommunikáció).



AKKREDITÁCIÓS SZÁM AL-1160 / NYILVÁNTARTÁSI SZÁM 01-0793-04