

I./B.

A POLGÁRMESTERI HIVATAL SZERVEZETÉNEK ÁTALAKÍTÁSA AZ ÜGYINTÉZÉSI IDŐ CSÖKKENTÉSE, VAGY MÁS, AZ ÜGYINTÉZÉS EREDMÉNYESSÉGÉT SEGÍTŐ MUTATÓ JAVÍTÁSA ÉRDEKÉBEN – BEVEZETŐ –

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



- Az ügyintézők szerint probléma, hogy az e-közigazgatás, azaz az ügyfelekkel való internetes kapcsolat nem működik megfelelően.
- Az időpont-egyeztetés és a formanyomtatványok letöltése működik ugyan, de a rendszer nem jól kidolgozott, nem zökkenőmentes. Ennek a nehézségét az adja, hogy sokak számára az informatika mély ismerete még mindig hiányzik.
- Egyes ügyintézők a régebbi generációhoz tartoznak, akik a munkájukat még számítástechnika nélkül kezdték.



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

- Néhány kolléga nyitottsága is hiányzik az új dolgok felé – nem használják ki szívesen a számítástechnika nyújtotta lehetőségeket.
- Nem ismertek előttük a mindennapi hivatali ügyvitelt jelentősen megkönnyítő, gyakran ingyenesen hozzáférhető alkalmazások, melyek segítségével a szervezet munkájának még komolyabb részét tudnák elektronizálni, gyorsítani. Az internet sokak számára még nem biztos terep.



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

- Jellemző az ügyfélfogadással kapcsolatban, hogy – saját szavukkal élve: - „az ügyfél szava szent”, ebből kifolyólag a fogadóidő is rugalmas.
- Ez tulajdonképpen azt jelenti, hogy akkor érkezhetnek be problémájukkal a lakosok, amikor az éppen felmerül, tehát nem igazodnak szorosan valamilyen megadott fogadóórai kerethez.

- Az ügyintézői létszám az ellátandó ügyekhez képest alacsony, illetve a lakosok rendszertelen beérkezése miatt nehezen menedzselhető hatékonyan.
- Ez a helyzet amiatt is lehet, mivel Mór körzetközpont, így több ügy érkezik be ide, nagyobb a terheltség, mint esetlegesen más hivatalokban. Ha valahol, itt lenne szükség a pontosabb ügyfélkoordinációra és időgazdálkodásra, ez mégis kevésbé jellemző.



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

- Az ügyintézői határidőcsúszások leginkább csak az olyan hatósági ügyeknél fordulnak elő, melyek több utánajarást, adminisztrációt igényelnek és viszonylag gyakran fordulnak elő. Ilyenek az építésügyi, gyám-, vagy okmányügyi eljárások. Ezek esetében többször szükséges kiegészítő vizsgálat (helyzetfelmérés, jogosultság ellenőrzése), vagy egyszerűen nagy számban fordulnak elő, ezért rónak kiemelt terhelést a hivatalra. Az ügyintézők szerint a jelenlegi hatásfok mellett Móron túl sok ügy jut fejenként.



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

- Azzal kapcsolatban, hogy mennyi idő van egy-egy ügy végrehajtására, illetve mennyi csúszást engedhetnek maguknak, a jogszabályi kereteket tartják irányadónak, azaz a hivatalosan meghatározott ügyfélszolgálati határidőket.
- Belső folyamattervezést kevésbé vagy egyáltalán nem vesznek igénybe ezeknél a folyamatoknál, kizárólag a határidő betartásának szemszögéből gondolkodnak.
- Ha sztenderd folyamatlépéseket használnának, szerintük is gyorsabban menne az ügyintézés.



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

- Ennek az egyik gátja, hogy időgazdálkodással, folyamatmenedzsmenttel kapcsolatos ismereteik hiányosak, nincs honnan szabályrendszer és iránymutatást meríteni a szervezet átalakításához.
- Ha lehetőségük lenne ilyen ismeretek szerzésére, akkor biztosan könnyebb lenne az ügyek intézése – állításuk szerint.
- Nyilvánvaló, hogy ez önmagában kevés, hiszen ehhez teljes belső változásra való szándék kell.



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

- Ez a másik probléma, hiszen az is akadály a változásnak, hogy a hivatal napi ügyeibe feledkezve nem fordít időt az innovatív szervezetfejlesztési tevékenységek végiggondolására, bevezetésére.
- Attól való félelmükben, hogy ezek az átalakulások rövid távon többlet-idővel járnak, inkább nem mernek belevágni, húzzák-halasztják a dolgot. Hosszú távon a pillanatnyi érdek gátjává válik az innovációnak.



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

- Az is sokat segítené, ha szabályoznák az ügyfelek érkezését, az ügyfelek fogadását és szigorúbban viseltetnének a fogadóórák tekintetében. Ez rövid távon nyilván ellenérzést váltana ki, hiszen a lakosság hozzászokott ügyeinek lehetőség szerinti azonnali intézéséhez, ám ha sikerülne úgy kommunikálni a változtatást, mint szolgáltatásfejlesztő közérdeket, talán minimális ellenállással vissza lehetne terelni az ügyintézés az általános ügyfélfogadási idő keretei közé.



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

- Móron sajnos még több munkatárs nem sajátította el azt az elvet, miszerint a köz szolgálatában a teljesítmény ugyanúgy lényeges mint a versenyszférában, annak ellenére, hogy itt a primer következmények nem olyan drasztikusak. Sokak szemében a hivatal még mindig muszájból szolgáltató, majdhogynem szívességet tevő intézmény. Szerencsére azonban ez a szemlélet már kezd kikopni, a legtöbb munkatárs szívén viseli az ügyfelek bajait.



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

I./B.

A POLGÁRMESTERI HIVATAL
SZERVEZETÉNEK ÁTALAKÍTÁSA AZ
ÜGYINTÉZÉSI IDŐ CSÖKKENTÉSE,
VAGY MÁS, AZ ÜGYINTÉZÉS
EREDMÉNYESSÉGÉT SEGÍTŐ MUTATÓ
JAVÍTÁSA ÉRDEKÉBEN



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

TARTALOMJEGYZÉK

13

1. Elemző rész

- 1.1 Célok meghatározása
- 1.2 Helyzetelemzés
- 1.3 Következtetések

2. Tanácsadó rész

- 2.1. Stratégiai tanácsok
- 2.2. Akcióterv
- 2.3 Taktikai tanácsok
- 2.4 Informatikai megoldások



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

1. ELEMZŐ RÉSZ –

1.1 CÉLOK MEGHATÁROZÁSA



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

1.1 A CÉLOK MEGHATÁROZÁSA

15

A cél felbontva részeire:

- 1, A működési rendszer bemutatása
- 2, A gondolkodás, a cselekvés és a kommunikáció stratégiáinak vizsgálata a hivatalban
- 3, Csökkenteni az ügyintézési időt
- 4, Átláthatóbbá kell tenni az ügyek folyását, mely így tervezhetőbb lesz
- 5, Fejleszteni a külső-belső kommunikációt
- 6, A szolgáltatási portfólió monitorozása, átvizsgálása, korszerűsítése



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

1.1 A CÉLOK MEGHATÁROZÁSA DFT-HUNGÁRIA

16

Az, hogy egy-egy feladat elvégzése mennyi idő, s ezen lehet –e csökkentést eszközölni: mind egy nagyobb dolog következményei. Nem azt kell figyelni, hogy egy-egy témakör feldolgozása mennyi időt vesz igénybe, hanem azt, hogy a feladatokat hozó rendszer miképp dolgozik. Így gyökérokokat vizsgálunk, nem csupán a következményeket, s ez az útja annak, ha a működésben meghatározó fejlődést szeretnénk elérni.



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

1.1 A CÉLOK MEGHATÁROZÁSA

17

A cél NEM az, hogy átformáljuk a munkaszervezetet: nem akarjuk a dolgozókat, az osztályokat átrendezni, munkaviszonyukat megváltoztatni, alá-fölérendeltségüket eltolni. A strukturális átformálás nem univerzális gyógymód, mi több, akár el is takarhat rejtett alaphibákat, s így azok akut, folyamatos veszélyforrássá válnak, olyan fékké, mellyel nem lehet mit kezdeni.

A szervezet átformálását megelőzően leginkább a működés rendszerét kell megvizsgálni, s kielemezni, mik azok a pontok, ahol valódi változás kezdeményezhető.



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

1. ELEMZŐ RÉSZ –

1.2 HELYZETELEMZÉS



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

1.2 HELYZETELEMZÉS

19

A módszer:

Az aktuális szituáció felmérése érdekében a tréneri információk mellett munkatársi részvétellel SWOT-elemzés készült, emellett a összegyűjtöttük a munkatársak véleményeit, impresszióit.



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

1.2 HELYZETELEMZÉS

20

Erősségek:

Jogszabályok értése

Egzakt munkavégzés

A saját munka ismerete, rutin

Gyengeségek:

Az elvárások nincsenek mindig előre tisztázva

Emellett változhatnak a folyamat menete közben is

A külső ügyfelek gyakran a fogadóórán kívül is felbukkannak

Tervezettség szintje nem magas



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

1.2 HELYZETELEMZÉS

21

Erősségek:

Munkavégzés lelkiismeretessége

Gyengeségek:

Az ügyfélszolgálati időn kívüli fogadás zavaró

Az ügyfelek felkészületlenek a saját ügyükben

Rengeteg kötelező adminisztráció



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

1.2 HELYZETELEMZÉS

22

1, A legtöbb ügyfél szeretné meggyorsítani a saját ügyében az eljárást, ezért rendszeresen jelennek meg ügyfélfogadási időn kívül, illetve személyes kapcsolatokat keresnek.



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

1.2 HELYZETELEMZÉS

23

- 2, Az ügyfelek nem egyszer úgy jönnek be, hogy nem ismerik az ügyintézés módját vagy otthon hagyják a szükséges papírokat – ez értelemszerűen nyújtja a velük való időt.
- 3, Ha negatív az ügyfél hozzáállása, az is nehezebbé teszi a munkavégzést.
- 4, A hirtelen, azonnal megoldandó feladatok sűrűsége is hátráltató tényező a kiegyensúlyozott munkában



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

1.2 HELYZETELEMZÉS

24

5, Fejlesztési terület lehetne, hogy a megadott határidőket intervallumnak tekintik és nem egy fix határidőnek, ameddig el kell érni az adott célokat – hiszen az eredeti módszer használata esetén előfordulhat, hogy kicsúsznak a határidőkből.



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

1.2 HELYZETELEMLZÉS

25

Nincs stabil, állandó forgatókönyv arra, hogy miképpen bánjanak az ügyfelekkel. Esetleges és hallgatólagos módszerek vannak, de nem dokumentálva.

Sok a javítás, mivel gyakori helyzet, hogy nem tisztázzák elég pontosan előre a feladat végrehajtásának mikéntjét, így pedig félremehetnek egyes, kevésbé egyértelmű folyamatok.



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

1.2 HELYZETELEMZÉS

26

Nehezen határozzák meg az ügyfél és az ügyfélszolgálat fogalmát.

„Akinak az ügyét intézzük.”, „Az ügyfél gyakran nem ért hozzá.”



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

1. ELEMZŐ RÉSZ –

1.3 KÖVETKEZTETÉSEK



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

1.3 KÖVETKEZTETÉS

28

Az ügyfél kihagyhatatlan az ügyintézéshez, nélküle ugyanis az egész folyamat értelmetlen, nem létezik. Minden abból indul ki, hogy ő bejön a hivatalba – és az ő felkészítésével lehet a legtöbb időt spórolni. Baj tehát, ha nincs rendesen felkészülve, ha nem hoz magával minden szükséges papírt, nem tudja, miért is van ott, és hogy miként intézheti az ügyeket.



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

1.3 KÖVETKEZTETÉS

29

Ilyen esetekben az ügyfél –bár nyilván nem szándékosan, de lassítani fogja ügyének intézését.

Az ügyek közti rangsorolásnak az alapja, hogy melyiknek a legsürgetőbb a határideje. Mivel szinte kizárólag ez az egyetlen fontossági értékmérő, bár adott dátumig elkészül, mégis sokszor lassabban, mint lehetne.



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

1.3 KÖVETKEZTETÉS

30

A legjobb, ha robusztus, előre sztenderdizált rendszer szerint priorizálnak, melyet közösen dolgoznak ki – így elkerülhető az esetlegesség.

Ad hoc munkavégzés jellemző, melynek kialakulásában a tervezettség fokának alacsonysága játszik főszerepet.



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

1.3 KÖVETKEZTETÉS

31

Cselekvés, gondolkodás és kommunikáció nem alkot egységes egészet a szervezetben, a különféle területek máshogy intézik mindet. Ha pedig egységes lenne, az rengeteget spórolna a hivatal számára.



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

1.3 KÖVETKEZTETÉS

32

A szervezet tagjai jól állnak szakmai ismeretek terén.

A világháló nyújtotta lehetőségekkel nem élnek elég jól a hivatalban.

Közösségerősítő hatása van, ha együtt végeznek bizonyos feladatokat, hiszen ennek kapcsán például rálátnak egymás munkájára is.



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

2. TANÁCSADÓI RÉSZ –

2.1 STRATÉGIAI TANÁCSOK



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

2.1 STRATÉGIAI TANÁCSADÁS

34

Hosszabb távú célok:

Ki kell alakítani egy rendszert a működésre, melyben teret kapnak a cselekvéssel, gondolkodással és kommunikációval kapcsolatos folyamatok.

Legyen kevesebb javítás: ez csökkenti az ügyintézés idejét is

A proaktív munkakultúra elfogadtatása

Megnövelni a mennyiségét a tervezésnek és az utólagos elemzésnek



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

2.1 STRATÉGIAI TANÁCSADÁS

35

A közszolgálati teljesítménymérés bevezetése által javítani kell a folyamatokat

Javítani kell az informatikai tudás szintjén – minden területen gyorsító hatása lenne



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

2. TANÁCSADÓI RÉSZ –

2.2 AKCIÓTERV



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

2.2 AKCIÓTERV

37

Az akcióterv terv konkrét taktikai mozzanatok halmaza, melyek egymás után végrehajtva a stratégiát adják.

Egy-egy mozzanat teljes körű, az összes munkatársat érinti.



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

2.2 AKCIÓTERV

38

Meg kell változtatni a munkavégzési szemléletet: annak a megelőzésre kell alapulnia.

Fel kell tárni a cselekvési folyamatokat és rendszerbe kell foglalni őket.



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

2.2 AKCIÓTERV

39

Fel kell tárni a gondolkodás és a kommunikáció folyamatait, ez által jobbítva a gondolkodási és a kommunikációs rendszert



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

2.2 AKCIÓTERV

40

Tudatosítani kell a külső ügyfelekben az általuk elvégzendő feladatokat, mert ez által a velük való foglalkozás időigénye csökken – ha felkészültebben érkeznek, gördülékenyebb az ügyintézés.



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

2. TANÁCSADÓI RÉSZ –

2.3 TAKTIKAI TANÁCSOK



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

2.3 TAKTIKAI TANÁCSADÁS

42

Szemlélet átalakítása:

A hagyományosan minőségorientált munkaszervezetekben ellenőrzéssel és utólagos korrekcióval kerülnek el a hibákat – ennek a nézetnek az a gyengesége, hogy nem számol azzal: sokkal kevesebb, ha a hibát megelőzik, hiszen el sem követve nem kell kifizetni a javítás költségét. Ez negatív gondolkodásmód: időt és pénzt pazarol.



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

2.3 TAKTIKAI TANÁCSADÁS

43

A jelenlegi berendezkedés nem sarkall arra, hogy az előzetes biztosítással, tehát némi előzetes tervezés árán jobbítsak, mert a javításkor úgymint kibuknak a hibák. Holott a legújabb és működő ötletek, az innováció mindig megelőzésre hajt: ma már nem kell korán sorszámmért harcolni az ügyintézéshez, hiszen időpont kérhető.



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

2.3 TAKTIKAI TANÁCSADÁS

44

Még egy példa: korábban egy-egy ügyhöz szükséges iratokat csak a helyszínen lehetett megismerni. Ma már az eljárásrend után utána lehet keresni, így csökken a felkészületlen ügyfelek száma. Ez egy proaktív manőver, hiszen megelőzi a hosszú időt igénylő, többször visszatérő ügyfél előfordulását. A pályázatban igénybe vett képzések is ezt az új szemléletet támogatták.



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

2.3 TAKTIKAI TANÁCSADÁS

45

Rendszer a cselekvéseknek

Egy munkaszervezetben a történések magva a folyamatgazda, aki az ügyet intézi, a vezetőnek csak annyi a feladata, hogy az ehhez szükséges dolgokat biztosítja a számára, kiválasztja, milyen alapképességekre van szükség. Figyelni kell, hogy melyek azok a folyamatok, melyeket mindegyik folyamatgazda szakmafüggetlenül végez.



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

2.3 TAKTIKAI TANÁCSADÁS

46

Olyan feladatokat kell tehát keresni, amelyek mindenkinél előfordulnak: megállapodáskötés, végrehajtás, tervezési folyamatok, sztenderdkészítés, javaslattételek, kontrollpont-alkotás, jelentések készítése, műszerfalak készítése – ezek ne a munkatársak egyéni, véletlenszerű módszerei alapján történjenek, hanem központi szabályozás alapján.



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

2.3 TAKTIKAI TANÁCSADÁS

47

Meg kell reformálni a gondolkodási rendszert is

Ehhez tudni kell, hogy miért történik a munkafolyamatban a gondolkodás és miért is történik. Miért születnek vajon a rossz döntések? Mit és hogyan meghatározása a gondolkodással kapcsolatban.



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

2.3 TAKTIKAI TANÁCSADÁS

48

Gondolkodási folyamatok lehetnek:

mérés, elemzés, következtetés mint javaslattétel,
következtetés mint döntéshozatal, állítás és
igazolása, gondolkodás az eredményhez vezető
folyamathoz, gondolkodás az eredményhez,
ötletelés



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

2.3 TAKTIKAI TANÁCSADÁS

49

A gondolkodással kockázatokat akarunk csökkenteni: megelőzési folyamat része tehát.

A jobbítás érdekében az ilyen gondolkodási folyamatokat fejleszteni, sarkalni kell a munkaszervezetben, ötletelések, megbeszélések, tudatos javaslattételi kultúra kialakításával.



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

2.3 TAKTIKAI TANÁCSADÁS

A kommunikációs rendszer

50

A kommunikáció a transzparencia eszköze, azaz arról szól, ami látható és érthető. Amikor rendszert alkotunk rá, akkor figyelembe kell vennünk a jellemző kommunikációs csatornákat és figyelniük kell például a dokumentáció módjait. Az egyik az aktív, a másik az archív elem a rendszerben. Mindkettőt a munkaszervezet céljainak érdekében érdemes egyszerűsíteni.



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

2.3 TAKTIKAI TANÁCSADÁS

51

Nem szabad hagyni, hogy a kommunikáció ad hoc jelleggel, rendszertelenül működjék. Meg kell határozni a tájékoztatási szinteket, és hogy a folyamatok során kit miről tájékoztatunk. Ezzel hibákat előzünk meg és nem is keveset, a munkaszervezetben elkövetett hibák komoly része vezethető vissza kommunikációs hiányra.



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

2.3 TAKTIKAI TANÁCSADÁS

52

Fontos, hogy tudatossá tegyék a külső ügyfelet: ha előre ellátják instrukciókkal, nem a hivatalban derülnek ki a hiányosságok, ahol már minden pótlás időkiesést eredményez – az ügyfél legyen mindennel előre tisztában és szerezhessen be minden dokumentumot előre.



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

2.3 TAKTIKAI TANÁCSADÁS

53

Erre online és offline eszközök is rendelkezésre állnak:

Online:

Érdemes letölthetővé és kitölthetővé tenni a dokumentumokat, így egy-egy űrlap miatt nem kell feleslegesen bemennie az ügyfélnek. Emellett a hatósági lépéseket bemutatva érzékeltethető, mi tart olyan sokáig a folyamatban.



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

2.3 TAKTIKAI TANÁCSADÁS

54

Ennek az a lényege, hogy az ügyfelek gyakran nem értik, hogy egy-egy üggyhöz miért tartozik hosszúnak tűnő hatósági határidő – pr eszköz is tehát az ilyen jellegű kommunikáció.

Hasznos továbbá, ha az ügyintézők elérhetőségei megjelennek a honlapon, de úgy, hogy igazán hasznos formában. Érdemes gyakran ismételt kérdések rovatát kialakítani.



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

2.3 TAKTIKAI TANÁCSADÁS

55

Offline:

Újságokon, hirdetőtáblákon tájékoztatni a lakosságot az ügyintézés mikéntjéről – azonban ennek a formája sem mindegy: egységesíteni kell, így válnak ezek a kommunikációs elemek arculatformáló hatásúvá.

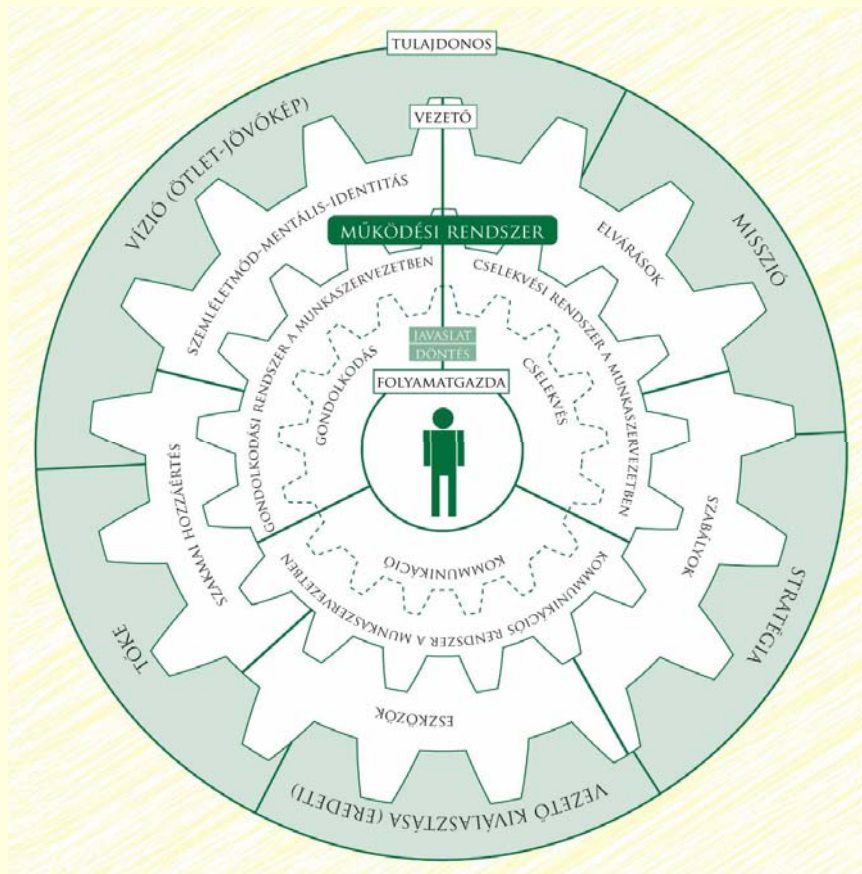


AKKREDITÁCIÓS SZÁM AL-1160 / NYILVÁNTARTÁSI SZÁM 01-0793-04

2.3 TAKTIKAI TANÁCSADÁS

56

A működési rendszer ábrája



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

2. TANÁCSADÓI RÉSZ –

2.4 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

2.4 INFORMATIKAI MEGOLDÁSOK

58

Fő célok:

Általánosan kell informatizálni, nem csak egy-egy területre vonatkozóan. Nem elég a rendszer, a munkatársakat alkalmassá kell tenni annak kezelésére – az elektronikus megoldások használatára.



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

2.4 INFORMATIKAI MEGOLDÁSOK

59

Szükség van egy olyan elektronikus tudástárra, melyben a munkaszervezet az összes írásos kincsét a folyamatgazdák számára elérhetően tárolja – így többet nem kell telefonálgatni, levelezni egy-egy dokumentumért vagy bevett megoldásért. Emellett szükség van egy olyan szoftverre is, mely segít a folyamatok vezetésében, transzparenciát biztosít a megállapodások terén.



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