

Kunhegyes Városi Önkormányzat

Tudásmegosztás Összefoglaló

Projekt: ÁROP-1.A.5-2013-2013-0050



**MAGYARY
PROGRAM**



**MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA**

SZÉCHENYI 2020

**Európai Unió
Európai Szociális
Alap**



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

Tartalomjegyzék

I. Előszó	3
II. A projektünk célcsoportja.....	4
III. A projekt tevékenységei	5
IV. Megfogalmazott javaslatok.....	14
V. Összegzés.....	18

I. Előszó

A járási kormányhivatalok 2013. január 1-én megkezdték működésüket a jogszabályi változásoknak megfelelően, amelynek következtében az önkormányzatoknak új kihívásokkal kellett szembenézniük, ugyanakkor ezen új helyzet lehetőséget adott arra, hogy szervezetünket megfelelő módon továbbfejlesszük. A bekövetkezett jogszabályi változások eredményeképpen önkormányzatunk jogköre és feladatköre megváltozott, amely egyfelől érintette az intézmény-fenntartási, hatósági feladat- és hatásköreinket, ezen okból szükségessé vált bizonyos szervezeti kérdéseket újragondolnunk.

Az ÁROP-1.A.5-ös pályázat keretében Önkormányzatunk a Magyary Programnak megfelelően az alábbi célokat tűzte ki:

1. Az önkormányzatok feladatkörében bekövetkezett változásoknak és megváltozott elvárásoknak való megfelelés és annak elősegítése.
2. Az önkormányzatok költségsökkentési és hatékonyságnövelési intézkedéseinek hatékony elősegítése.

A projekttevékenységeket igyekeztünk úgy kialakítani, hogy az hozzájárulhasson egy tudásalapú szervezeti kultúrához, amely jelentős módon elősegítette és hatékonyabbá tette az önkormányzat munkáját. Mindemellett pedig az egyéni és szervezeti tudás is megfelelő módon tudott beépülni a szervezetbe, ezzel is elősegítve munkánk hatékonyságát.

A fent említett önkormányzati változások az egész ország közigazgatásában új időszámítást jelentenek. Ez azt jelenti, hogy egy sikeres szervezeti átalakulás példáját érdemes más önkormányzatok számára is elérhetővé tenni, hogy a gyakorlatban ők is tudják hasznosítani az általunk elért eredményeket. Ez a jelenlegi ÁROP tudásmegosztás dokumentumunk célja, hogy az e projektben megvalósított tevékenységeket megosszuk másokkal, levonjuk a tanulságokat, illetve ezeket tovább is adjuk.

II. A projektünk célcsoportja

A projektben a célcsoport vizsgálatakor megkülönböztettünk közvetlen és közvetett célcsoportot.

Szervezetek, akiket a projekt megvalósítása érint

Célunk az volt, hogy olyan szervezetfejlesztési programot valósítsunk meg a projektünk során, amellyel mélyreható módon megvizsgáljuk szervezetünk tulajdonságait és a sajátosságok felismerése után a szükséges fejlesztéseket a lehető leghatékonyabban valósítjuk meg. Ezen folyamatok során olyan tevékenységek is előfordultak, amelynek más szervezetek működésére is hatással voltak. A következő intézményekkel tartottunk fent szoros kapcsolatot: Kunhegyesi Általános Iskola, Alapfokú Művészeti Iskola és Szakiskola, Kunhegyes Város Óvodai Intézmény, Kunhegyes Városi Könyvtár és Közművelődési Intézmény, Kunhegyesi Mikrotérségi Szociális Intézmény, Tiszamenti Regionális Vízművek Zrt., E.ON Tiszántúli Áramszolgáltató Zrt., „Kunhegyes Városért” Közalapítvány.

Ezek a szervezetek három csoportba sorolhatóak:

1. A változások közvetlen és közvetett hatással voltak olyan szervezetekre, amelyeket az önkormányzat működteti, vagy tartja fenn.
2. Olyan szervezetekre is kihatással volt, amelyekkel az önkormányzat valamilyen feladat ellátása okán partneri kapcsolatban van.
3. Más, a járásunkban lévő önkormányzatok is érintettek, akik különösen a tudásmegosztás révén tudnak előnyt kovácsolni tapasztalatainkból.

Közvetlen célcsoportjaink:

- önkormányzatunk, azon belül is önkormányzatunk munkavállalói
- 5 egyéb önkormányzat
- egyéb önkormányzatok vezetői

- közszolgáltatók (nem önkormányzati)

Közvetett célcsoport:

- lakosság
- közszolgáltatók ügyfelei
- az egyéb önkormányzatok dolgozói
- a bevont közszolgáltatók munkavállalói

Közvetlen célcsoport: a projekt első közvetlen célcsoportját saját önkormányzatunk alkotta, hiszen itt valósult meg az átfogó szervezetfejlesztés, így ez a célcsoport volt a leginkább érintett a lezajló változásokban. Elsősorban ezen belül is a hivatal vezetői, tisztségviselői, egyéb munkavállalói, intézmények vezetői és dolgozói, akik konkrétan részt vettek egy-egy intézkedés, tevékenység kidolgozásában, megvalósításában. Második célcsoport az 5 egyéb önkormányzat vezetői, akikkel a tudásmegosztás kapcsán kerülünk kapcsolatba. Harmadik célcsoportunk a nem önkormányzati szolgáltatásnyújtók, akikkel tevékenységeink megvalósítása során kerültünk kapcsolatba. Rajtuk keresztül történt a közszolgáltatások összehangolása a hatékonyság növelése, és a költségek optimalizálása érdekében.

Közvetített célcsoportunkat településünk lakosai, önkormányzatunk és egyéb intézményeink ügyfelei alkották. A projektben résztvevőkön és az önkormányzatnál dolgozókon keresztül érintettek voltak az ügyfeleink, valamint a közigazgatási rendszerrel minden nap kapcsolatba kerülő lakosok. Közvetett célcsoportunkba tartozott a bevont egyéb önkormányzatok dolgozói, illetve ügyfélkörük is.

III. A projekt tevékenységei

1. Kötelező tevékenységek

a. Támogató infrastruktúra és szerződéses kapcsolatok felülvizsgálata

A 2013. január 1-jével történt törvényi változások kihívást és lehetőségeket egyaránt magukban rejtettek szervezetünk számára. Annak érdekében, hogy a lehető legtöbb tudjunk profitálni a helyzetből pontos képpel kellett rendelkezniünk azzal kapcsolatban, hogy melyek a kiszervezett és kiszervezhető feladatok önkormányzatunknál, melyek azok, amelyek az új feladatellátási-rendből következő változásokban érintettek és milyen lehetőségeket nyújt számunkra a helyzet. Fő célunk a folyamatok optimalizálása és a költségek csökkentése volt, mely szempontokat elsődlegesen érvényesítettünk a szerződéses kapcsolatok felülvizsgálata során.

❖ Kihívás:
<ul style="list-style-type: none"> • 2013. január 1-jével megváltozott a jogi környezet. • Új lehetőségek jelentek meg, melyekkel élni kívántunk. • Szerződéses kapcsolataink ritkán kerültek átvilágításra
❖ Cél:
<ul style="list-style-type: none"> • Célunk feladatellátásunk hatékonyságának növelése volt • A szolgáltatások minőségének növelésével párhuzamosan célunk volt a költségek csökkentése
❖ Eredmény:
<ul style="list-style-type: none"> • Elemzéseket tartalmazó dokumentum • Tanácsadói dokumentum • Cselekvési terv, mely tartalmazza az operatív lépéseket
❖ Hatás:
<ul style="list-style-type: none"> • A feladatellátás költségei csökkentek • A folyamatok hatékonysága növekedett • További lehetőségek nyíltak meg

b. Fenntartható gazdálkodás és költségvetési egyensúly

A jelen pályázat keretében megvalósuló projekt során alapvető célunk volt, hogy közszolgáltatásaink minősége javuljon, de egyben feladatellátási költségeink csökkenjenek. Ennek érdekében gazdálkodásunk komplex átvilágítása volt szükséges, hogy az intézkedések megfelelő megalapozottságát megteremtjük, így stratégiát

alkossunk a költségsökkentés és a hatékonyságnövelés érdekében, mely stratégia rövid, közép és hosszú távon is érvényes. A tevékenység során közösen végiggondoltuk, hogy melyek azok az eszközök és stratégiai célok, amelyek mentén hosszú távon is eredményes fejlesztéseket tudunk megvalósítani.

❖ Kihívás:
<ul style="list-style-type: none"> • A megváltozott önkormányzati feladatkör kialakítása során hosszú távú megoldást kellett találnunk a fenntartható gazdálkodás biztosítására • Kihasztnátlan lehetőségek voltak kiadásaink optimalizálása terén
❖ Cél:
<ul style="list-style-type: none"> • A feladatellátásra fordított költségek csökkentése és a hatékonyság növelése • A lakosok elégedettségének növelése • Hatékonyan működő jó gyakorlatok kidolgozása • Rövid, közép és hosszú távon is érvényes stratégia kidolgozása
❖ Eredmény:
<ul style="list-style-type: none"> • A tanácsadói dokumentumban rögzített új koncepció elkészült • Közös ötletelés nyomán megvalósítható ötletek és javaslatok születtek
❖ Hatás:
<ul style="list-style-type: none"> • Hosszú távon nőtt a feladatellátás színvonala, melynek hatására a lakosság elégedettsége is nő a jövőben • Hosszú távon hatékonyabbá válik a feladatellátásunk és költségeink csökkennek

c. *Étkezéssel kapcsolatos finanszírozási modell kidolgozása*

A módosult törvényi szabályozásból eredő változtatások minden tevékenységünket érintették. Az étkeztetés kiemelt szerepet tölt be feladatink között, hiszen a lakossággal való kapcsolatunkban döntő jelentéssel bír. Ahogyan más feladataink esetében is, itt is szükséges volt, hogy átgondoljuk az eddigi rendszer működését és megtaláljuk azokat a pontokat, amelyek módosítása hosszú távon eredményezi a tevékenység hatékonyságnak növekedését.

❖ Kihívás:
<ul style="list-style-type: none"> • A lakosság megítélése nem a legpozitívabb volt a közintézményekkel kapcsolatban

<ul style="list-style-type: none"> • Kiemelt szerepe van a lakossággal való jó viszony kialakításában • Módosítási és így javítási lehetőséget láttunk
❖ Cél: <ul style="list-style-type: none"> • Új, hatékony rendszer kialakítása • A szolgáltatás minőségének növelése • Költségek csökkentése
❖ Eredmény: <ul style="list-style-type: none"> • Tanácsadói dokumentum készült, amelyben rögzítettük a megújított koncepciót
❖ Hatás: <ul style="list-style-type: none"> • Javult a feladatellátás minősége • Hosszú távon gazdaságosabb működést valósítunk meg • A lakosok elégedettsége nő

d. A munkatársak munkaköri és szervezeti besorolásának, illeszkedésének felülvizsgálata, átszervezése

Ennek a tevékenységnek a megvalósításával a munkakörök folyamatos megújítását biztosítottuk. A törvényi kötelezettségek alapján a munkakörök felülvizsgálata korábban már megtörtént, a jelen átvilágítással célunk az volt, hogy a változtatások hosszú távon is eredményesen működjenek, illetve az eltelt időben szerzett tapasztalatok beépítésével fokozzuk a kialakított rendszer hatékonyságát. Célunk volt, hogy a rendelkezésre álló humánerőforrás kapacitást hatékonyan kezeljük és a lehető legtöbbet hozzuk ki munkatársainkból.

❖ Kihívás: <ul style="list-style-type: none"> • A munkakörök folyamatos felülvizsgálatát biztosítani kellett • A jogszabályi változásokból eredő átszervezést még hatékonyabbá lehetett tenni
❖ Cél: <ul style="list-style-type: none"> • Munkaköri koncepciókkal kapcsolatos javaslatok összegyűjtése • Munkaköri koncepciók megújítása • Jó gyakorlatok hatékony működésének biztosítása
❖ Eredmény: <ul style="list-style-type: none"> • Munkaköri mintadokumentáció készült • Reprezentatív munkakörök megújult koncepciója létrejött
❖ Hatás:

- Humánerőforrás kapacitás hatékonyabb kihasználása
- Hatékonyabb feladatellátás
- Munkakörök rendszerének átláthatósága

e. A kidolgozott hatékonyságnövelő intézkedések megvalósításának folyamatos nyomon követése

A fejlesztések megvalósításának és az eredmények hosszú távú fenntartásának sikere attól is függött, hogy mennyire hatékonyan tudtuk követni a megvalósulás folyamatát. A megfelelő visszacsatolási pontok beépítésével a vezetők pontos és reális képet kaptak a fejlesztések gyakorlati megvalósításával kapcsolatban, ami lehetővé tette, hogy hatékonyan támogassák a folyamatot a projekt teljes időtartama alatt.

❖ Kihívás:
<ul style="list-style-type: none"> • Nem volt pontosan kijelölve a folyamatokban a vezetői kontrollpont helye • Nem kerültek kialakításra a mérő és mutatószámok
❖ Cél:
<ul style="list-style-type: none"> • A fejlesztések sikerének biztosítása • Visszacsatolás módjának kidolgozása • Transzparencia biztosítása
❖ Eredmény:
<ul style="list-style-type: none"> • Tanácsadói dokumentum készült, amely tartalmazza a javaslatokat és cselekvéseket a nyomon követésre vonatkozóan • Átgondolt terv készült a nyomon követés megvalósítására • A fejlesztések hatékony kontrollja valósult meg a projekt teljes időtartama alatt
❖ Hatás:
<ul style="list-style-type: none"> • A hatékonyságnövelő intézkedések sikeres lebonyolítása • Példamutató megvalósítás • Olyan jó gyakorlatok kialakítása, amelyek más folyamatokban is hasznosak

2. Választható tevékenységek

a. Települési közszolgáltatások összehangolása nem önkormányzati szolgáltatásnyújtók bevonásával

A törvényi változások következtében megvalósuló fejlesztések nyomán teljes feladatellátási-rendszerünk átgondolása és koncepciónk újraalkotása vált szükségessé. Az önkormányzatunk által nyújtott közszolgáltatásokat nem egyedül végeztük, sok esetben nem önkormányzati szolgáltatásnyújtót is bevontunk a folyamatba. A projekt megvalósításával célunk volt, hogy a lakosok elégedettségét növelni tudjuk a szolgáltatások minőségének javításával. Ennek érdekében átvizsgáltuk, hogy a szolgáltatások biztosításában részt vevő szereplők összehangolása milyen lehetőségeket rejt magában.

❖ Kihívás:
<ul style="list-style-type: none">• A közszolgáltatások minősége hatással van a lakosság véleményére• A lehetőségeknél kevesebb nem önkormányzati szolgáltatóval dolgoztunk együtt, nem volt biztosított a maximális hatékonyság
❖ Cél:
<ul style="list-style-type: none">• Hatékony feladatellátást biztosító koncepció kidolgozása• Eredményes együttműködés a nem önkormányzati szolgáltatókkal
❖ Eredmény:
<ul style="list-style-type: none">• Tanácsadói dokumentum készült el, amelyben rögzítettük a helyzetünk értékelését és a jobbító javaslatokat
❖ Hatás:
<ul style="list-style-type: none">• Ügyfél elégedettség növekedése• Szolgáltatások minőségének javulása• Szolgáltatások hatékonyabb szervezése

b. Szakmai és támogató folyamatok felülvizsgálata, 3 kiválasztott folyamat átszervezése:

A január elseji törvényi változások önkormányzatunk szinte minden szegmensét érintették. Mivel komplex fejlesztést kívántunk végrehajtani, így a projekt során megvalósuló fejlesztések a szakmai és támogató folyamatokat is érintették. A tevékenység megvalósítása során három olyan folyamat került kiválasztásra, amelyek érintettek az önkormányzati feladatok átalakulásában. A hatékonyság növelése érdekében átvilágítottuk ezek működését, megvizsgáltuk a kapcsolódó sztenderdek, valamint operatív javaslatokat fogalmaztunk meg elsősorban költségcsökkentésük, és természetesen hatékonyabbá tételük és jobbításuk érdekében.

❖ Kihívás:
<ul style="list-style-type: none"> • A jogszabályi környezet megváltozott • Költségcsökkentési lehetőséget láttunk bizonyos munkafolyamatoknál
❖ Cél:
<ul style="list-style-type: none"> • Költségcsökkentés • Hatékonyságnövelés • 3 átszervezett munkafolyamat
❖ Eredmény:
<ul style="list-style-type: none"> • 3 átszervezett munkafolyamat
❖ Hatás:
<ul style="list-style-type: none"> • Erőforrás átcsoportosítás valósult meg a három munkafolyamat átszervezése kapcsán • Hatékonyabbá vált a feladatellátás

c. Szoftverbeszerzés

A mindennapi munkavégzés során az eredmény tekintetében több olyan kockázati pont is volt, amelyet a megfelelő eszközök biztosításával mérsékelni tudtunk volna. Meg kellett vizsgálnunk, hogy melyek azok a folyamatok, amelyek nem működtek maximális hatékonysággal és reális lehetőség volt arra, hogy ezen a helyzeten a megfelelő szoftver beszerzésével javítsunk. A fejlesztés hatására a rendelkezésünkre álló humánerőforráskapacitás hatékonyabb felhasználását reméltük, munkatársaink a rájuk bízott feladatokat gyorsabban és hibamentesebben képesek elvégezni.

❖ Kihívás:

<ul style="list-style-type: none"> • Nem minden munkafolyamat esetében történt meg a munkavégzés optimalizálása • Gyorsabb és hibamentesebb munkavégzés volt szükséges a hatékonyabb működés érdekében
<p>❖ Cél:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hatékonyabb munkavégzés • Felzárkózás az elektronikus ügyintézés terjedéséhez • Korszerűsítés • Gyorsabb és pontosabb munkavégzés
<p>❖ Eredmény:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Az előzetes elemzést követően kiválasztásra kerültek a szoftverek • Munkaidő hatékonyabb kihasználása
<p>❖ Hatás:</p> <ul style="list-style-type: none"> • A rendelkezésre álló humánerőforrás-kapacitás nőtt • Hosszú távon eredményesebb munkavégzés biztosított • Hosszú távon az ügyfelek színvonalasabbnak ítélik a közszolgáltatások minőségét, a mutatók javulnak

d. Horizontális: esélyegyenlőség

Az esélyegyenlőség munkahelyi aspektusa az önkormányzati dolgozók szemléletformálásában és hozzáállásában kiemelkedő szerepet tölt be. A szervezeti átalakulásból eredően meg kellett vizsgálnunk, hogy melyek azok a pontok, amelyeket a fejlesztésekből következő változások miatt aktualizálnunk kellett. Célunk az volt, hogy az esélyegyenlőségi tervet új, érdemi tartalommal egészítsük ki és minden munkatárs számára transzparenssé tegyük a változtatásokat.

<p>❖ Kihívás:</p> <ul style="list-style-type: none"> • A szervezeti átalakulás teljes strukturális változást vont maga után • A változások miatt az eddigi esélyegyenlőségi terv felülvizsgálatra szorult
<p>❖ Cél:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Az átalakulással összhangba kerüljön az esélyegyenlőségi terv • Munkavállalók közötti esélyegyenlőség megteremtése, illetve fejlesztése
<p>❖ Eredmény:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Újrafogalmazott esélyegyenlőségi terv elkészült
<p>❖ Hatás:</p>

- A munkatársak elégedettsége fokozódott
- Hosszú távú szemléletformálás a munkatársak körében
- Együttműködés javult, szervezeti kultúra fejlődött

e. Horizontális: fenntarthatóság (jogszabályok felülvizsgálata)

A jogszabály és normaalkotás fő célja volt, hogy egy olyan, tiszta jogi keretet biztosítsunk a lakosság számára, melyet követve jogkövető magatartást tudnak folytatni, és mely érthető, és átlátható számukra. A fő probléma volt, hogy a törvények, jogszabályok gyakran nem érthetőek egy átlag lakos számára, és gyakran el sem érik azokat. Ezért e tevékenységünkkel célunk volt, hogy átláthatóvá és elérhetővé tegyük a releváns jogszabályokat.

❖ Kihívás:
<ul style="list-style-type: none"> • Gyakran nehezen érthetőek voltak a jogszabályok szövegei • Sok jogszabály-változás történt a közelmúltban
❖ Cél:
<ul style="list-style-type: none"> • A lakosok jogkövető magatartásának elérése • Könnyebben elérhetővé tenni a jogszabályokat • Érthetőbbé tenni a jogszabályokat
❖ Eredmény:
<ul style="list-style-type: none"> • A projekt által érintett ügycsoport, illetve feladat/szolgáltatás kereteit meghatározó jogszabályok listájának felsorolása elkészült, valamint a főbb jogi rendelkezések érthető összefoglalása felhasználói, ügyintézői útmutatók részeként létrejött. A dokumentumokat ingyenesen hozzáférhetővé tesszük a honlapon és az ügyfélszolgálaton kinyomtatva.
❖ Hatás:
<ul style="list-style-type: none"> • Egyértelműbbé váltak a jogszabályi keretek • A jogkövető magatartás jobban megvalósul reményeink szerint

IV. Megfogalmazott javaslatok

A tanácsadói dokumentumokban megfogalmazott javaslatok a következők:

1. Étkeztetés

- Javasoljuk, hogy a két főzőkonyha munkájához kerüljön beszerzésre közétkeztetést és élelmezést támogató szoftver.
- Javasoljuk, hogy kerüljön nagyobb hangsúly a nyersanyag-beszállítás minőségi ellenőrzésére- **Közbeszerzéssel választjuk ki- a minőségi követelmények biztosítottak**
- Javasoljuk, hogy a jelenleg működő segítői, közcélú foglalkoztatottak helyett a szakácsok kerüljenek folyamatos alkalmazásba.
- A bölcsődei főzőkonyha felújítását **TOP-ban** történő megvalósítása elősegítése.

2. Fenntartható gazdálkodás

- Törekvések a munkahelyteremtésre
- Vezetői értekezletek megtartása heti rendszerben.
- Apparátusi, a teljes köztisztviselői állományt érintő értekezlet havonta egyszer
- Az irattári rendszer reformja – a beérkező posta kezelése
- Az adóbehajtás hatékonyságának növelése
- A pályázati projekt-folyamatokkal kapcsolatos információ-megosztás javítása
- A közalapítvány vezetősége készítsen egy tanulmányt, mely kitér a bevételek növelésének lehetőségeire.

3. Munkaköri leírások

- Rugalmas helyettesítési modell bevezetése.

4. Szakmai és támogató folyamatok

- Az adatbegyűjtés formanyomtatvány segítségével történő begyűjtése helyett történjen ez elektronikus formában.
- Megfelelő szoftverek beszerzése az adatok szűrésére, s így a jogosultság megállapítására.
- A jogosultság megállapításában érintett más osztályokkal való együttműködés kialakítása az ötletelés módszerével (ötletbörze).
- Jogi tréningek szervezése a normák közensz diszpozitív tartalmi elemeinek analízisére.
- Elektronikus alapú nyilvántartás a nyomtatási költség minimalizálása a hivatalban.
- Jogosultságot bekérő szervezeti csoportok közötti hatékonyság növelő ötletbörze.
- A jegyzői hatáskörbe utalt feladatok vonatkozásában szállítói és ügyfélkapcsolatok világos definiálása.
- Elektronikus ügyintézés korszerűsítése megfelelő modellek bevezetése által.
- Együttműködés fejlesztés az óvodai munkatársak és a hivatal munkatársainak relációjában.
- Világos csomópontok megjelölése, ahol az ügyintézési határidő szünetbevitel bevezetése során csökkentendő.
- Tematikus levelezőlisták létrehozása az önkormányzat vonatkozó szervezeti csoportjának és az óvodák vezetésének zavartalan és gyors kommunikációja érdekében.
- Tekintettel a szociális támogatásra potenciálisan jogosultak tájékoztatására lakossági fórumok szervezése, tájékoztató anyagok kibocsátása, a hibák megelőzése érdekében, illetve a hibajavítással járó költségek csökkentése érdekében.

5. Támogató infrastruktúra

- Ipari park fejlesztése megvalósítása a TOP keretein belül
- Fiatalok lakáshoz jutásának segítése
- Munkahelyteremtés
- Informatikai fejlesztés a hivatalban

- Épület felújítás pályázati megvalósítása
- Dolgozók folyamatos képzése
- Számítógépes park folyamatos fejlesztése

6. Intézményirányítási modell

- A közszolgáltatási feladat minőségének javítása.
- A források felhasználása során a költségtakarékosság, az átláthatóság és az ellenőrizhetőségének erősítése.
- Az irányítási, szervezeti fejlesztési folyamatok erősítése, fejlesztése.
- A feladatok ellátásában a hatékonyság növelése.
- Más városi önkormányzatok munkastílusának, gyakorlatának megfigyelése, esetleges alkalmazása.
- Pályázati lehetőség esetén fokozni a társadalmi, közösségi szemléletet formáló, alakító tevékenységeket (közösségépítés, fejlesztés).
- Vezetői megbeszélések szervezése.
- Intézményi beszerzések, vásárlások összehangolása.
- Intézményen belüli kommunikáció fejlesztése.
- Szemlélet módosítása (fejlesztése) gyerekeknél és felnőtteknél is.
- Egészségügyi és szociális szféra szorosabb együttműködése.
- A Hivatalban fejlesztés megvalósítása javasolt, működés közben, a körvonalazott speciális vezetői fórumokon keresztül.
- Javasolt forma és struktúra lehet a jegyző, az aljegyző és az irodavezetői szintű vezető részvételével megtartott fórum.
- Témától függően a meghívottak köre egészüljön ki a csoportvezetőkkel is, főleg amennyiben közvetlenül is érintik őket a fórumon tárgyalt kérdések.
- A vezetői fórumokat évente több alkalommal, havi rendszerességgel javasolt összehívni.
- Lényeges lehet a tanulságok, tapasztalatok rögzítése, valamint továbbítása, hiszen a már megtárgyalt, vagy eldöntött ügyek egyfajta mintaként szolgálhatnak a jövőben.

- A gazdálkodó szervezetekkel együttműködve létrehozható egy, a szakmai együttműködést elősegítő fórum.
- Különösen fontos lehet egy szervezett fórum az egyes projektek, vagy programok elindításakor, illetve a szervezetben létrejövő nagyobb változások esetén.
- Az induló projekteknél, egyeztetésekkor a feladatmegosztásról együtt döntsön a politikai vezetés, a hivatal, és az érintett gazdálkodó társaság. Ilyen esetekben, amennyiben lehetséges közösen jelöljék ki határidőket, részfeladatokat, hatásköröket, felelősöket, az előrehaladás ellenőrzési pontjait és módját.
- A műszaki, technikai jellegű megbeszéléseken legyenek ott azok a felhatalmazott és kompetens vezetők és/vagy szakértők, akik dönthetnek technikai kérdésekben.
- A hatékonyabb együttműködés érdekében a Hivatal jelöljön ki közvetlen kapcsolattartót a különböző szolgáltatókkal, gazdasági szervezetekkel való szerződéskötéshez.

7. Települési közszolgáltatások

- További egyeztetések EON Tiszántúli Áramszolgáltató Zrt –vel a probléma megoldásáról, szükség szerint vezetői szinten. Amennyiben ez sem hoz megfelelő eredményt a további „alternatív” szolgáltatók megkeresése, megvizsgálni egy szolgáltató váltás lehetőségét.
- Tájékoztató „öninformáló” táblák kialakítása a polgármesteri hivatal bejáratánál (részletezve az ügytípusok alapján)
- Tájékoztató kiadvány készítése és megjelenése a helyi újságban, a Kalendáriumban.
- Portaszolgálat felkészítése ügyfélszolgálati tájékoztatási feladatok ellátására (munkaköri leírás módosítása), továbbá személyi felkészítése.
- Útmutatók készítése önkormányzati folyamatokhoz, a 15 leggyakoribb ügymenethez.

V. Összegzés

Ahogy azt a tudásmegosztás összefoglalónk bevezetésében kifejtettük, e dokumentum azért született, hogy összegezzük a projekt során megvalósított tevékenységek eredményeit és tapasztalatait, valamint ennek megfelelően jelöljük ki haladási irányunkat.

Fontos volt Önkormányzatunk számára, hogy a projektet elemeire bontsuk, tevékenységenként nézzük meg, hogy az alapvető célkitűzéseknek megfeleltek-e és milyen eredménnyel jártak. A jövőben is szeretnénk racionalizált és hatékony módszerek mentén tovább dolgozni, így biztosítani a mindennapi, folyamatos fejlesztését.

A tanácsadások, konzultációk, illetve képzés és műhelymunkák formájában történő fejlesztések eredményeit a tudásmegosztás következő formáiban juttatjuk el más önkormányzatokhoz, a lakossághoz, illetve az érdeklődőkhöz:

- jelen beszámolóban összegezzük;
- szakmai beszámolóinkat a projektről elküldjük a KIM részére
- szakmai beszámolót tartottunk a pályázati kiírás során támogatásban nem részesült önkormányzat szakmai képviselői előtt. A programon bemutattuk az általunk elért eredményeket; segítettünk abban, hogyan lehet az ő szervezetükben is hasznosítani az általunk elért eredményeket; illetve számukra konzultációs lehetőséget is biztosítunk;
- egy napos műhelymunkában részt vettünk a pályázat során támogatásban részesült önkormányzat bevonásával.
- a projekt zárásáig minden, a projekt során létrejövő dokumentumot közzéteszünk az önkormányzat honlapján.

Készítette: DFT Korszerű Gyakorlata Kft. (1148 Budapest, Nagy Lajos király útja 46-50. 2. emelet 1.).

Jóváhagyta Kunhegyes Város Önkormányzat Képviselőtestülete 284/2014. (XII.18.) sz. Kt. határozatával.