

Kozármisleny Város  
Polgármesteri Hivatalának  
Szervezetfejlesztési Stratégiája

Kozármisleny, 2008. május.

Záradék:

Jelen Szervezeti Stratégiát Kozármisleny Város Képviselő-testülete a 62/2008.(VI.16.) számú határozatával elfogadta.

dr. Bíró Károly jegyző

*„Az akadály az a rémisztő dolog, amelyet akkor látunk, ha levesszük szemünket a célról.”*

*Henry Ford*

Kozármisleny fiatal város, mind a lakosság korosztályát, mind a település szerkezetét és közigazgatási státuszát tekintve, amely robbanásszerű fejlődést mutat. Hihetetlen gyors fejlődésével a térség, sőt Magyarország példaértékű településévé vált. A fokozott ütemű fejlődés magas követelményeket támaszt Kozármisleny Város Polgármesteri Hivatalával szemben is. Azért, hogy a hivatali szervezet ezen kihívásoknak, igényeknek minél magasabb szinten meg tudjon felelni, megalkotja Szervezetfejlesztési Stratégiáját. A stratégia megalkotásával és az abban foglaltak megvalósításával célul tűzzük ki:

- a döntési folyamatok megalapozottságának, átláthatóságának javítását,
- a Hivatal szakmai munkájának minőségének növelését,
- a költségvetési gazdálkodás eredményességének javítását.

A Hivatal vezetése a munkatársak bevonásával és erőforrás fejlesztéssel és komplex szervezetfejlesztési programok bevezetésével törekszik a hivatali szolgáltatások állampolgárközpontúságának további fejlesztésére, továbbá a stratégiai szemlélet folyamatokba történő beépülésére.

### **Jövőkép:**

A Hivatal törvényes működésével professzionális módon segíti a képviselő-testület munkáját, minőségi közszolgáltatásokat nyújt ügyfelei, partnerei számára. Alapelvei között szerepel a nyitottság, megbízhatóság, a környezetközpontú gondolkodás, esélyegyenlőség, partnerség. A város és a Hivatal meg kíván felelni a 2010-től tervezett kistérségi központi szereppel kapcsolatos elvárásoknak és igényeknek.

### **Küldetés:**

Korszerű döntési mechanizmusok alkalmazásával a gazdálkodás eredményessége javul. A munkatársak folyamatos képzésével a szakmai munka színvonala emelkedik, az ügyfélközpontú ügyintézésre nagyobb hangsúly kerül.

**Kulcsszavaink:** minőség, megbízhatóság, ügyfél- és partner központú gondolkodás, környezet tudatos tevékenység, szakértelem, esélyegyenlőség.

### **A hivatali szervezet fejlesztése**

Kozármisleny Város Polgármesteri Hivatalának létszáma 2008. június 30-ig 15 fő, majd 2008. július 1-étől 16 fő.

A helyi önkormányzatokról szóló 1990. évi LXV. törvény 36. § (1) bekezdésében foglaltak szerint a városi rang elnyerésével a jegyző helyettesítésére az aljegyző kinevezése törvényi

előírás. Az aljegyző kiválasztásánál a döntés előkészítés, és a döntés az esélyegyenlőségi szempontok figyelembe vételével történik. Kinevezése határozatlan időre szól.

A növekvő lakosságszámmal, a mikrotérségi szereppel, majd a tervezett kistérségi központi feladatokkal együtt növekszik az igény a helyben történő minél szélesebb körű közigazgatási szolgáltatások igénybevételére is. Ezen igények kielégítésére 2009. január 1-től okmányiroda felállítása szükséges, amely többletfadatainak ellátása 2 fő létszámbővítéssel megoldható + 1 fő aljegyző. Ezen plusz létszámok biztosításánál kiemelt figyelmet kell fordítani az esélyegyenlőségi szempontok érvényesülésére, biztosítására.

A létszámfejlesztéssel és a feladatbővítéssel együtt különböző vezetői szintek kialakítása válik szükségessé (okmányiroda/ügyfélszolgálati vezető, gazdasági vezető). Ezzel együtt újra kell szabályozni az egyes munkakörökhöz kapcsolódó feladatokat, hatásköröket, felelősségeket.

### **Partnerség, ügyfélközpontúság**

Az ügyfeleink, partnereink igényeinek magas szintű kielégítésének érdekében korszerű eszközök és módszerek alkalmazásával kívánunk megfelelni. Valamennyi munkatársunk céljává kell váljon, hogy naprakész felkészültséggel, pontos és udvarias ügyintézésel álljon az ügyfelek rendelkezésére, ezért szakmai ismeretük folyamatos bővítése, frissítése szükséges. A kitűzött célok megvalósítása eredményeként az ügyfelek mind gyorsabb, szakszerűbb, pontosabb kiszolgálása válik jellemzővé. Speciális képzésekkel, ügyfélkapcsolati technikák elsajátításával, konfliktuskezelési tréningek szervezésével, az ügyfélelvárások feltárásával kívánja a Hivatal biztosítani a korszerű közigazgatási szolgáltatásokkal szemben támasztott követelményeknek való megfelelést. A Hivatal által kitűzött cél, hogy ügyfélfogadási időben az ügyfélszolgálaton németül és angolul legalább középfokon beszélő munkatárs is fogadhassa az arra igényt tartókat. A hivatali apparátusnak képesnek kell lennie arra, hogy a változó ügyféligényekre reagálva önmaga is változzon.

### **Civil kapcsolatok**

A Hivatal céljai között szerepel a civil társadalommal és a vállalkozói szférával való kapcsolatrendszer erősítése, a civil szervezetek társadalmi szerepvállalásának segítése, az önkormányzat és a civil társadalom közötti partneri viszony és munkamegosztás előmozdítása az önkormányzati közfeladatok hatékonyabb ellátása érdekében. Az önkormányzat és a Hivatal közfadatait hatékonyabb módon, és az állampolgárokhoz közelebb, azok igényeit jobban figyelembe véve valósíthatja meg a civil szervezetekkel együttműködve. Az együttműködés zökkenőmentes megvalósulásához konkrét feltételrendszer kidolgozására van szükség.

A partnerség kialakítására törekszünk a helyi vállalkozói szférával is, hiszen tevékenységükkel szolgáltatásokat nyújtanak, munkahelyeket hoznak létre, valamint az általuk befizetett helyi adókkal is a település gyarapodását segítik elő.

Támogatjuk a civil szervezetek működését, lehetőséget teremtve a közéletben történő aktív polgári részvételre. A civil szervezetek hozzájárulnak a demokrácia működtetéséhez, széles körben fontos szerepet töltenek be a sportéletben, képviselik az állampolgárok érdekeit a különböző hatóságok előtt, és kiemelten fontos szerepet játszanak az emberi jogok megvalósítása és védelme érdekében is.

## **Szabályozás, szabályozottság**

A hivatali szervezet feladatainak változása, bővülése a szabályozási rendszer felülvizsgálatát, újragondolását, újraszabályozását igényli. Ebbe tartozik a már meglévő szabályzatok felülvizsgálata, aktualizálása, továbbá új szabályozások megalkotása is. Megfogalmazásra kerülnek a hivatali fő- és segítő folyamatok, ezek egymással való kapcsolata, a bennük résztvevők feladat- és hatásköre, valamint a létrejövő dokumentumok fajtái. Egy átlátható, letisztult dokumentáció rendszer a hivatali működés hatékonyságát javítja. A megfelelően elkészített szabályozás-rendszer eligazodást nyújt az egyes szervezeti egységek és az abban dolgozók közötti felelőségek, hatáskörök, inputok és outputok vonatkozásában.

**A szabályozottság növelésével lehetőséget teremtünk a hivatali folyamatok hatékonyságának eredményességének mérésére is.** Az eredmények kiértékelése, elemzése segítségével a polgárbarát szolgáltatás folyamatos fejlesztése biztosítható.

## **Pályázatok**

Az európai uniós pályázati rendszerek megnyílásával indokolttá válik egy olyan eljárási rend és szabályozás kialakítása, amely a hazai és a különféle európai uniós pályázatokhoz kapcsolódó feladatokat, felelőségeket és munkahelyi/munkaköri kötelezettségeket határozza meg Kozármisleny Város Polgármesteri Hivatalában. A szabályozás célja, hogy a képviselő-testület és a köztisztviselők számára meghatározza a feladatellátás módját és rendszerét.

## **e-ügyintézés**

Az Elektronikus Ügyfélszolgálat kialakításának célja, hogy az ügyfelek minél szélesebb körű tájékoztatást kapjanak a Polgármesteri Hivatalban intézhető ügyekről, saját egyedi ügyeikben információt szerezzenek az ügyintézéshez szükséges iratokról, beszerzésük módjáról, a befizetendő eljárási illetékekről, igazgatási szolgáltatási díjakról. Fejlesztésére folyamatosan gondot kell fordítani, tervezzük, hogy a leggyakoribb ügyfajták átlagos intézéséhez segítséget tudjon nyújtani.

Tervezzük, hogy az **Elektronikus ügyintézési portálon** keresztül számos egyéb lehetőség mellett lehetőséget kívánunk biztosítani a helyi adózással kapcsolatos adatok megtekintésére, az ezzel összefüggő ügyintézések elvégzésére is. További cél a papír alapú ügyintézésről áttérni a teljes körű elektronikus ügyintézésre.

A hivatali szervezetet alkalmassá kell tenni 2010-ig a teljeskörű elektronikus ügyintézés végzésére mind hardver, mind szoftver és humán oldalról.

## **Képzés**

A célok között megfogalmazott fejlett közigazgatási szolgáltatás nem valósítható meg az abban résztvevők magas szintű és folyamatos képzése nélkül. Ehhez nélkülözhetetlen a képzések hosszú és rövidtávú tervezése, a tervben foglaltak megvalósítása. A szükséges források biztosítása a képviselő-testület, valamint a Hivatal vezetésének a felelősége. A képzések területeinek meghatározásakor - az ügyféligenyekhez igazodva - a jogszabályi elvárásoknak való megfelelést kell figyelembe venni, kell megválasztani.

A szakmai képzéseken túlmenően speciális oktatásokat, tréningeket kell szervezni. Ennek területei lehetnek pl. esélyegyenlőségi képzés, ügyfélkapcsolati tréning, konfliktuskezelés, de a nyelvi, informatikai kurzusok is.

### **Minőségirányítás, minőségbiztosítás**

A Hivatal vezetése a kitűzött jövőkép elérésének érdekében az egész szervezetet átfogó, az MSZ EN ISO 9001:2001 nemzetközi szabvány követelményeinek megfelelő minőségirányítási rendszert kíván bevezetni, működtetni és tanúsíttatni legkésőbb 2009 év végére.

A rendszer bevezetéséhez elengedhetetlenül szükséges a munkatársak együttműködése, véleményük, fejlesztési javaslataik megismerése. Ennek érdekében feladatunk az Általános Értékelési Keretrendszert (CAF) szempontjai szerinti felmérés elvégzése, kiértékelése, eredményeinek felhasználása a további munkavégzés során.

Kozármisleny, 2008. május 30

dr. Bíró Károly  
jegyző

Völgyesi Gyula  
polgármester