

Intézkedési terv

Komló Város Önkormányzat Közös Önkormányzati Hivatalának Közös Értékelési Keretrendszer (CAF) szerinti 2014. évi önértékelésének eredményei alapján

Vezetés							
Alkritérium	Erősségek	Fejlesztendő területek	Pontsz	Tervezett intézkedés	Felelős	Résztvevők	Határidő
A Hivatal vezetése irányt mutat a Hivatal számára: hosszú távú elképzeléseket, célokat és értékeket határoz meg.	A kölcsönös bizalom, és tisztelet erősítése		68,09				
	A korrupció megelőzése az érdekkonfliktusok kezelésére vonatkozó irányelvek meghatározásával.		70,59				
A Hivatal vezetése fejleszti és működteti a Hivatal irányítási rendszerét.	A szervezet felépítésében, teljesítményében és irányításában szükséges változások azonosítása		68,11				
		A TQM alapelveinek alkalmazása, valamint minőségirányítási rendszerek bevezetése és tanúsíttatása	55,54	A TQM alapelvek szem előtt tartása mellett aktualizálni kell a Hivatal irányítási rendszerét. (Dokumentációs rendszer aktualizálása, vezetői értekezletek rendszere, belső ellenőrzés megerősítése)	Niedermayer Éva	Irodavezetők, Tanácsosok és érintett ügyintézők	2014.12.31.
A Hivatal vezetése ösztönzi és támogatja a Hivatal munkatársait.	A vezetők és munkatársak közötti kölcsönös bizalom és tisztelet kultúrájának fejlesztése a diszkrimináció bármely formáját megelőző eszközök alkalmazásával		73,29				
	A munkatársak ösztönzése, bátorítása		73,38				
A Hivatal a politikai döntéshozókkal és más érdekelt felekkel hatékony kapcsolatokat alakít ki és ápol	A szervezet és az általa nyújtott szolgáltatások közmegebecsülésére, jó hírére és elismertségére való törekvés.		77,80				
	A szervezet szempontjából lényeges közpolitikák azonosítása és beépítése a szervezet tevékenységébe		77,34				

Stratégiaalkotás és tervezés							
Alkritérium	Erősségek	Fejlesztendő területek	Pontsz	Tervezett intézkedés	Felelős	Részrtvevők	Határidő
A Hivatal adatokat gyűjt az érdekelt felek igényeire vonatkozóan a szervezet stratégiájának felülvizsgálatához és tervei aktualizálásához		Belső erősségek és fejlesztendő területek tervezett és rendszeres elemzése	53,50	ügyfél elégedettség mérés, CAF, dolgozói elégedettség mérés fenntartása, tapasztalatainak beépítése a szervezeti stratégiába	dr. Vikor László	összes vezető és ügyintéző, valamint megkérdezett ügyfelek	2015.12.31.
A Hivatal az általa gyűjtött adatokból nyert információk alapján alakítja stratégiáját és terveit	A feladatok és a források, a hosszú és rövid távú kényszerítő tényezők, valamint az érdekelt felek által támasztott követelmények közötti egyensúly megteremtése.		60,34				
A hivatal megismerteti, bevezeti és rendszeresen felülvizsgálja stratégiáját és terveit	Olyan módszerek kifejlesztése és alkalmazása, amelyek a szervezet minden egyes szintjének teljesítményét mérik		65,96				
A Hivatal megtervezi, bevezeti és felülvizsgálja a szervezeten belüli innovációt és változásokat		Az e-kormányzati eszközök használatának támogatása a biztosított szolgáltatások eredményességének és az átláthatóságnak a növelése	25,29	Informatikai rendszer fejlesztése	Arnold Andrea	Hivatali vezetők	2015.12.31.
				A megvalósításhoz szükséges a dolgozók informatikai továbbképzése, mely jelenleg is folyamatban van	Papp Viktória	Összes dolgozó	2014.10.30

Stratégiaalkotás és tervezés							
Alkritérium	Erősségek	Fejlesztendő területek	Pontsz	Tervezett intézkedés	Felelős	Résztvevők	Határidő
		Új innovációs kultúra kialakítása például az egymástól tanulás módszerének bevezetésével, képzések alkalmazásával, illetve tanuló műhelyek kialakításával	55,21	A Hivatal rendelkezik képzési tervvel. Munkatársaink, vezetőink jelenleg is különböző tanfolyamokat végeznek pl: Fenntartható önkormányzat, Magyary program témakörökben. Ezt a folyamatot kívánjuk a továbbiakban is fenntartani illetve lehetőség szerint kibővíteni.	Papp Viktória	Összes dolgozó	2014.10.30

Munkatársak							
Alkritérium	Erősségek	Fejlesztendő területek	Pontsz	Tervezett intézkedés	Felelős	Résztvevők	Határidő
A Hivatal az emberi erőforrásait a stratégiájával és terveivel összhangban, átlátható módon tervezi, irányítja és fejleszti	A kiválasztás és közszolgálati életpálya kialakítása során tisztességes foglalkoztatást és esélyegyenlőséget kell biztosítani, továbbá figyelemmel kell lenni a sokszínűségből adódó különbségekre (pl. nem, nemi irányultság, fogyatékoság, életkor, faj és vallás).		70,48				
A Hivatal az egyéni és szervezeti célokkal összhangban felméri, fejleszti és felhasználja a munkatársak kompetenciáit		A női életpályamodell szükségességének vizsgálata és ennek megfelelő képzési tervek kialakítása.	50,21	Képzési stratégia kialakítása a munkatársak bevonásával. Atipikus foglalkoztatási formák lehetőségének (részmunkaidő, munkaidő keret stb.) vizsgálata	Papp Viktória	Összes dolgozó	2015.12.31.
A hivatal a nyílt párbeszéd és a felhatalmazás alkalmazása, valamint jóllétük támogatása révén fokozza a munkatársak bevonását	Az egész szervezetben jó munkakörülmények biztosítása, beleértve az egészségvédelmi és egyéb munkabiztonsági előírásokat.		74,21				
		A szakmai vezetés és a szervezetre irányítás minőségére vonatkozó visszajelzési lehetőség biztosítása a munkatársak részére	54,80	Ügyfél elégedettség mérés, CAF, dolgozói elégedettség mérés tapasztalatait kommunikálni kell a munkatársak felé (belső levelezési rendszer, vezetői tájékoztató)	Borbély Tünde, dr. Viktor László	összes vezető és ügyintéző, valamint megkérdezett ügyfelek	2014.12.31.
		Rendszeres felmérések elvégzése a munkatársak körében, beleértve a felmérési eredmények és a felmérések alapján indított fejlesztések ismertetését.	56,25	Ügyfél elégedettség mérés, CAF, dolgozói elégedettség mérés tapasztalatait kommunikálni kell a munkatársak felé (belső levelezési rendszer, vezetői tájékoztató)	Borbély Tünde, dr. Viktor László	összes vezető és ügyintéző, valamint megkérdezett ügyfelek	2014.12.31.
	Különös figyelem fordítása a társadalmilag hátrányos helyzetű és fogyatékkal élő személyekre		66,18				

Munkatársak							
Alkritérium	Erősségek	Fejlesztendő területek	Pontsz	Tervezett intézkedés	Felelős	Résztvevők	Határidő
	Kiigazított rendszerek és megoldások a munkatársak nem pénzügyi ösztönzésére (pl. a munkatársak juttatásainak tervezése és felülvizsgálata, valamint a munkatársak egészségére és jólétére koncentráló szociális, kulturális és sporttevékenységek támogatása).		66,80				

Partnerkapcsolatok és erőforrások							
Alkritérium	Erősségek	Fejlesztendő területek	Pontsz	Tervezett intézkedés	Felelős	Résztvevők	Határidő
A hivatal a fontosabb partnereivel kapcsolatokat alakít ki, és ápolja azokat	A szervezet működése szempontjából meghatározó jelentőségű partnerek azonosítása (az üzleti, közszolgálati és civil szektorból egyaránt) és a velük kialakítandó kapcsolat természetének meghatározása.		69,16				
A hivatal az állampolgárokkal/ügyfelekkel kapcsolatokat alakít ki és tart fenn.		Az ügyfelek elvárásainak hatékony kezelése azáltal, hogy a szervezet tudatosítja az ügyfelek körében az általuk elvárható szolgáltatások körét és minőségi szintjét (pl. a szervezet által meghatározott Állampolgári Karta kiadásával).	54,80	Etikai szabályzat elkészítése, kommunikálása a lakosság felé	dr. Müller József	Összes dolgozó	2015.12.31.
A hivatal a pénzügyeit megfelelően kezeli, irányítja.	A szervezet pénzügyi és költségvetési átláthatóságának biztosítása		75,77				
	A pénzügyi felelősség megfelelő szintre történő delegálása, decentralizálása, a pénzügyek szervezeten belüli ellenőrzésének egyidejű biztosításával		72,43				
	A pénzügyi döntések kockázatainak és lehetőségeinek elemzése		72,14				

Partnerkapcsolatok és erőforrások							
Alkritérium	Erősségek	Fejlesztendő területek	Pontsz	Tervezett intézkedés	Felelős	Résztvevők	Határidő
A hivatal hasznosítja a szervezetben rendelkezésre álló információt és tudást	Belső információelosztási csatornák kialakítása annak érdekében, hogy valamennyi munkatárs hozzáférjen a saját feladataihoz és célkitűzéseikhez kapcsolódó információhoz és tudáshoz (pl. intranet, körlevél, egyéb belső kiadványok formájában)		72,39				
	Az adatok, információk cseréjének, valamint az adatokhoz és információkhoz való hozzáférésnek a biztosítása minden érdekelt fél számára, rendszerezetten és felhasználóbarát módon, figyelembe véve a társadalom minden tagjának (pl. idősek, fogyatékkal élők) sajátos igényeit		69,25				
A hivatal menedzseli technológiáját		A szervezet stratégiájával és céljaival összhangban álló tervek kialakítása a szervezetnél alkalmazandó technológiák kezelésére (pl. a szervezet IKT (Az Információs és Kommunikációs Technológiák)-rendszeréhez kapcsolódó fejlesztési tervek kidolgozásával).	55,09	Informatikai rendszer fejlesztése	Arnold Andrea	Hivatali vezetők	2015.12.31.
A hivatal eszközeit és vagyontárgyait kezeli	Az épületek megfelelő fizikai megközelíthetőségének biztosítása, összhangban a munkatársak, az állampolgárok/ügyfelek igényeivel és elvárásaival		77,38				

Partnerkapcsolatok és erőforrások							
Alkritérium	Erősségek	Fejlesztendő területek	Pontsz	Tervezett intézkedés	Felelős	Résztvevők	Határidő
	A szervezet létesítményeinek rendelkezésre bocsátása a helyi közösség számára		75,23				

Folyamatok							
Alkritérium	Erősségek	Fejlesztendő területek	Pontsz	Tervezett intézkedés	Felelős	Résztvevők	Határidő
A hivatal az érdekelt felek bevonásával alakítja ki, működteti és fejleszti folyamatait és azok rendszerét		A folyamatok értékeléséhez célok és mérőszámok (indikátorok) meghatározása, amelyek segítenek értékelni a folyamatok eredményességét a folyamat által érintettek szempontjából is.	53,14	CAF ügyfélelégedettség mérés, vagy más mutatószám rendszer bevezetése	dr. Vikor László	összes vezető és ügyintéző, valamint megkérdezett ügyfelek	2015.12.31.
		Az IKT és az e-szolgáltatások szervezeten belüli folyamatokra gyakorolt hatásának figyelemmel kísérése és mérése (pl. a hatékonyság, minőség és eredményesség szempontjából).	53,68	Informatikai rendszer fejlesztése	Arnold Andrea	Hivatali vezetők	2015.12.31.
A hivatal állampolgár-/ügyfélközpontú szolgáltatásokat, termékeket biztosít és fejleszt.		Az állampolgárok/ügyfelek bevonása a szolgáltatások és termékek tervezésébe, fejlesztésébe (pl. a szolgáltatások és termékek megfelelőségére vonatkozó adatgyűjtések formájában)	53,00	Ügyfél elégedettség mérés tapasztalatainak beépítése a működésbe. Két lépcsőben történik. Az első felmérést, majd a második felmérést követően	dr. Vikor László	összes vezető és ügyintéző, valamint megkérdezett ügyfelek	2014.09.30 2015.12.31.

Folyamatok							
Alkritérium	Erősségek	Fejlesztendő területek	Pontsz	Tervezett intézkedés	Felelős	Résztvevők	Határidő
		Az ügyfelek, valamint más érdekeltek bevonása azoknak a szolgáltatásokra és a termékekre vonatkozó minőségi követelményeknek a kidolgozásába, amelyek az ő elvárásait tükrözik és amelyeket a szervezet képes kezelni.	54,41	Ügyfélélegedtség mérés tapasztalatainak beépítése a működésbe. Két lépcsőben történik. Az első felmérést, majd a második felmérést követően	dr. Vikor László	összes vezető és ügyintéző, valamint megkérdezett ügyfelek	2014.09.30 2015.12.31.
	A szervezet elérhetőségének elősegítése (pl. rugalmas ügyfélfogadási idő, a dokumentumok elkészítése többféle formátumban; elektronikus változatban és papír alapon is, megfelelő nyelveken, plakáton, kiadványokban történő szerepeltetése, Braille-írás és hangos hirdetőtábla alkalmazása).		71,70				
	Az állampolgárok/ügyfelek megkereséseinek és panaszainak kezelésére szolgáló megbízható folyamatok és rendszerek kialakítása.		71,09				

Folyamatok							
Alkritérium	Erősségek	Fejlesztendő területek	Pontsz	Tervezett intézkedés	Felelős	Résztvevők	Határidő
A hivatal összehangolja folyamatait a szervezeten belül, illetve az együttműködő szervezetek folyamataival.		több szervezeti egységből és más szervezetek képviselőiből álló ún. keresztfunkcionális munkacsoportok létrehozása a szolgáltatás több szervezeti egységet vagy több szervezetet is érintő problémáinak megoldására/kezelésére.	53,07	„A több irodát érintő ügy esetén informális munkacsoportok létrehozása.”	Niedermayer Éva	Hivatali vezetők	2014.12.31.
		Olyan ösztönzési rendszer és feltételek kialakítása – mind a vezetés, mind a munkatársak számára –, amelyek támogatják a szervezeti egységeken és a szervezeteken átnyúló folyamatok kialakítását (pl. különböző szervezeti egységekhez és szervezetekhez tartozó ügyrendek kezelésének egy közös folyamatba szervezését).	52,95	„A több irodát érintő ügy esetén informális munkacsoportok létrehozása.”	Niedermayer Éva	Hivatali vezetők	2014.12.31.

Állampolgár-/ügyfélközpontú eredmények

Alkritérium	Erősségek	Fejlesztendő területek	Pontsz	Tervezett intézkedés	Felelős	Résztvevők	Határidő
Az állampolgárok/ügyfelek véleménye, személyes értékelése alapján	A szervezet által nyújtott elérhető információk jellemzői, mint például azok mennyisége, minősége, megbízhatósága, átláthatósága, érthetősége és alkalmazhatósága az állampolgárok/ügyfelek számára		74,61				
	A szervezet elérhetősége (pl. közlekedéssel való megközelíthetőség, mozgáskorlátozottak számára akadálymentesített megközelíthetőség, nyitvatartási és várakozási idő, egyablakos ügyintézés, szolgáltatások díja stb.).		74,57				
		Az állampolgárok/ügyfelek részvétele és bevonása a szervezet munkájába és döntési folyamataiba.	52,11	Ügyfél elégedettség mérés tapasztalatainak beépítése a működésbe .A felmérés tapasztalatai alapján változik a Hivatal ügyfélfogadási rendje.	dr. Vikor László	összes vezető és ügyintéző, valamint megkérdezett ügyfelek	2014.12.04.
A hivatal a szervezet által végzett mérések alapján:	Várakozási idő, ügykezelési és ügyfeldolgozási idő.		78,09				
	Információ pontossága és elérhetősége		76,25				
		Az állampolgárok/ügyfelek bevonásának mértéke a termékek és szolgáltatások tervezésébe és előállításába/nyújtásába és/vagy a döntési folyamatok megtervezésébe	52,16	Ügyfél elégedettség mérés tapasztalatainak beépítése a működésbe.	dr. Vikor László	összes vezető és ügyintéző, valamint megkérdezett ügyfelek	2015.12.31.

Állampolgár-/ügyfélközpontú eredmények							
Alkritérium	Erősségek	Fejlesztendő területek	Pontsz	Tervezett intézkedés	Felelős	Résztvevők	Határidő
		Az állampolgárok/ügyfelek által tett, beérkezett és megvalósított javaslatok száma	48,46	Ügyfél észrevételek rögzítése, továbbítása	dr. Müller József	Hivatali Vezetők	2014.12.31.

Munkatársakkal kapcsolatos eredmények							
Alkritérium	Erősségek	Fejlesztendő területek	Pontsz	Tervezett intézkedés	Felelős	Résztevők	Határidő
A hivatal a munkatársak véleménye, személyes értékelése alapján.	Az esélyegyenlőség kezelése, a tisztességes bánásmód és magatartás a szervezeten belül.		77,57				
	Munkakörülmények, a munkahely felszereltsége és kialakítása (pl. ergonómiai kérdések).		76,73				
	A szociális kérdések kezelése (pl. rugalmas munkaidő, a munka és a személyes ügyek közötti egyensúly, egészség megőrzése, védelme).		74,21				
A hivatal a szervezet által végzett mérések alapján:	A fejlesztési tevékenységekben, fejlesztési projekteken (pl. pályázatok megvalósításában) való részvétel.		74,79				
	Az informatikai és kommunikációs technológiák alkalmazásának szintje a munkatársak körében.		74,77				
	A (személyes) teljesítménnyel kapcsolatos mutatók (pl. munkatársak értékelésének eredményei).		71,48				
		A szervezet által támogatott, társadalmi felelősségvállalással kapcsolatos tevékenységekben való önkéntes részvétel mértéke	57,04	A dolgozók pontosabb tájékoztatásával, célzott (belső levelezési rendszeren) történő meghívásával ösztönözni kell a munkatársakat a részvételre	Papp Viktória	Hivatali vezetők	2014.12.31.

Társadalmi felelősségvállalással kapcsolatos eredmények							
Alkritérium	Erősségek	Fejlesztendő területek	Pontsz	Tervezett intézkedés	Felelős	Résztvevők	Határidő
A hivatal a társadalom megítélése alapján		A társadalom arra vonatkozó ismerete, hogy a szervezet teljesítménye milyen hatást gyakorol az állampolgárok/ügyfelek életminőségére (pl. egészségügyi oktatás, kulturális és sporttevékenységek támogatása, humanitárius	55,84	A lakossági kérdőív nem igazolta vissza. Kontrollként a következő CAF felmérés alkalmával kiemelt figyelmet kell fordítani erre a kérdésre.	dr. Vikor László Borbély Tünde	összes vezető és ügyintéző	2015.12.31.
A hivatal a szervezet által végzett mérések alapján.	A szociálisan hátrányos helyzetű állampolgárok részére nyújtott támogatások mértéke és az ide kapcsolódó programok adatai		72,68				
	A társadalmi sokszínűséget hirdető politika szervezeti szintű támogatásának, valamint az etnikai kisebbségek, hátrányos helyzetű emberek integrációjának és elfogadásának elősegítéséhez kapcsolódó programok adatai és eredményei		70,09				
		A hatékony tudásmegosztás és információcsere .	52,32	Képzések tervezése, tapasztalatok megosztása a környező hivatalok adott területen dolgozó munkatársaival	Simonné Döme Ildikó	Hivatali vezetők	2015.12.31.
		A társadalmi felelősségvállalással kapcsolatos mérések és értékelések eredményei.	54,96	Civil szervezetek támogatása, ennek hatékonyabb kommunikációja. (pl belső levelezés, belső hírlevél rendszer kialakítása)	Simonné Döme Ildikó	Hivatali vezetők	2015.12.31.

Kulcsfontosságú eredmények							
Alkritérium	Erősségek	Fejlesztendő területek	Pontsz	Tervezett intézkedés	Felelős	Résztvevők	Határidő
A hivatal elérte céljait a „külső” eredményeivel kapcsolatban (a hivatal eredményei és hatása).	A hatóságok és szervezetek között kötött szerződések és megállapodások teljesítésének mértékéhez kapcsolódó adatok, mutatók		70,50				
		A szervezet szolgáltatásaival hatásaival kapcsolatos benchmarking projektek eredményei.	51,32	CAF értékelés folytatása, az eredmények összehasonlítása a környező önkormányzatok eredményeivel	dr. Vikor László Borbély Tünde	összes vezető és ügyintéző	2015.12.31.
A hivatal elérte céljait a „belső” eredményeivel kapcsolatban (működés hatékonysága).		Pályázatokon történő részvétel eredményei, minőségügyi díjak és minőségirányítási rendszer tanúsítások	52,75	Kommunikálni kell az eredményeket a dolgozók számára is (belső levelező rendszeren vagy az irodavezetői tájékoztatókon)	dr. Müller József	Hivatali vezetők	2015.12.31.
		A szervezet működéséhez kapcsolódó benchmarking értékelések és versenytárselemzések eredményei és adatai	53,05	CAF értékelés folytatása, az eredmények összehasonlítása a környező önkormányzatok eredményeivel	dr. Vikor László Borbély Tünde	összes vezető és ügyintéző	2015.12.31.