

E L Ő T E R J E S Z T É S

Komló Város Önkormányzat Képviselő-testületének

2011. március 31-én

tartandó ülésére

Az előterjesztés tárgya: ÁROP-1.A.2/A számú, „Szolgáltató Hivatal Komlón”
tárgyú projekt teljesítéséről szóló tájékoztatás

Iktatószám: 3890-14/2011. Melléklet: 1.sz. projekt összefoglaló jelentés
2.sz. teljesítési összesítő

A napirend előterjesztője: Polics József polgármester

Az előterjesztést készítette: dr. Müller József aljegyző,
dr. Vikor László hatósági és adóiroda vezetője

Az előterjesztést véleményező bizottságok a hatáskör megjelölésével:

Bizottság	Hatáskör
Pénzügyi, jogi és ellenőrzési bizottság	SZMSZ 1. sz. melléklet IV/C.) 8. pont

Meghívott:

Consact Minőségfejlesztési és Vezetési Tanácsadó Kft., képviseli: Erdőssy
Imre ügyvezető (székhely: 1081 Budapest, Kiss József u. 8.)

Tisztelt Képviselő-testület!

Képviselő-testület a 127/2008. (IX.25.) számú határozatában döntött az ÁROP keretében kiírt, „A polgármesteri hivatalok szervezetfejlesztése” című felhívásra pályázat benyújtásáról. Eredményes pályázatot követően 2009. július 3-án került mindkét fél részéről aláírásra a támogatási szerződés, amelyben 8 %-os önerő biztosítása mellett 19.980.560 Ft támogatásban részesült önkormányzatunk.

Sikeres közbeszerzési eljárás eredményeképpen 2010. január 12-én került aláírásra a Consact Minőségfejlesztési és Vezetési Tanácsadó Kft.-vel az ÁROP-1.A.2/A kódszámú projektben megvalósuló, Komló Város Önkormányzat Polgármesteri Hivatalát érintő komplex szervezetfejlesztéssel kapcsolatos vállalkozási szerződés 13,2 millió forint + ÁFA értékben.

Az első résszámla 2010. április 8-i kiállítását követően 2010. május 12-én került bruttó 5.775.000 Ft értékben kifizetésre önkormányzatunk részéről, amelynek támogatási részét sajnos a mai napig sem fizette ki részünkre a közreműködő hatóság, így a vállalkozási szerződés 2011. február 9-i módosításával áttértünk a szállítói finanszírozásra a fennmaradó vállalkozási díjjal összefüggésben, így sikerült elkerülnünk az első résszámlán felüli ellenérték önkormányzatunk általi megelőlegezését.

A projekt megvalósítása több területet érintett, amelyek részletesen az 1. számú mellékletként csatolt projekt-összefoglaló jelentésben kerülnek bemutatásra, valamint a 2. számú mellékletben találhatóak a konkrét eredmények felsorolásai. A vállalkozó érdekkörében felmerült okok miatt 2011. február 28-ra módosította a közreműködő hatóság a projekt teljesítésének határidejét, így az eredeti határidőhöz képest plusz öt hónap állt a vállalkozó rendelkezésére.

A szakmai vállalások készre jelentésére leadott anyagokat (tanulmányokat, önkormányzati rendelet módosítására tett javaslatokat, szabályzatokat, jelentéseket) – azok terjedelmére tekintettel – az aljegyző irodájában tekinthetik át a Tisztelt Képviselők.

A tanulmányok mindegyikében találhatóak javaslatok, például a döntési mechanizmusok, a belső koordináció és együttműködés, az ügyfélszolgálat javítása céljából, amelyeket önkormányzati rendeletek módosítása és jegyzői utasítások kiadása keretein belül át kell ültetnünk a gyakorlatba, mivel a támogatott projekt egyik fő célkitűzése az volt, hogy a tanácsadók által tett megállapítások beépüljenek a mindennapi hivatali működésbe, amelyet a későbbi utóellenőrzések során igazolnunk kell. Így a megismertetés mellett jelen előterjesztésnek az is célja, hogy a határozatában határidő tűzésével rendelje el a Képviselő-testület az érintett önkormányzati rendelet módosítását és a szükséges jegyzői utasítások kiadását.

Már a projekt megvalósítása során, a tanácsadókkal folytatott egyeztetések alapján a hivatal vezetése arra törekedett, hogy mielőbb megvalósuljanak a működésünket javító észrevételek, így 2010. év decemberétől belső elektronikus levelezési rendszer segíti a hivatal működését, információk teljes körű továbbítását. Ezzel párhuzamosan több pénzügyi, gazdálkodási tárgyú szabályzat lépett hatályba jegyzői utasítások kiadását követően.

Kérem a Tisztelt Képviselő-testületet, hogy a Pénzügyi, Jogi és Ellenőrzési Bizottság véleményének figyelembevételével döntsön a határozati javaslatról!

Határozati javaslat:

A Képviselő-testület – a polgármester előterjesztésében, a Pénzügyi, Jogi és Ellenőrzési Bizottság véleményének figyelembevételével – megtárgyalta az ÁROP-1.A.2/A kódszámú, „Szolgáltató Hivatal Komlón” tárgyú projektben a Consact Minőségfejlesztési és Vezetési Tanácsadó Kft. által elvégzett teljesítéséről szóló beszámolót és az alábbi határozatot hozza:

1. A Képviselő-testület elfogadja az ÁROP-1.A.2/A-2008-0219 azonosító számú projekt végrehajtásáról szóló beszámolót és a Consact Minőségfejlesztési és Vezetési Tanácsadó Kft. (vállalkozó) által készre jelentett teljesítést.
2. A Képviselő-testület felkéri a jegyzőt, hogy a döntési kompetenciák, eljárások korszerűsítése a stratégiai menedzsment erősítése érdekében javasolt módosítások kapcsolódó pontjait is figyelembe véve készítse elő a hivatal vezetése által indokoltnak tartott eljárások bevezetéséhez szükséges dokumentumok (pl.: Képviselő-testület szervezeti és működési szabályzatáról szóló önkormányzati rendelet, közbeszerzési szabályzat, jegyzői utasítások) módosítását, megalkotását.

Határidő: 2011. május 31.

Felelős: dr. Vaskó Ernő címzetes főjegyző

3. A Képviselő-testület felkéri a jegyzőt, hogy a vállalkozó által felépített és egyéb aktualitásokhoz igazított kérdőívvel, kérdezőbiztosok bevonásával, legalább 200 kérdőív felvételével, minden év június 1. és augusztus 31. közötti időszakban készíttesse el az ügyfél-elégedettségi felmérést, összesítse az adott válaszokat és az előző időszakhoz viszonyítva elemezze a változásokat, a szükséges intézkedéseket tegye meg.

Határidő: értelem szerint

Felelős: dr. Vaskó Ernő címzetes főjegyző

Komló, 2011. március 23.

Polics József
polgármester

**KOMLÓ VÁROS ÖNKORMÁNYZATA
POLGÁRMESTERI HIVATALA**



PROJEKT-ÖSSZEFOGLALÓ JELENTÉS

a

**Komló Város Önkormányzat Polgármesteri Hivatala „Szolgáltató Hivatal
Komlón” című szervezetfejlesztési projektjének végrehajtásáról**

Budapest, 2011. február

BEVEZETÉS

Komló Város Önkormányzata az ÁROP 1.A.2/A kódszámú pályázati kiíráson támogatást nyert a „Szolgáltató Hivatal Komlón” tárgyú projekt megvalósításához. A projekt célja a komplex szervezetfejlesztés révén egy ügyfél-központú, szolgáltató jellegű hivatal létrehozása, amelynek működése átlátható, költséghatékony, teljesítménye értékelhető, mérhető.

A projekt szakmai feladatainak végrehajtásában való közreműködésre Komló Város Önkormányzata közbeszerzési eljárás keretében a Consact Minőségfejlesztési és Vezetési Tanácsadó Kft-t választotta ki, illetve bízta meg.

A szervezetfejlesztési projektben elvégzett feladatok az Önkormányzat eredeti pályázatában, illetve a Consact-tal kötött vállalkozási szerződésben foglaltaknak megfelelően kerültek teljesítésre.

A projekt szakmai része három fő területre terjedt ki, s az elkészült dokumentumok, illetve megvalósult tevékenységek és elért eredmények is ennek megfelelően csoportosíthatók.

1. A DÖNTÉSI MECHANIZMUS KORSZERŰSÍTÉSE

A döntési mechanizmussal kapcsolatos munkánk eredményeit több különböző, de egymással szoros összefüggésben lévő dokumentáció tartalmazza.

1. Egyrészt elkészült a „Komló Város önkormányzatának szervezetfejlesztése” című átfogó szakértői tanulmány, 18 melléklettel, amelyek a fejlesztési javaslatainkat is tartalmazzák.

A tanulmány két fő részből áll:

1.1. Az önkormányzat döntési rendszerének (testületek, tisztségviselők, hivatal) elemzése, azaz a helyzetfeltárás a rendelkezésre bocsátott dokumentumok, a lefolytatott mélyinterjúk és a CAF vizsgálat dokumentumai alapján, majd fejlesztési javaslatok kidolgozása:

A tanulmány 12 pontban fogalmaz meg javaslatokat a döntések előkészítésére, végrehajtására és a végrehajtás ellenőrzésére vonatkozó helyi szabályozás és gyakorlat fejlesztésére.

A tanulmány és mellékletei tartalmazzák a javaslatok megvalósítását segítő dokumentumtervezeteket. A javaslatok elfogadása és megvalósítása esetén hatékonyabbá válhat a testületi döntések előkészítése, végrehajtása és a végrehajtás ellenőrzése (a feladatok pontos meghatározásával és a döntési cselekmények folyamatszemléletű szabályozásával).

A javasolt megoldások pontosabbá és érvényesíthetővé teszik a döntések előkészítésében és végrehajtásában közreműködők felelősségét az egyes részfeladatok ellátásáért. Az egymásra épülő feladatrendszer csökkenti a döntési folyamatban előforduló párhuzamosságokat, a döntések előkészítésére fordítandó időt és erőforrás igényt.

Várható, hogy – a javasolt szabályozások révén – a polgármester és a jegyző polgármesteri hivatallal kapcsolatos tevékenységében csökken a látens ütközések lehetősége és ez növeli a hivatal irányításának, vezetésének a hatékonyságát.

1.2. A Hivatal szervezetének elemzése, azaz helyzetfelmérés a rendelkezésre bocsátott szervezeti dokumentumok, munkanap-önfényképezések, ügyintézői ügymenetvizsgálatok és mélyinterjúk alapján, majd a javaslatok kidolgozása a szervezet, illetve a folyamatok átalakítására, az ügyintézési idő csökkentésére

A tanulmány 9 konkrét javaslatot fogalmaz meg és ad ezek megvalósulásához dokumentum-tervezeteket, módszertani ajánlásokat. A hivatal működését természetesen alakítja a döntési rendszer fejlesztését szolgáló javaslatok megvalósítása is.

Várható, hogy a középvezetők feladat- és felelősségi körének újraszabályozása növeli a hivatali részlegek együttműködési készségét, illetve kikényszeríthetővé teszi azt a jegyző számára.

A helyszínelési tevékenységekre javasolt szervezetfejlesztési javaslat csökkenti az érdemi döntés előkészítő ügyintézők munkaterhét, ezzel tovább javulhat a hatósági ügyintézés és a testületi döntések előkészítésének szakmai megalapozottsága, törvényessége.

A munkaköri leírások munkakörelemzésen alapuló átdolgozása biztosítja az ügyintézői kompetenciák követelményrendszerét és lehetővé teszi az ügyintézők szakmai felkészülésének tervszerűbbé tételét.

Az önkormányzati stratégiák megismertetése az ügyintézőkkel növeli az apparátus azonosulási hajlandóságát az önkormányzati célokkal és ez pszichikai alapú hatékonyság javító elemként hat.

Az ügyfélszolgálat szervezetszerű kialakítása csökkenti az ügyintézők rutinfeladatainak (ügyfélfogadás, kérelmek adminisztrációja, tájékoztató tevékenység stb.) mennyiségét és több időt fordíthatnak az érdemi munkára.

A megkezdett, tevékenység jellege szerinti tagolása a hivatali szervezetnek tovább folytatható, amely részben csökkenti a vezetői létszámot, részben pedig egyszerűbbé teszi a szervezeti egységek közötti koordinációt.

A feladat-ellátás során

- felülvizsgált eljárások:
 - Szervezeti és Működési Szabályzat
 - A hivatal ügyrendje
 - munkaköri leírások

- módosított, illetve elkészített új eljárások:
 - SzMSz módosítási javaslatok
 - Javaslat a testületi döntések előkészítésének és végrehajtásának általános szabályozására
 - Javaslat a polgármesteri hivatal irányításának szabályozására
 - Komló Város Önkormányzata polgármesterének feladat- és hatásköri jegyzéke
 - Javaslat programozott ellenőrzési rendszer működtetésére

- Javaslat a vezetői értekezletek szabályozására
- Közösségfejlesztő játékok
- A hatósági ügyintézés általános modellje
- Munkaköri leírás minta
- Ügymenet-modellezési módszertan
- Gyakornokképzési módszertan
- Javaslat az önkormányzat információs rendszerének elemeire
- Testületi munkaterv-minta
- Komló Város Önkormányzatának
- középtávú közigazgatási képzési terve
- Rendeletalkotási szabályzat

2. Elkészült továbbá a „Komló Város Önkormányzatának jogalkotási rendjéhez” című szakértői tanulmány, illetve ehhez kapcsolódóan a vonatkozó eljárásrend.

A tanulmány összefoglalja a helyi jogalkotással kapcsolatos alapvető elméleti és gyakorlati követelményeket, amely segítséget ad a jogalkotásban érintetteknek a jogalkotási feladat értelmezéséhez. A szakmai követelmények és az önkormányzat jogalkotási gyakorlatának áttekintésén alapuló önálló jogalkotási szabályzat megalkotása részletesen szabályozottá teszi az önkormányzat rendeletalkotásával kapcsolatos, folyamatszempelésű feladatokat, felelősségi köröket és eljárási elemeket. Várható, hogy a szabályozás elősegíti a megalapozottabb jogszabály előkészítést (előzetes hatásvizsgálat), javítja az előkészítők közötti együttműködést és serkenti a helyi jogszabályok hatályosulásának vizsgálatát.

3. A munka keretében kerültek kidolgozásra a Hivatal működését, illetve a nyújtott közszolgáltatások eredményességét mérő mutatószámok, amely feladatot a legelterjedtebb európai mutatószámrendszer, a Közös Értékelési Keretrendszer (CAF) alkalmazásával valósítottunk meg. Ennek részeként kb. 180 indikátort tartalmaz a hivatali mutatószámrendszer. Emellett a szervezeti szintű teljesítménymérési és értékelési eszközök bevezetése a CAF rendszer szerinti értékelés és felmérés megvalósításával megtörtént 2010-ben. A CAF legfontosabb eredményeit felhasználtuk a „Komló Város önkormányzatának szervezetfejlesztése” című tanulmány javaslataihoz

Új eljárásként készült el a Hivatal Önértékelési Szabályzata.

4. A szervezetfejlesztési projekt részeként készült el a Hivatal tevékenységére vonatkozó ügyfél-elégedettség mérés, illetve az ennek eredményeiről szóló jelentés is. Ennek legfontosabb megállapításait felhasználtuk a „Komló Város önkormányzatának szervezetfejlesztése” című tanulmány javaslataihoz, az ügyfél-elégedettség mérés eljárásrendje pedig része lett az ISO 9001 szabvány szerinti minőségirányítási rendszernek.
5. A szervezetfejlesztés lényeges része volt a Hivatal ISO 9001:2008 szabvány szerinti minőségirányítási rendszerének teljes körű kiépítése.

A rendszer kialakításával és használatával egyértelművé válnak a felelősségi és hatáskörök, javul a szervezeten belüli kommunikáció. A kialakított szabályozás elősegíti a vezetők információval való ellátását, míg a vezetők minőségirányítással kapcsolatos elkötelezettségének tudatosítása jó hatással lehet az ügyfélbarát hivatal működtetésére. Ennek eredménye az ügyfél elégedettségmérésben azonnal vissza is csatolódik.

A folyamatszemplétű megközelítés alkalmazásával egyértelművé, áttekinthetővé, szabályozottá válnak a hivatal minőségirányítással kapcsolatos folyamatai. Írásos szabályozás készült a szabvány által meghatározott területekre, és ezek ellenőrzésére is, A hivatal által kijelölt belső auditorok, a felkészítés során megtanulták, és alkalmazni tudják a kialakított formanyomtatványokat, képessé váltak arra, hogy önállóan elvégezzék a minőségirányítási rendszer ellenőrzését, szükség esetén helyesbítő-megelőző intézkedést kezdeményezzenek.

A rendszerépítés során felülvizsgált, módosított és az újonnan elkészített eljárásrendek, szabályzatok az alábbiak:

- Minőségirányítási Kézikönyv, mely tartalmazza az ISO 9001:2008 szabvány által meghatározott területekre vonatkozó szabályozásokat. Így itt került leírásra az ügyfél elégedettségmérés eljárásrendje (leírása a 8.2.1 fejezetben, a folyamatábrája a Kézikönyv 8 mellékletben található), és a belső auditok lefolytatásának a leírása is (kézikönyv 8.2.2 fejezet)
- Minőségirányítási Eljárások:
 - A közigazgatási-hatósági ügyek intézésének általános folyamata
 - Az önkormányzati-hatósági ügyek intézésének általános szabályozása
 - Az önkormányzati nem hatósági ügyek intézésének szabályozása
 - Projektmenedzsment szabályozás
 - Hatósági és Adóiroda tevékenysége
 - Gyámhivatal és Szociális iroda tevékenysége
 - Városüzemeltetési és Intézmény-felügyeleti iroda tevékenysége
 - Okmányiroda tevékenysége

2. A KÖLTSÉGVETÉSI GAZDÁLKODÁS EREDMÉNYESSÉGÉNEK JAVÍTÁSA

Ebben a körben az alábbi konkrét feladatokat végeztük el:

1. A pénzügyi és gazdálkodási felelősségvállalás szabályozása

keretében interjúk készültek és dokumentumelemzésre is sor került az alábbiak szerint:

- a) A feladat végrehajtása során 16 szabályzat áttekintésére, majd aktualizálására, illetőleg elkészítésére került sor. A
 - számviteli politika,
 - számlarend,
 - felesleges vagyontárgyak hasznosításának, selejtezésének szabályzata,
 - vezetékes és rádiótelefonok használatának szabályzata, és
 - értékelési szabályzat

áttekintésre, majd aktualizálásra kerültek, amelynek során módosítási javaslatokat a Hivatal elfogadta.

b) Az államháztartás működési rendjéről szóló 292/2009.(XII.19.) kormányrendelet (továbbiakban: Ámr.) értelmében új b

- bizonylati szabályzatot,
- beszerzési szabályzatot,
- belföldi és külföldi kiküldetések szabályzatát,
- gépjármű-üzemeltetési szabályzatot,
- reprezentációs kiadások szabályzatát,
- közérdekű adatok kezelésének szabályzatát és
- önköltség-számítási szabályzatot

készítettünk el.

c) A munkavégzésünkkel egy időben folyó Állami Számvevőszék-i vizsgálatához kapcsolódóan az Ügyrend, a Kötelezettségvállalási szabályzat, a Pénzkezelési szabályzat és a leltározási és leltárkészítési szabályzat tekintetében együttműködtünk.

Munkavégzésünk eredményeként az Önkormányzat rendelkezik a helyi sajátosságokat figyelembe vevő, ugyanakkor a központi jogszabályok előírásainak megfelelő szabályzatokkal, amelyeket azonban folyamatosan aktualizálni szükséges.

2. Stratégiai terv és az éves költségvetés összekapcsolása; tartalmi kapcsolat kialakítása az önkormányzati szakpolitikai prioritások és a költségvetés tervezése és végrehajtása között

Ezen a területen interjúk készültek és dokumentumelemzésre is sor került az alábbiak szerint. Elemeztük az Önkormányzat 2007-2010. évekre szóló gazdasági programját, illetve a város költségvetését, amelynek alapján szakértői tanulmányt készítettünk. A tanulmány célja volt, hogy a stratégiai tervezés és az éves költségvetés között szorosabb kapcsolat kiépítéséhez nyújtson segítséget.

A tanulmányban összefoglaltuk a hatályos jogszabályi előírásokat, így az alapján jobban nyomon követhető a költségvetés tervezésének előírt menetrendje, Bemutattunk továbbá olyan költségvetési technikákat, amelyeket eddig nem alkalmaztak. Igyekeztünk továbbá segítséget nyújtani az Önkormányzat 2011-2014. évi gazdasági programjának összeállításához is. A tanulmány alkalmazásának eredményeként, a rutinból végrehajtott tervezés elé tükröt állítottunk, így a korábban esetlegesen előforduló hibák, vagy bizonytalanságok kiszűrését segítettük.

3. Költségvetés elkészítésének és elfogadásának folyamata; új költségvetés tervezési és végrehajtási technikák alkalmazása

A fentiek keretében interjúk készültek és dokumentumelemzésre is sor került az alábbiak szerint:

Új eljárásrend készült a költségvetési tervezésbe illesztett társadalmi egyeztetésről, továbbá javaslatok születtek új költségvetés-tervezési módszerekre is.

Az eljárásrend elkészítésének célja volt, hogy bemutatásra kerüljön a költségvetés készítés folyamata, módszerei, ismertetésre kerüljenek a költségvetés elfogadásának intézményi, személyi, jogszabályi és egyéb feltételei, majd javaslatok megfogalmazása történt, a költségvetés elkészítésének és elfogadásának javítására.

Az eljárásrend szorosan kapcsolódik a 2. ponthoz. Alkalmazásával az eddig kevésbé érvényesített egyeztetési folyamatokra hívtuk fel a figyelmet és minta megállapodással, illetve egyeztető jegyzőkönyvvel segítettük a jogszabályi előírások maradéktalan érvényesítését.

4. Pénzügyi és költségvetés végrehajtási ellenőrzés javítása

A feladat végrehajtása során interjúkra, dokumentumelemzésre, továbbá a FEUVE elemzésére kerítettünk sort.

a) Eljárásrendet készítettünk a költségvetés-végrehajtás ellenőrzéséről. Ennek keretében az ellenőrzési rendszer felülvizsgálatára, majd a javítására került sor, amely során célunk volt:

- a jogszabályi változások nyomon követése,
- a szabályozás aktualizálása,
- a környezeti változások nyomon követése,
- a vezetéssel és a szakmai stábbal történő egyeztetés,
- a változásokból adódó módosítások rendszerbe történő beépítése.

b) Az eljárásrenden kívül FEUVE újraszabályozására került sor, amely jól illeszkedett a munkavégzésünkkel egy időben folyó Állami Számvevőszék-i vizsgálatához.

Az újraszabályozás során elkészült:

- a FEUVE szabályzat,
- a Kockázatkezelési szabályzat,
- az Ellenőrzési nyomvonal és
- a Szabálytalanságok kezelésének rendje.

Munkánk konkrét eredménye az Állami Számvevőszéki vizsgálat során mérhetővé vált.

5. Közbeszerzési eljárások lebonyolítása, környezetbarát közbeszerzési gyakorlat bevezetése

a) A feladat elvégzésének eredményeként szakértői tanulmány készült. A helyzetfelmérés alapján a tanulmányban javaslatot tettünk a közbeszerzési szabályzat módosítására. Az elkészült új szabályzat lehetővé teszi a környezetbarát közbeszerzési eljárás elveinek való megfelelést, valamint átláthatóbb eljárást biztosít a beszállítók minősítése rendszerének bevezetésével.

b) Ezen kívül elkészült a közbeszerzési eljárás folyamatábrája, valamint kidolgozásra kerültek a közbeszerzési eljárás során szükséges iratminták, melyek az eljárás egységességét, magasabb szintű szabályozottságát hivatottak szolgálni.

c) A közbeszerzési eljárásra vonatkozó javaslatok mellett szabályzatmintát készítettünk a közbeszerzési értékhatárt el nem érő beszerzések lefolytatására is, megteremtve ezzel az ilyen eljárások egyszerűbb, átláthatóbb, szabályozott keretek között történő végrehajtásának lehetőségét.

A feladat-ellátás során

- felülvizsgált eljárások:
 - közbeszerzési eljárás
 - beszerzési eljárás (a közbeszerzési eljárás értékhatára alatt)
- módosított eljárás:
 - közbeszerzési eljárás (módosított Közbeszerzési Szabályzat)
- elkészített új eljárás:
 - beszerzési eljárás (új Beszerzési Szabályzat).

3. A PARTNERSÉG ERŐSÍTÉSE

A helyzetfelmérés során megvizsgáltuk az Önkormányzat és a Hivatal lakossággal, valamint a helyi civil és gazdasági szervezetekkel kialakított kapcsolatait.

Megállapításaink alapján elkészítettük

- a Hivatal Médiastratégiáját, valamint
- külső kommunikáció eljárásrendjét,

annak érdekében, hogy szabályozott kereteket, egyértelmű felelősségi rendet és hatásköröket teremtsünk a médiával, valamint a lakossággal való kapcsolattartás terén.

Javaslatot tettünk emellett egy civil fórum létrehozására, melynek keretében az önkormányzat szorosabb kapcsolatot alakíthat ki a környezetében működő civil szervezetekkel és gazdasági társaságokkal, valamint bevonhatja azokat döntéseinek meghozatalába.

Végezetül akcióttervet készítettünk a Hivatal informatikai fejlesztésére a dokumentumkezelés, illetve az információs rendszer javításának céljából.

A feladat-ellátás során

- felülvizsgált eljárások:
 - lakossággal való kapcsolattartás rendje
 - szervezetekkel való kapcsolattartás rendje
 - médiával való kapcsolattartás rendje
 - dokumentumkezelés rendje
- módosított eljárás:
 - dokumentumkezelés (akcióterv a Hivatal informatikai fejlesztésére)
- elkészített új eljárás:
 - beszerzési eljárás (új Beszerzési Szabályzat).
 - lakossággal való kapcsolattartás rendje (médiastratégia és a külső kommunikáció eljárásrendje)
 - szervezetekkel való kapcsolattartás rendje (Komlói Civil és Vállalkozói Fórum Eljárési Rendje)
 - médiával való kapcsolattartás rendje (médiastratégia és a külső kommunikáció eljárásrendje)

4. KÉPZÉSEK

A szervezetfejlesztési projekt fontos része volt azoknak a képzéseknek a megszervezése és a megtartása, amelyek a modern, szolgáltatás-központú hivatali apparátus felkészítését célozták.

Ennek keretében került sor

- szervezetfejlesztési,
- csapatépítési,
- konfliktuskezelési és kommunikációs,
- szervezeti szintű teljesítményértékelési tréningre, valamint
- projekt-menedzsment, illetve
- új költségvetési tervezési és végrehajtási technikákkal foglalkozó képzésre

a Hivatal összesen 133 munkatársa részére.

ÁROP-1.A.2/A-2008-0219 TELJESÍTÉSI ÖSSZEFOGLALÓ 2. sz. melléklet
- SZAKMAI TARTALOM ALAPJÁN -

A pályázat 2. számú mellékletében meghatározott szakmai tartalom	Elvárt eredmény (pályázat 2. mell.)	Eredménytermék megnevezése
1. DÖNTÉSI MECHANIZMUSOK KORSZERŰSÍTÉSE		
<p>a) Általános döntési kompetenciák, eljárások korszerűsítése a stratégiai menedzsment erősítése érdekében</p>	<p>Mérnöki, szakértői feladatok, eljárások (4)</p>	<p>Komló Város Önkormányzatának szervezetfejlesztése (szakértői tanulmány) 3.1. fejezet, 9-53.o.; 1-3. sz., 6-8. sz., 10. sz., 12-14. sz. melléklet, 103-131. o., 140-161. o., 170. o., 177-210. o.</p>
		<p>Új eljárásrend (Programozott ellenőrzés). Komló Város Önkormányzatának szervezetfejlesztése (szakértői tanulmány) 4. sz. melléklet, 132-136. o.</p>
		<p>Új eljárásrend (Vezetői értekezletek szabályozása). Komló Város Önkormányzatának szervezetfejlesztése (szakértői tanulmány) 5. sz. melléklet, 137-139. o.</p>
		<p>A hatósági ügyintézés általános modellje (folyamatábra). Komló Város Önkormányzatának szervezetfejlesztése (szakértői tanulmány) 9. sz. melléklet, 162-167. o.</p>
		<p>Az önkormányzati döntés folyamata (folyamatábra). Komló Város Önkormányzatának szervezetfejlesztése (szakértői tanulmány), 19. sz. melléklet, 258. o.</p>
		<p>Minőségirányítási kézikönyv</p>
		<p>ME-01 eljárásrend</p>
		<p>ME-01 folyamatábra</p>
		<p>ME-02 eljárásrend</p>
		<p>ME-02 folyamatábra (2)</p>
<p>ME-03 eljárásrend</p>		
<p>ME-04 eljárásrend</p>		
<p>ME-05 eljárásrend</p>		
<p>ME-06 eljárásrend</p>		

		ME-07 eljárásrend
		ME-09 eljárásrend
		ME-10 eljárásrend
b) A polgármesteri hivatal szervezetének átalakítása az ügyintézési idő csökkentése, vagy más, az ügyintézés eredményességét segítő mutató javítása érdekében.	Adatbázisok, tanulmányok (1)	Komló Város Önkormányzatának szervezetfejlesztése (szakértői tanulmány) 3.2. fejezet, 54-81.o.
		Munkanap-fényképek. Komló Város Önkormányzatának szervezetfejlesztése (szakértői tanulmány) 15. melléklet, 211-219. o.
		Ügymenet-leírások. Komló Város Önkormányzatának szervezetfejlesztése (szakértői tanulmány) 16. sz. melléklet, 220-244. o.
c) Ügyfélszolgálati tevékenységek ellátásának javítása (pl. munkaszervezés, ügyintézési folyamat átalakítása).	Mérnöki, szakértői feladatok, eljárások (2) Adatbázisok, tanulmányok (1)	Komló Város Önkormányzatának szervezetfejlesztése (szakértői tanulmány) 3.2. fejezet, 82-94. o.
		Minőségirányítási kézikönyv, 7.2., 8.2. pont, 29-31. o., 37-42. o.
		ME-08 eljárásrend
		Ügymenet modellezés. Komló Város Önkormányzatának szervezetfejlesztése (szakértői tanulmány) 11. sz. melléklet, 171-176. o.
d) Rendeletalkotási és/vagy egyéb szabályozási folyamatok egyszerűsítése, átalakítása.	Mérnöki, szakértői feladatok Eljárások (1)	Komló Város Önkormányzatának jogalkotási rendjéhez (Szakértői résztanulmány)
		Helyi jogalkotási szabályzat (rendeletalkotás eljárásrendje). Komló Város Önkormányzatának jogalkotási rendjéhez (Szakértői résztanulmány). Melléklet, 27-35. o.
e) A hivatal belső szervezeti egységei közötti együttműködés javítása.	Mérnöki, szakértői feladatok Eljárások (1)	Komló Város Önkormányzatának szervezetfejlesztése (szakértői tanulmány), 3.4. fejezet, 95-98. o.
f) A hivatalon belüli koordinációs funkció színvonalának növelése.	Adatbázisok, tanulmányok (1)	Komló Város Önkormányzatának szervezetfejlesztése (szakértői tanulmány), 3.4. fejezet, 95-98. o.

j) A hivatal működését, illetve a nyújtott közszolgáltatások eredményességét mérő mutatószámok bevezetése.	Mérnöki, szakértői feladatok Eljárások (1)	Komló Város Önkormányzatának szervezetfejlesztése (szakértői tanulmány), 3.5. fejezet, 99-102. o.
		CAF kérdőív (hivatali mutatószám-rendszer)
		CAF Önértékelési szabályzat (eljárásrend)
k) Szervezeti szintű teljesítménymérési és értékelési eszközök bevezetése.	Adatbázisok, tanulmányok (1)	Jelentés Komló Város Önkormányzat Polgármesteri Hivatalának Közös Értékelési Keretrendszer (CAF) szerinti 2010. évi önértékelésének eredményéről
l) A projekt szemlélet megerősítése.	Képzés 20 fő	Projektmenedzsment-képzés, 20 fő
2. A KÖLTSÉGVETÉSI GAZDÁLKODÁS EREDMÉNYESSÉGÉNEK JAVÍTÁSA		
a) Pénzügyi és gazdálkodási felelősségvállalás szabályozása.	Adatbázisok, tanulmányok (4)	Számviteli politika
		Számviteli rend
		Selejtezési szabályzat
		A szabálytalanságok kezelésének szabályzata
		Önköltség-számítási szabályzat
		Kiküldetési szabályzat
		Gépjármű üzemeltetési szabályzat
Minőségügyi kézikönyv, 6. pont, 25-28. o.		
b) Stratégiai tervezés és éves költségvetés összekapcsolása.	Mérnöki, szakértői feladatok Eljárások (3)	Tanulmány a stratégiai tervezés és a költségvetés kapcsolatáról Komló Város Önkormányzatánál
		Együttműködési megállapodás minta. Tanulmány a stratégiai tervezés és a költségvetés kapcsolatáról Komló Város Önkormányzatánál. 20-24. o.
		Kockázatkezelési szabályzat
A közérdekű adatok megismerésére irányuló kérelmek intézésének és a kötelezően közzéteendő adatok nyilvánosságra hozatalának szabályzata		
c) Tartalmi és eljárási kapcsolat kialakítása az	Adatbázisok, tanulmányok (2)	Tanulmány a stratégiai tervezés és a költségvetés kapcsolatáról Komló Város Önkormányzatánál

<p>önkormányzati szakpolitikai prioritások és a költségvetés előkészítése és elfogadása között.</p>		<p>A költségvetés készítésének és elfogadásának folyamata, valamint új költségvetés tervezési és végrehajtási technikák alkalmazása komló város önkormányzatánál</p>
<p>d) A költségvetés készítésének és elfogadásának folyamata.</p>	<p>Mérnöki, szakértői feladatok Eljárások (1) Adatbázisok, tanulmányok (2)</p>	<p>Tanulmány a stratégiai tervezés és a költségvetés kapcsolatáról Komló Város Önkormányzatánál. 2-3. fejezet, 3-26. o.</p>
		<p>A költségvetés készítésének és elfogadásának folyamata, valamint új költségvetés tervezési és végrehajtási technikák alkalmazása komló város önkormányzatánál</p>
		<p>A Folyamatba épített, Előzetes és Utólagos Vezetői Ellenőrzés (FEUVE) szabályzata</p>
		<p>Ellenőrzési nyomvonal</p>
<p>e) Új költségvetés tervezési és végrehajtási technikák alkalmazása.</p>	<p>Mérnöki, szakértői feladatok Eljárások (3) Képzés 15 fő</p>	<p>Tanulmány a stratégiai tervezés és a költségvetés kapcsolatáról Komló Város Önkormányzatánál. 4. fejezet, 26-31. o.</p>
		<p>A költségvetés készítésének és elfogadásának folyamata, valamint új költségvetés tervezési és végrehajtási technikák alkalmazása komló város önkormányzatánál</p>
		<p>Új költségvetési tervezési és végrehajtási technikák képzés, 15 fő</p>
<p>Eszközök és források értékelési szabályzata</p>		
<p>f) Közbeszerzési eljárások lebonyolítása</p>	<p>Mérnöki, szakértői feladatok Eljárások (3) Adatbázisok, tanulmányok (1)</p>	<p>Közbeszerzési eljárások lebonyolítása, környezetbarát közbeszerzési gyakorlat bevezetése (Szakértői tanulmány)</p>
		<p>Közbeszerzési szabályzat</p>
		<p>Beszerezési szabályzat</p>
		<p>Minőségügyi kézikönyv, 7.4. pont, 32-34. o.</p>

		<p>A közbeszerzési eljárás folyamatábrája. Közbeszerzési eljárások lebonyolítása, környezetbarát közbeszerzési gyakorlat bevezetése (Szakértői tanulmány), 2. sz. melléklet, 39. o.</p> <p>Ellenőrzési nyomvonal. Közbeszerzési eljárások lebonyolítása, környezetbarát közbeszerzési gyakorlat bevezetése (Szakértői tanulmány), 4. sz. melléklet, 46-54. o.</p>
g) Környezetbarát közbeszerzési gyakorlat bevezetése.	Mérnöki, szakértői feladatok Eljárások (4) Adatbázisok, tanulmányok (2)	Közbeszerzési eljárások lebonyolítása, környezetbarát közbeszerzési gyakorlat bevezetése (Szakértői tanulmány), 2.2. pont, 8-14. o.
		Közbeszerzési szabályzat
		Beszerezési szabályzat
		Minőségügyi kézikönyv, 7.4. pont, 32-34. o.
		Közbeszerzési eljárások lebonyolítása, környezetbarát közbeszerzési gyakorlat bevezetése (Szakértői tanulmány)
		Ellenőrzési nyomvonal. Közbeszerzési eljárások lebonyolítása, környezetbarát közbeszerzési gyakorlat bevezetése (Szakértői tanulmány), 4. sz. melléklet, 46-54. o.
h) Pénzügyi és költségvetés-végrehajtási ellenőrzés javítása.	Adatbázisok, tanulmányok (1)	A pénzügyi és költségvetés-végrehajtási ellenőrzés javítása komló város önkormányzatánál
3. A PARTNERSÉG ERŐSÍTÉSE		
a) Szervezeti megoldások bevezetése a lakosság naprakész és folyamatos tájékoztatásának javítására, a döntések nyilvánossá tételére.	Mérnöki, szakértői feladatok Eljárások (1) Adatbázisok, tanulmányok (1)	Ügyfélelégedettségi jelentés
		Ügyfélelégedettség-mérés folyamatábrája
		A partnerség erősítése (szakértői tanulmány) 1. fejezet, 4-21. o.
		Médiastratégia és a külső kommunikáció eljárásrendje. A partnerség erősítése (szakértői tanulmány) 1. sz. melléklet, 37-41. o.

		A Komló Város Önkormányzati Portálon közzétett nyomtatványok. Komló Város Önkormányzatának szervezetfejlesztése (szakértői tanulmány) 18. sz. melléklet, 256-257. o.
c) Partnerek intézményesített bevonása a döntéshozatalba.	Mérnöki, szakértői feladatok Eljárások (2)	A partnerség erősítése (szakértői tanulmány) 2. fejezet, 22-29. o.
		Társadalmi kérdőív. A partnerség erősítése (szakértői tanulmány) 2. sz. melléklet, 42-43. o.
		Komló Civil és Vállalkozói Fórum Eljárási Rendje. A partnerség erősítése (szakértői tanulmány) 2. sz. melléklet, 44-48. o.
d) Szervezeti és informatikai megoldások a hálózatok létrehozására, illetve a hálózatokon nyugvó működési mód elterjesztésére.	Mérnöki, szakértői feladatok Eljárások (1) Adatbázisok, tanulmányok (1)	A partnerség erősítése (szakértői tanulmány) 3. fejezet, 30-36. o.
		Közpolitikai ciklus ábrája. Társadalmi kérdőív. A partnerség erősítése (szakértői tanulmány) 4. sz. melléklet, 49. o.