

Összefoglaló **Tököl Városi Polgármesteri Hivatalnak** tartott stratégiai workshopról
Budapest, 2009. november 30.



Visszajelző dokumentáció

TÖKÖL VÁROSI POLGÁRMESTERI HIVATALNAK

Tartott

STRATÉGIAI WORKSHOPRÓL

Budapest, 2009. november 30.

Visszajelző anyag

Tököl Városi Polgármesteri Hivatalnak

tartott

stratégiai workshopról

Helyszín:

Tököl

Időtartam:

2009 október 27-28.

Szervezetfejlesztők:

Szertics Gergely, Szűcs Nóra

Összeállította:

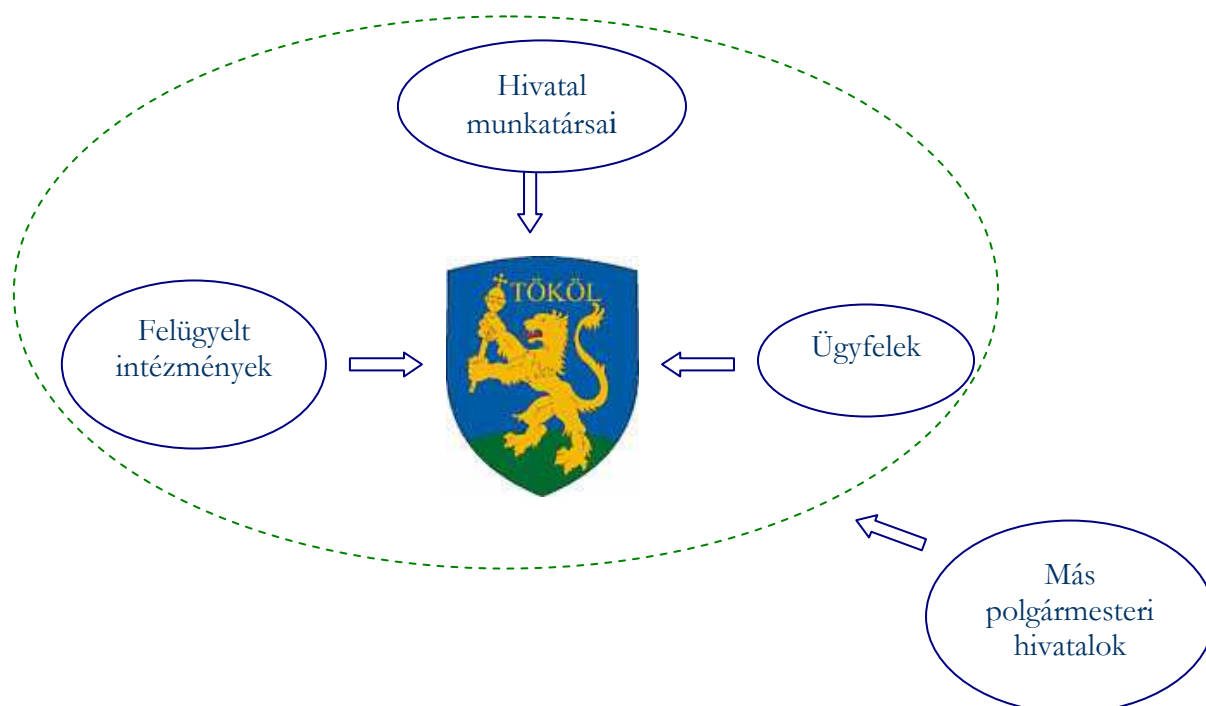
Szűcs Nóra

I. ELŐZMÉNYEK

1. A workshopot megelőző szervezetfejlesztési lépések:

A workshop egy több lépésből álló szervezetfejlesztés része. A workshop előtt diagnózist készítettünk a Tököli Polgármesteri Hivatal működéseiről és folyamatairól, az eredményeket önmagukban és más polgármesteri hivatalokkal összevetve is megvizsgáltuk (ld. 1. számú ábra).

1. számú ábra: A Hivatal diagnózisának szemszögei



A szervezet működéséről szóló *diagnózisból* kiderült, hogy a Hivatal érintettjei (dolgozók, ügyfelek, felügyelt intézmények és civilszervezetek) általában véve elégedettek a Hivatallal. Erős szervezeti kultúra és összeszokott csapatmunka segíti a Hivatal működését. A közelmúltban történt változások azonban működése átgondolására készítetik a Hivatalt, különösen szükségesnek láttuk a jelenlegi működési rendszer átgondolását, továbbfolytatását.

Összességében a Hivatal *folyamatairól* pedig megállapítható, hogy a Hivatal jól kiépített fő-, értékteremtő folyamatok mentén működik. Az értékteremtő folyamatok hatékonysága növelhető, ha a folyamatok eddig kihasználatlan forrásainak (ügyfélfogadás) nagyobb szerepet juttatnak, kiegyenlítik a folyamatban résztvevők leterheltségét, s tisztázzák a GAMESZ-hez való viszonyukat. A fő-, értékteremtő folyamatok működését (az ügyfelek igényeinek kiszolgálását) számos támogató folyamat segíti. Az értékteremtő folyamatokat és a Hivatal külső kapcsolatait egy egységes cél és stratégia mentén alakították ki. Ugyanakkor alulról jövő innovációs- és a

felsőbb szintektől eredő ellenőrző folyamatok nincsenek kiépítve, amelyek lehetővé tennék, hogy a Hivatal nagyobb mértékű fejlődésre is képes legyen, igazán kreatív, európai szintű hivattalá váljon. Ezt segítené, ha biztosítanák a jelenlegi magas színvonalú ügyintézési színvonal fenntarthatóságát.

2. A stratégiai workshop célja:

A workshop nevéhez méltóan stratégiai fontosságot tölt be a Hivatal szervezetfejlesztésében. A workshop-on ugyanis először közösen megvitattuk a Hivatal működéséről és folyamatairól készített diagnózis eredményeit, majd a résztvevők Hivatali ismereteire támaszkodva döntést hoztunk a szervezetfejlesztés további lépéseiről, fontosabb fókuszterületeiről, stratégiai térképet alakíthattunk ki a további szükséges lépésekről. De lássuk a workshop eredményeit részletesebben is!

3. A workshop résztvevői voltak:

Hoffman Pál polgármester

Dr. Bekk Mária jegyző

Dr. Firnigel Edit Igazgatási Irodavezető

Szummer Józsefné Pénzügyi Irodavezető

Ércsené Beck Anikó Műszaki Irodavezető

Istvánovné Dragovics Magdolna Gyámhivatal vezető

II. A STRATÉGIAI WORKSHOP EREDMÉNYEI:

1. A Hivatal jövőképe, célja: európai színvonalú, modern kertvárossá válni.

2. A jelenlegi helyzet

2.1. A jelenlegi helyzet, ahogyan mások látják:

A külső érintettek elvárásait és elégedettségét a diagnózist és főfolyamat-elemzést bemutató Powerpoint fóliák mutatják be (lsd. 1. számú melléklet).

2.2. A jelenlegi helyzet, ahogyan a workshop résztvevői látják:

A workshop résztvevői számos Hivatali jellemzőt emeltek ki, melyek egyszerre erősítik és gyengítik a Hivatal sikerességét. A workshopon összegyűjtöttük, hogy az adott tényező hogyan tud egyszerre mindkét irányba hatni.

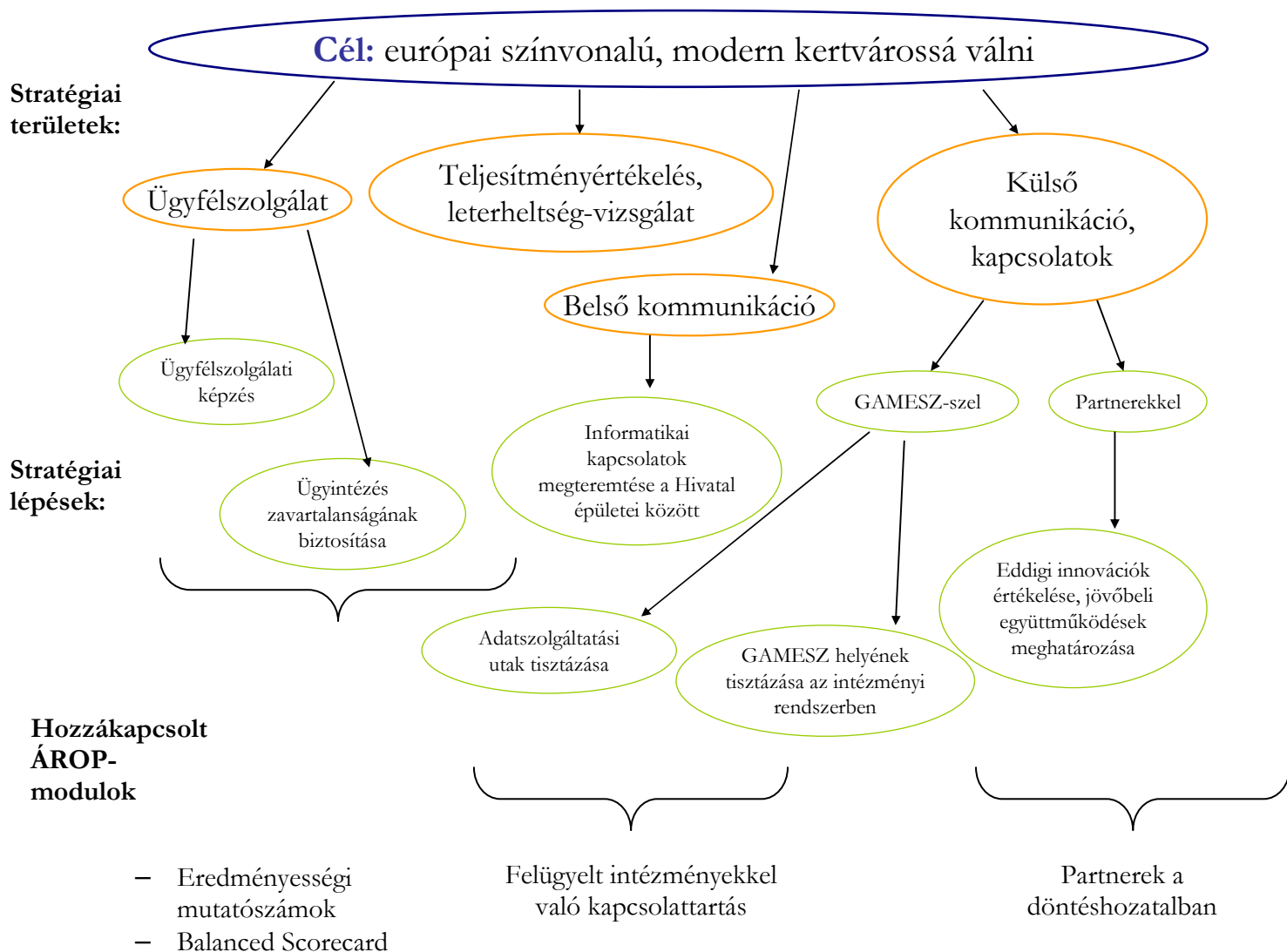
1. számú táblázat: A Hivatal működését meghatározó tényezők

Tényező	Erősségek	Gyengeségek
Rugalmasság	Mindent az ügyfél érdekében tesznek, rugalmasan tudnak az ügyfelek igényeihez igazodni.	A háttér munkákkal elmaradnak a teljes ügyfélrugalmasság miatt.
Alaposság	A kevés számú másodfokú per is a Hivatal szakmai alaposságát bizonyítja.	A szakmai alaposság még több időt igényel az ügyintézőktől
		Alaposságuk "elismeréseként" egyre több, ún."legrosszabb", legnehezebbnek ítélt ügyet kapnak másodfokról.
Elkülönült épületek	Bizalom a másik munkájában.	Nincs / gyengébb kontroll
Intézményekkel, ügyfelekkel való kapcsolattartás	Összeszokottság	Kapkodás, ad hoc dolgok
	Személyes kontaktus	Intézmények ellenőrzése
		Intézmények segítése nem világos
		Ügyfélfogadás és ügyintézés elkülönülése
		Kedd-csütörtöki "ügyfélinvázio" (kell némi háttér idő)

3. A jövőkép eléréséhez vezető út, stratégiai térkép

Miután a workshop résztvevői végiggondolták, hogy hol tartanak most (mi a jelenlegi helyzet), és hova szeretnének eljutni (jövőkép), ki tudták jelölni azt az útvonalat, amely a jelenlegi helyzetből a jövőbeli célhoz vezet, s meghatározták azokat a fő stratégiai lépéseket, amelyekre különösen oda kell figyelniük és fejleszteniük a jövőkép megvalósításához (ld. 2. számú ábra).

2. számú ábra: A Hivatal stratégiai térképe



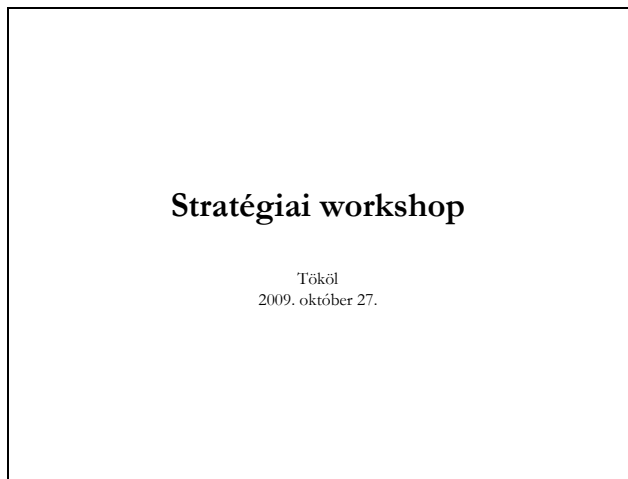
4. További lépések

Ahogy a fenti ábrán látható, a workshop résztvevői a stratégiai lépések mellé mindjárt hozzákapcsolták azokat az ÁROP-lépéseket, modulokat is, amelyek keretében foglalkozni tudnak a stratégiai területekkel. Így a következő hónapokban az eredményességi mutatószámokon és a Balanced Scorecard-on belül mélyrehatóbban foglalkozni fogunk az ügyfélszolgálattal és az ügyfélfogadással, különös tekintettel az ügyintézők tehermentesítésére. A felügyelt intézményekkel való kapcsolattartás keretében pedig a Hivatal és a GAMESZ kapcsolatát, működését fogjuk alaposabban tanulmányozni. Végül, de nem utolsó sorban a partnerek a döntéshozatalban ÁROP-modul lehetőséget teremt arra, hogy a Hivatal a partnereivel közösen rátekintszen és értékelje az elmúlt évek teljesítményét, s ezek alapján kijelölje a következő évek együttműködésének főbb irányvonalait.

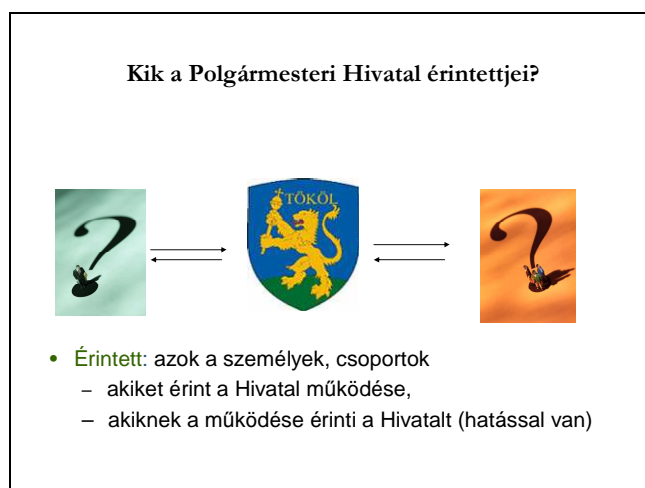
MELLÉKLETEK

1. számú melléklet: A Hivatalról készült diagnózist és főfolyamat-elemzést bemutató
PowerPoint-fóliák

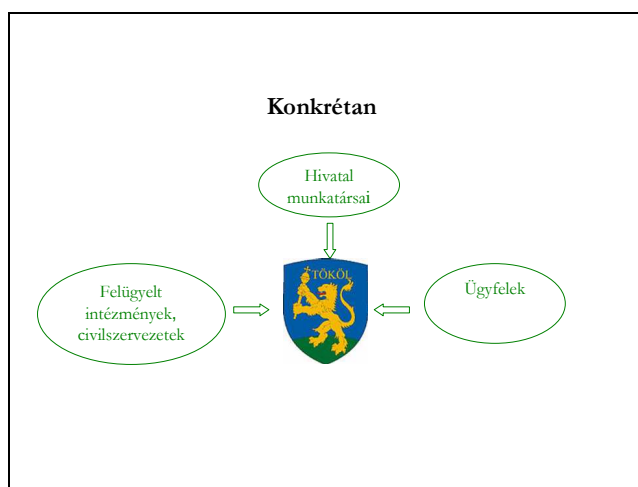
1. dia



2. dia



3. dia



4. dia

Milyen a Hivatal az érintettek szemszögéből nézve?



5. dia

Melyek a legfontosabb tényezők az ügyfelek számára?

- megfelelő szakértelme legyen az ügyintézőnek
- udvarias legyen az ügyintéző
- megfelelő legyen a Hivatal nyitva tartása,
- egyszerű legyen az ügyintézés menete

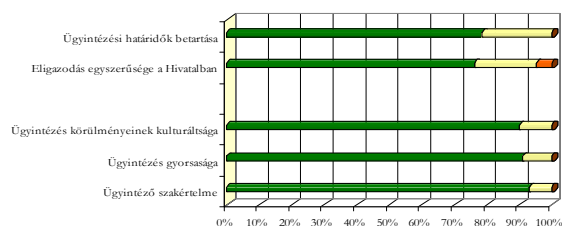


6. dia

Kiugró értékek az ügyfelek elégedettségével kapcsolatban

Mennyire elégedettek az ügyfelek az elvárásaik teljesülésével?

■ Nagyon elégedett ■ Átlagosan elégedett ■ Inkább elégedetlen



7. dia

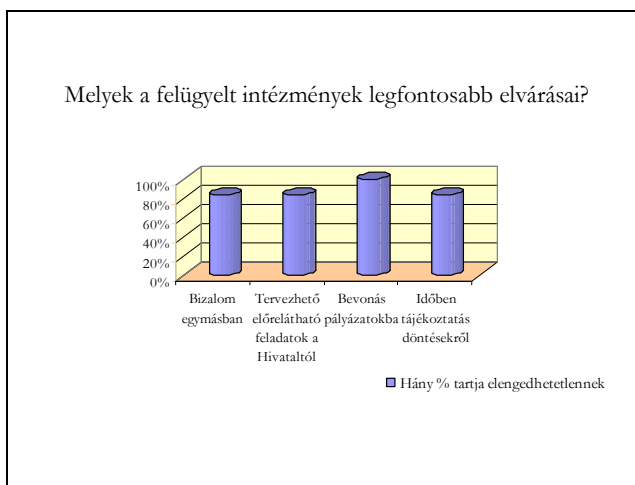
A Hivatal az ügyfelek tükréből folyt.

„Az ügyintézés gyors volt,
az ügyintéző hölgyek
udvariasak, készségesek
voltak”

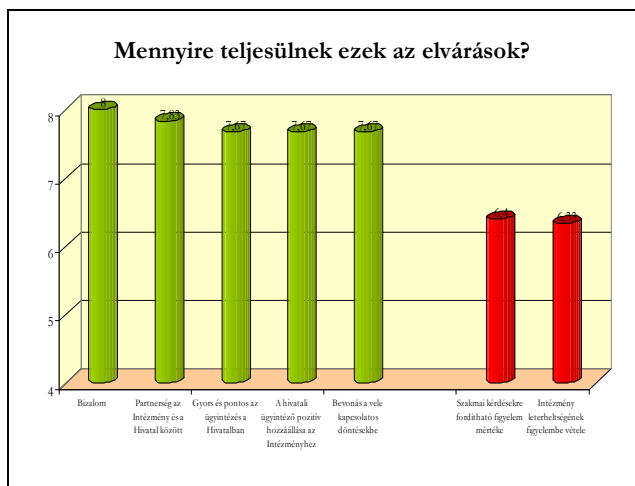
- Néhány szöveges megjegyzés a kérdőívből:

„zéró
mosolygás”

8. dia



9. dia



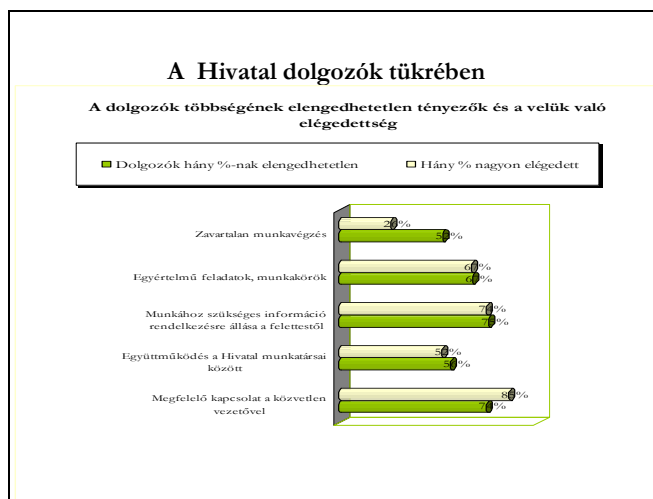
10. dia

A Hivatal a felügyelt intézmények és a civilszervezetek tükréből folyt.

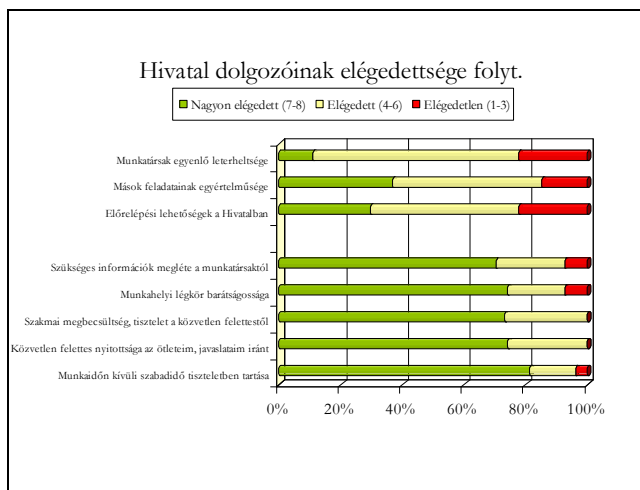
Egyéb fontos témák a számukra:

- Segítőkészség „Mindenben maximális segítséget kapunk a Hivaltól.”
- Szaktudás „Itt mindenki profi.”
- Adminisztrációs teher „Egyre nő az adminisztrációs elvárás.”

11. dia



12. dia



13. dia

