

I./F.
A HIVATALON BELÜLI
KOORDINÁCIÓS
FUNKCIÓ SZÍNVONALÁNAK
NÖVELÉSE
-BEVEZETŐ-

CÍM 1065 Budapest, Bajcsy-Zsilinszky út 5. ½ emelet
TELEFON (06 1) 266 7601, (06 1) 266 7602 / FAX (06 1) 266 7603
MAIL info@dft-hungaria.hu / WEB www.dft-hungaria.hu
AKKREDITÁCIÓS SZÁM AL-1160 / NYILVÁNTARTÁSI SZÁM 01-0793-04



- A szervezeti koordináció fő szerve tehát a szakmai-vezetői értekezlet, itt ütköztetik a különböző véleményeket és törekednek konszenzuális álláspont kialakítására.
- Előremutató helyzet, hogy nem csupán utasítások alapján működik a munka, hanem ilyen jellegű szerveződések mentén is – ez a gondolkodó munkaszervezet jellemzője.
- Ennek ellenére döntési és döntésképeség Móron is elválik egymástól.



AKKREDITÁCIÓS SZÁM AL-1160 / NYILVÁNTARTÁSI SZÁM 01-0793-04

- Mindenki felel a saját folyamatáért – ez felelősségkultúrát épít, első lépés a folyamatgazda fogalmának bevezetése és sikeres alkalmazása felé.
- Emellett a megelőzési rendszer kiépítésébe is sok energiát fektetnek – és ez térül meg a leginkább, hiszen meg lehet vele spórolni az eltérés árát.
- A hivatalban törekednek olyan szervezeti struktúra kiépítésére, mely önmagát vezérli.



AKKREDITÁCIÓS SZÁM AL-1160 / NYILVÁNTARTÁSI SZÁM 01-0793-04

- Ennek alapja lehet: sztenderd, bevett utasítás, általános szabályozás.
- Megkönnyíti ezt, hogy nagyon sok mindent törvényi szabályozás köt: az ilyen folyamatok jól automatizálhatók, ilyen esetekben vezetői döntés sem szükséges, hiszen a kimenet törvényileg leírva áll
- A napi munkának a nagyobbik része ilyen típusú tevékenység.

- Fontosnak tartják a hivatalban a vezetői inputok állandó biztosítását, ezen keresztül a folyamatos működést garantálva látják.
- Ilyen az ügyintézők rendszeres szakmai fejlesztése, továbbképzése
- Ennek két formája lehet: külsős és belső képzés. A külsős képzést általában tréningcég végzi és pályázati forrásból, a belső képzést egy-egy helyi szakértő és a hivatali munkarenden belül.



AKKREDITÁCIÓS SZÁM AL-1160 / NYILVÁNTARTÁSI SZÁM 01-0793-04

- Általánosságban elmondható, hogy a belső képzések gyakoribbak, mivel ezek nem jelentenek külön költséget és komoly szervezési többletet, a hivatal infrastrukturális eszközeivel is megoldhatóak.
- Ezek gyakran informális jellegűek, tudásátadásként értelmezhetőek. Ilyenkor a tapasztaltabb munkatárs elmondja az új embernek a munkájával kapcsolatos tapasztalati úton megszerezhető infókat.



AKKREDITÁCIÓS SZÁM AL-1160 / NYILVÁNTARTÁSI SZÁM 01-0793-04

- Ezeket a típusú képzéseket a jövőben is igyekeznek nagy számban rendezni, mert sokkal gazdaságosabban lehet vele tudást átadni, mintha fizető vagy pályázati forrásból megvalósuló programot futtatnának.
- Ezeknek a programoknak ráadásul sokkal kisebb az adminisztrációs vonzatuk, nem jelentenek a „kiesett” munkaidőn kívül jelentős többletköltséget. Ha azonban jól ütemeznek, a kiesés sem okoz gondokat.



AKKREDITÁCIÓS SZÁM AL-1160 / NYILVÁNTARTÁSI SZÁM 01-0793-04

- Ha a vezető úgy értékeli, hogy adott munkatárs teherbírása illetve kompetenciái nem felelnek meg az adott feladat végrehajtására, akkor igyekszik átalakítani a munkakörét, illetve másokkal együtt közös munkára beosztani, hogy elsajátíthassa a szükséges ismereteket.
- Ez azért is lényeges elem, mivel vizionális munkáltatás szerint működik a hivatal, azaz ha van egy adott jó ember, őt inkább fejlesztik, mint lecserélik.



AKKREDITÁCIÓS SZÁM AL-1160 / NYILVÁNTARTÁSI SZÁM 01-0793-04

- A hivatal koordinációja sokszor külső inputok alapján működik, egyrészt a képviselőtestület által létrejövő teendők nyomán, másrészt a felülről érkező szabályozások alapján. Ezeket közvetlenül vagy pedig a közlönyön keresztül tudják meg az illetékes munkatársak.
- Mivel adott helyen ők képviselik a helyi végrehajtást, fontos, hogy mindig tisztában legyenek a legújabb szabályozásokkal.



AKKREDITÁCIÓS SZÁM AL-1160 / NYILVÁNTARTÁSI SZÁM 01-0793-04

- Az ehhez szükséges inputok biztosítása szintén vezetői feladat – maguk a munkatársak csak utasítás alapján változtathatnak ezeken, illetve csak megegyezés, jóváhagyás után frissíthetik eljárásrendjüket. Ez valamilyen szinten biztonságot ad, ám gátja a proaktivitásnak. Úgy kellene átalakítani a koordinációt az ügyintézők szerint, hogy abba a hozzáértőknek legyen a legnagyobb szava és hatáskörükbe tartozó kérdésekben szabadon eljárhassanak.



AKKREDITÁCIÓS SZÁM AL-1160 / NYILVÁNTARTÁSI SZÁM 01-0793-04

- Elmondható tehát, hogy a helyi hivatal koordinációs szokásait tekintve illeszkedik a hasonló magyarországi hivatalok sorába – ugyanazok a jellemzők (előnyök és hátrányok) fordulnak elő nagyrészt.
- A koordináció fő szervei a kinevezett vezetők, a szakértők csak a belső ügyek és a belső szokásjog alapján vezérelhetik a napi munkát, stratégiai koordinációra csak engedélyezés után, áttételesen van jogosultságuk.



AKKREDITÁCIÓS SZÁM AL-1160 / NYILVÁNTARTÁSI SZÁM 01-0793-04

I./F.
A HIVATALON BELÜLI
KOORDINÁCIÓS
FUNKCIÓ
SZÍNVONALÁNAK
NÖVELÉSE



AKKREDITÁCIÓS SZÁM AL-1160 / NYILVÁNTARTÁSI SZÁM 01-0793-04

KÉPZÉS, TRÉNING / ELEMZÉS, TANÁCSADÁS, SZTENDERDIZÁLÁS / KOMMUNIKÁCIÓ, DISSZEMINÁCIÓ / FEJLESZTÉSI ÖTLETEK, MEGVALÓSÍTÁSI FORRÁSOK ÉS TELJES KÖRŰ PROJEKTMEGVALÓSÍTÁS
WORKSHOP, COACHING / KONFERENCIA, RENDEZVÉNYSZERVEZÉS / K+F+I, AUDIT / WEBFEJLESZTÉS, TUDÁS ÉS INFORMÁCIÓS ADATBÁZISOK / KÖNYV- ÉS TÁRSASJÁTÉK-KIADÁS

TARTALOMJEGYZÉK

13

1. Elemző rész

- 1.1 Célok meghatározása
- 1.2 Helyzetelemzés
- 1.3 Következtetések

2. Tanácsadó rész

- 2.1. Stratégiai tanácsok
 - 2.1.1 Stratégiai célok
 - 2.1.2 Akcióterv
- 2.2 Taktikai tanácsok
- 2.3 Informatikai megoldások



AKKREDITÁCIÓS SZÁM AL-1160 / NYILVÁNTARTÁSI SZÁM 01-0793-04

1. ELEMZŐ RÉSZ –

1.1 CÉLOK MEGHATÁROZÁSA



AKKREDITÁCIÓS SZÁM AL-1160 / NYILVÁNTARTÁSI SZÁM 01-0793-04

KÉPZÉS, TRÉNING / ELEMZÉS, TANÁCSADÁS, SZTENDERDIZÁLÁS / KOMMUNIKÁCIÓ, DISSZEMINÁCIÓ / FEJLESZTÉSI ÖTLETEK, MEGVALÓSÍTÁSI FORRÁSOK ÉS TELJES KÖRŰ PROJEKTMEGVALÓSÍTÁS
WORKSHOP, COACHING / KONFERENCIA, RENDEZVÉNYSZERVEZÉS / K+F+I, AUDIT / WEBFEJLESZTÉS, TUDÁS ÉS INFORMÁCIÓS ADATBÁZISOK / KÖNYV- ÉS TÁRSASJÁTÉK-KIADÁS

1.1 A CÉLOK MEGHATÁROZÁSA

15

A koordináció tartalmazza:

A munka megszervezése és a feladatok kiosztása

Kooperálás a háttérintézményekkel

Kapcsolatot kell tartani a hivatalos szervekkel

Együtt kell működnie a vezetőnek és beosztottnak

Vezetni kell az ügyfélfolyamatokat

A munkafolyamatokat követni kell és értékelni, ezután fejleszteni



AKKREDITÁCIÓS SZÁM AL-1160 / NYILVÁNTARTÁSI SZÁM 01-0793-04

1.1 A CÉLOK MEGHATÁROZÁSA

16

A koordináció bevezetése elengedhetetlen, hiszen a célkitűzések csak ennek segítségével valósulhatnak meg. Eleddig az volt a gyakorlat, hogy a koordinációs feladatokat csak a vezetők feladatai közé sorolták, de ez egy rossz gyakorlat. Fontos lenne ezeket a feladatokat a munkaszervezet egészére, nem csak vertikálisan kiterjeszteni.



AKKREDITÁCIÓS SZÁM AL-1160 / NYILVÁNTARTÁSI SZÁM 01-0793-04

1.1 A CÉLOK MEGHATÁROZÁSA

17

Funkción belüli célok:

Korszerűsíteni kell a feladatmegosztást

A csoportos munka magasabb szintre emelése

A folyamatoknak tervezetteknek kell lenniük

Megfelelő informatikai háttérrel kell létrehozni

Átláthatóság fejlesztése

Váljanak hatékonyá a kapcsolattartási és szervezési munkák



AKKREDITÁCIÓS SZÁM AL-1160 / NYILVÁNTARTÁSI SZÁM 01-0793-04

1.1 A CÉLOK MEGHATÁROZÁSA

18

Hatékonyan kell megszervezni az ügyélfolyamatokat

A koordinációt mindenki végezze

Egy rendszer létrehozása, ami a megelőzést szolgálja



AKKREDITÁCIÓS SZÁM AL-1160 / NYILVÁNTARTÁSI SZÁM 01-0793-04

1. ELEMZŐ RÉSZ –

1.2 HELYZETELEMZÉS



AKKREDITÁCIÓS SZÁM AL-1160 / NYILVÁNTARTÁSI SZÁM 01-0793-04

KÉPZÉS, TRÉNING / ELEMZÉS, TANÁCSADÁS, SZTENDERDIZÁLÁS / KOMMUNIKÁCIÓ, DISSZEMINÁCIÓ / FEJLESZTÉSI ÖTLETEK, MEGVALÓSÍTÁSI FORRÁSOK ÉS TELJES KÖRŰ PROJEKTMEGVALÓSÍTÁS
WORKSHOP, COACHING / KONFERENCIA, RENDEZVÉNYSZERVEZÉS / K+F+I, AUDIT / WEBFEJLESZTÉS, TUDÁS ÉS INFORMÁCIÓS ADATBÁZISOK / KÖNYV- ÉS TÁRSASJÁTÉK-KIADÁS

1.2 HELYZETELEMZÉS

20

A módszer

Fel kell mérni a helyzetet, mégpedig maguktól a munkatársaktól és a trénerektől kell információt szerezni

Készítsenek SWOT-analízist is, munkatársi benyomásokkal és javaslatokkal



AKKREDITÁCIÓS SZÁM AL-1160 / NYILVÁNTARTÁSI SZÁM 01-0793-04

1.2 HELYZETELEMZÉS

21

Erősségek:

- Segítségnyújtás
- Együttérzés
- Flexibilitás
- Jó hangulat
- Változásokra való reagálás gyors

Gyengeségek:

- Nem folyamatos a munkavégzés
- Vannak olyan ügyfelek, akik zárvatartás alatt is jönnek
- A jó teljesítményt nem dicsérik
- A megtervezett folyamatokat a változások akadályozzák



AKKREDITÁCIÓS SZÁM AL-1160 / NYILVÁNTARTÁSI SZÁM 01-0793-04

1.2 HELYZETELEMZÉS

Erősségek:

22

- Jogszabályok ismerete, szakmai felkészültség és tudás
- Nincs széthúzás
- Ismerek a helyet
- A pályázatok sorra beadják

Gyengeségek:

- Nem tágak az anyagi lehetőségek
- Rengeteg az adminisztráció
- Hiányos belső információs háló
- Nincsenek pontos elvárások
- Sok a félreértés



AKKREDITÁCIÓS SZÁM AL-1160 / NYILVÁNTARTÁSI SZÁM 01-0793-04

1.2 HELYZETELEMZÉS

23

Az elmúlt időszakban kevesebb munkatársat alkalmaznak és ezért megnövekedtek a feladataik.

A fő feladatuk az alkalmazottaknak az adminisztráció és elemzések készítése.

Nem tudnak előre tervezni

Sokszor többen is ugyanazt a munkát végzik el



AKKREDITÁCIÓS SZÁM AL-1160 / NYILVÁNTARTÁSI SZÁM 01-0793-04

1.2 HELYZETELEMZÉS

24

Sokszor félbehagyják a feladatokat, másik kedvéért
Csak ügyfélfogadás alatt kéne rendelkezésre állni
Szétválasztása a front office-nak és back office-nak
Nem egységes a feladatkiadás



AKKREDITÁCIÓS SZÁM AL-1160 / NYILVÁNTARTÁSI SZÁM 01-0793-04

1.2 HELYZETELEMZÉS

25

A tervezés folyamata sem az

Informális a munkatársak összedolgozása

Egy részfeladat egy ember dolga, így a többiek nem látják át más munkáját

Nem állandó a jegyző részvétele a körjegyzőség miatt



AKKREDITÁCIÓS SZÁM AL-1160 / NYILVÁNTARTÁSI SZÁM 01-0793-04

1.2 HELYZETELEMZÉS

26

Nem használják ki az Internet nyújtotta lehetőségeket

Nem létezik olyan csatorna, amellyel mindenkit elérhet élni

Sok a személyes kontaktus

A feladatokat többen végzik, mint amennyi emberre szükség lenne hozzá



AKKREDITÁCIÓS SZÁM AL-1160 / NYILVÁNTARTÁSI SZÁM 01-0793-04

1. ELEMZŐ RÉSZ –

1.3 KÖVETKEZTETÉSEK



AKKREDITÁCIÓS SZÁM AL-1160 / NYILVÁNTARTÁSI SZÁM 01-0793-04

KÉPZÉS, TRÉNING / ELEMZÉS, TANÁCSADÁS, SZTENDERDIZÁLÁS / KOMMUNIKÁCIÓ, DISSZEMINÁCIÓ / FEJLESZTÉSI ÖTLETEK, MEGVALÓSÍTÁSI FORRÁSOK ÉS TELJES KÖRŰ PROJEKTMEGVALÓSÍTÁS
WORKSHOP, COACHING / KONFERENCIA, RENDEZVÉNYSZERVEZÉS / K+F+I, AUDIT / WEBFEJLESZTÉS, TUDÁS ÉS INFORMÁCIÓS ADATBÁZISOK / KÖNYV- ÉS TÁRSASJÁTÉK-KIADÁS

1.3 KÖVETKEZTETÉS

28

A bizonytalanságok abból adódnak, hogy nem tudnak a munkatársak tájékozódni arról , hogy ki miért felelős

Sokszor a saját munka látja kárát annak, hogy nagy segítséggel vannak egymás iránt

Abból adódnak a félreértések, hogy a feladatokat nem határozzák meg pontosan



AKKREDITÁCIÓS SZÁM AL-1160 / NYILVÁNTARTÁSI SZÁM 01-0793-04

1.3 KÖVETKEZTETÉS

29

Szervezetlenség uralkodik a munkafolyamatokban,
ezért a rögtönözöttség jellemző

Sokszor indokolatlanul behívják külsőket a
koordinációval kapcsolatosan

Nem igyekeznek a hibákat kideríteni és elemezni



AKKREDITÁCIÓS SZÁM AL-1160 / NYILVÁNTARTÁSI SZÁM 01-0793-04

1.3 KÖVETKEZTETÉS

30

A szaktudás kielégítő

Ki kellene használni a lakosság tájékoztatására az Internet a személyes kapcsolattartást kiegészítve

Csoportépítő hatással van a közösségre az, ha együtt végeznek el bizonyos feladatokat, ez azért nem működik itt, mert mindenkinek önálló feladata van



AKKREDITÁCIÓS SZÁM AL-1160 / NYILVÁNTARTÁSI SZÁM 01-0793-04

2. TANÁCSADÓI RÉSZ –

2.1 STRATÉGIAI TANÁCSOK



AKKREDITÁCIÓS SZÁM AL-1160 / NYILVÁNTARTÁSI SZÁM 01-0793-04

KÉPZÉS, TRÉNING / ELEMZÉS, TANÁCSADÁS, SZTENDERDIZÁLÁS / KOMMUNIKÁCIÓ, DISSZEMINÁCIÓ / FEJLESZTÉSI ÖTLETEK, MEGVALÓSÍTÁSI FORRÁSOK ÉS TELJES KÖRŰ PROJEKTMEGVALÓSÍTÁS
WORKSHOP, COACHING / KONFERENCIA, RENDEZVÉNYSZERVEZÉS / K+F+I, AUDIT / WEBFEJLESZTÉS, TUDÁS ÉS INFORMÁCIÓS ADATBÁZISOK / KÖNYV- ÉS TÁRSASJÁTÉK-KIADÁS

2.1.1 STRATÉGIAI CÉLOK

32

Célok hosszú távra:

- Hálózati kommunikáció kialakítása
- Több legyen a csoportmunka
- Legyen egységes a kultúrája a feladat kiadásnak
- Nagy hangsúly a tervezésre
- Kisebb hangsúly a koordinációra



AKKREDITÁCIÓS SZÁM AL-1160 / NYILVÁNTARTÁSI SZÁM 01-0793-04

2.1.1 STRATÉGIAI CÉLOK

33

- Legyen gördülékeny a kapcsolattartás
- Világossá tétel
- Informatikai fejlődés
- A koordináció kiterjesztése mindenkire



AKKREDITÁCIÓS SZÁM AL-1160 / NYILVÁNTARTÁSI SZÁM 01-0793-04

2.1.2 AKCIÓTERV

34

Az akcióterv meghatározott, egymásból következő cselekvéseket foglal magában a hosszú távú célkitűzések segítségével. Nem csak az egyes emberekre vonatkozik, hanem az egész munkaszervezetre.



AKKREDITÁCIÓS SZÁM AL-1160 / NYILVÁNTARTÁSI SZÁM 01-0793-04

2.1.2 AKCIÓTERV

35

- Legyen mindenkinek e-mail címe
- Be kell gyűjteni a lakosság bejelentéseit
- Megállapodás kötések
- Fokozni az átláthatóságot
- Tudatos ügyfelek nevelése
- Csoportmunka
- Rendszeres ügyfélfogadási idő
- Informatikai rendszer fejlesztés



AKKREDITÁCIÓS SZÁM AL-1160 / NYILVÁNTARTÁSI SZÁM 01-0793-04

2.1.2 AKCIÓTERV

36

- Hogy mindenkinek legyen e-mail címe
- Hatásosabb kommunikáció az ügyfelek közvetlen elérésével
- Ne csak a vezetők végezzék a koordinációs feladatokat
- Egy látható felület megkreálása, aminek segítségével mindenki láthatja, hogy aktuálisan milyen folyamatok zajlanak
- Kevesebb ügyfél jelenjen meg személyesen
- A problémákat közösen oldják meg és együtt is ötleteljenek, tegyenek javaslatokat a közösség érdekében
- Külső és belső munkák szigorú szétválasztása történjen meg
- Gyorsabbá válik a dokumentumok elkészítése, ha azt számítógéppel teszik



AKKREDITÁCIÓS SZÁM AL-1160 / NYILVÁNTARTÁSI SZÁM 01-0793-04

2. TANÁCSADÓI RÉSZ –

2.2 TAKTIKAI TANÁCSOK



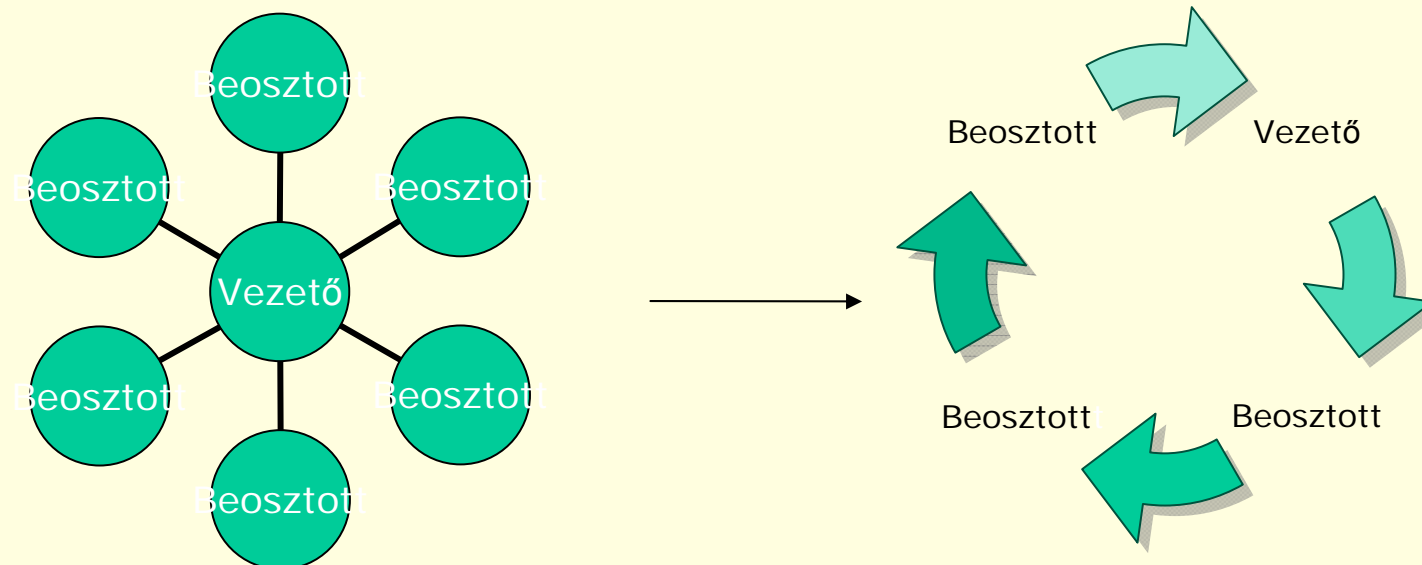
AKKREDITÁCIÓS SZÁM AL-1160 / NYILVÁNTARTÁSI SZÁM 01-0793-04

KÉPZÉS, TRÉNING / ELEMZÉS, TANÁCSADÁS, SZTENDERDIZÁLÁS / KOMMUNIKÁCIÓ, DISSZEMINÁCIÓ / FEJLESZTÉSI ÖTLETEK, MEGVALÓSÍTÁSI FORRÁSOK ÉS TELJES KÖRŰ PROJEKTMEGVALÓSÍTÁS
WORKSHOP, COACHING / KONFERENCIA, RENDEZVÉNYSZERVEZÉS / K+F+I, AUDIT / WEBFEJLESZTÉS, TUDÁS ÉS INFORMÁCIÓS ADATBÁZISOK / KÖNYV- ÉS TÁRSASJÁTÉK-KIADÁS

2.2 TAKTIKAI TANÁCSOK

38

Csillagpontos munkavégzés helyett megállapodáskötés



2.2 TAKTIKAI TANÁCSOK

39

Sok olyan rendszer van, amiben a vezető körül összpontosul minden, aminek az lesz a következménye, hogy senki sem tudja pontosan, hogy mi a feladata és mik a kötelességei, sőt még az elvárásokkal sincs tisztában. Mindezt el lehet kerülni azzal, ha meghonosítják a megállapodás kötési kultúrát, melyben egyértelművé válnak a feladatok

A megállapodás kötés bevezetésével idő takarítható meg és nincs szükség közvetítőkre sem



AKKREDITÁCIÓS SZÁM AL-1160 / NYILVÁNTARTÁSI SZÁM 01-0793-04

2.2 TAKTIKAI TANÁCSOK

40

Ezek után már a munkatársak ismerik az elvárásokat, ami után nem kell kizárólag utasításokra várniuk, csak ellenőrzés kell.

A bevezetés lépései:

Képzés pályázat segítségével a megállapodáskötésről és sztenderdizálásról



AKKREDITÁCIÓS SZÁM AL-1160 / NYILVÁNTARTÁSI SZÁM 01-0793-04

2.2 TAKTIKAI TANÁCSOK

41

A megbízási kereszt alapján kell újragondolni a feladatokat

Meg kell tervezni azt a folyamatot, ami az eredményhez vezet

Egy műszerfal elkészítése

Sztenderdek létrehozása a jól funkcionáló folyamatok alapján



AKKREDITÁCIÓS SZÁM AL-1160 / NYILVÁNTARTÁSI SZÁM 01-0793-04

2.2 TAKTIKAI TANÁCSOK

42

A munkatársak nem látják át, hogy mások milyen teljesítményt nyújtanak, pedig ez nagyon fontos lenne.

Eszközei:

Vizuális közzététel olyan táblákon, amelyek a közösségi térben vannak



AKKREDITÁCIÓS SZÁM AL-1160 / NYILVÁNTARTÁSI SZÁM 01-0793-04

2.2 TAKTIKAI TANÁCSOK

43

Műszerfal mérőszámokkal, amihez mindenki hozzáfér

Beszámolók elkészítése az aktuális folyamatokról,
esetleg hírlevél küldése

Éves SWOT-elemzés



AKKREDITÁCIÓS SZÁM AL-1160 / NYILVÁNTARTÁSI SZÁM 01-0793-04

2.2 TAKTIKAI TANÁCSOK

44

Célkitűzés az, hogy az ügyfeleket képessé tegyék arra, hogy egyedül is tudjanak ügyeket intézni, dokumentációkat begyűjteni, és ne akarjanak mindent személyes úton intézni.

Eljárási rendről való tájékoztatás



AKKREDITÁCIÓS SZÁM AL-1160 / NYILVÁNTARTÁSI SZÁM 01-0793-04

2.2 TAKTIKAI TANÁCSOK

45

Ezt közzé lehet tenni a helyi újságban, akár egy cikksorozat keretében

A hivatal internetes oldalán egy gyakran ismételt kérdések rovatot is lehetne rendszeresíteni, ahol a válaszok is megjelenhetnek

A személyes ügyintézésről való leszoktatás céljából, rakják fel az általános dokumentumokat az oldalra és tegyék letölthetővé



AKKREDITÁCIÓS SZÁM AL-1160 / NYILVÁNTARTÁSI SZÁM 01-0793-04

2.2 TAKTIKAI TANÁCSOK

46

A különböző fórumokon, mint például a honlapon, rendezvények keretében, vagy az ügyintézés során e-mail címeket lehetne gyűjteni az emberektől, amelyek segítségével lehetne a hírleveleket kiküldeni. Ezáltal hasznos információval tudnák ellátni a lakosokat.



AKKREDITÁCIÓS SZÁM AL-1160 / NYILVÁNTARTÁSI SZÁM 01-0793-04

2.2 TAKTIKAI TANÁCSOK

47

A csoportosan végzett munka elősegíti a tisztán látást, a hatékonyságot és leveszi a vezető válláról a döntéshozatallal kapcsolatos felelősséget, aminek eredménye az egyetértés lesz.

Eszközei:

Először is véleményeket kell gyűjteni



AKKREDITÁCIÓS SZÁM AL-1160 / NYILVÁNTARTÁSI SZÁM 01-0793-04

2.2 TAKTIKAI TANÁCSOK

48

Megbeszélésen a megállapodás kötés szerinti haladás

Konszenzusra kell törekedni a célok folyamán

Mindenki tudja a csoportban, hogy mi a feladata

Nem az egyéni teljesítmény a fontos, hanem a csoporté

Csoportdöntés kell



AKKREDITÁCIÓS SZÁM AL-1160 / NYILVÁNTARTÁSI SZÁM 01-0793-04

2.2 TAKTIKAI TANÁCSOK

49

Ügyfélfogadási idő rendszeresítése

Ügyfélfogadási időben csak arra koncentráljanak és ne a háttérmunkálatokra, tehát e kettőt szét kell választani

Eszközei:

Hirdessék kim hogy mikor van ügyfélfogadási idő



AKKREDITÁCIÓS SZÁM AL-1160 / NYILVÁNTARTÁSI SZÁM 01-0793-04

2.2 TAKTIKAI TANÁCSOK

50

Csökkenteni kell lehetőség szerint a személyes érintettséget – ezt az által lehet elérni, hogy a munkaköri feladatokat leválasztjuk a személyről.

Az ügyfeleket is meg kell kérdezni az ügyfélfogadás rendjéről: nekik mi lenne a legmegfelelőbb – felmérés útján

Ezt az időt következetesen be kell tartani

Be kell vezetni az online időpontkérést a sorok elkerülése végett



AKKREDITÁCIÓS SZÁM AL-1160 / NYILVÁNTARTÁSI SZÁM 01-0793-04

2.2 TAKTIKAI TANÁCSOK

51

Fejleszteni kell az informatikai tudást és a megosztás képességét, hiszen minél jobban elérhetőek mindenki számára az információk, annál kevésbé kell másokat zavarni információkéréssel.

Legelső lépésként egységesíteni kell a számítógépeken a fájlstruktúrát.



AKKREDITÁCIÓS SZÁM AL-1160 / NYILVÁNTARTÁSI SZÁM 01-0793-04

2.2 TAKTIKAI TANÁCSOK

52

Lehetőség szerint csökkenteni kell a fölösleges nyomtatások számát

Egy adott dokumentum csak egy adott mappába kerülhessen.

Végig kell gondolni, hogy melyik az a szoftver, mely a hivatal digitális koordinációjának leginkább megfelel.



AKKREDITÁCIÓS SZÁM AL-1160 / NYILVÁNTARTÁSI SZÁM 01-0793-04

2.2 TAKTIKAI TANÁCSOK

53

Fejleszteni kell az irodai szoftverek ismeretét.
Internetes információmegosztásra kell törekedni
az alárendelt intézményekkel.



AKKREDITÁCIÓS SZÁM AL-1160 / NYILVÁNTARTÁSI SZÁM 01-0793-04

2. TANÁCSADÓI RÉSZ –

2.3 INFORMATIKAI MEGOLDÁSOK



AKKREDITÁCIÓS SZÁM AL-1160 / NYILVÁNTARTÁSI SZÁM 01-0793-04

KÉPZÉS, TRÉNING / ELEMZÉS, TANÁCSADÁS, SZTENDERDIZÁLÁS / KOMMUNIKÁCIÓ, DISSZEMINÁCIÓ / FEJLESZTÉSI ÖTLETEK, MEGVALÓSÍTÁSI FORRÁSOK ÉS TELJES KÖRŰ PROJEKTMEGVALÓSÍTÁS
WORKSHOP, COACHING / KONFERENCIA, RENDEZVÉNYSZERVEZÉS / K+F+I, AUDIT / WEBFEJLESZTÉS, TUDÁS ÉS INFORMÁCIÓS ADATBÁZISOK / KÖNYV- ÉS TÁRSASJÁTÉK-KIADÁS

2.3 INFORMATIKAI MEGOLDÁSOK

55

A hivatali informatizáció szinte minden pályázati rész cél támogatását szolgálja, nem lehet egy-egy területre szűkíteni a hatását. Ennek oka, hogy a hivatali munka célszerűsödésére egészében hat – hiszen kialakul egy új lehetőség, mely szemléletformáló is lehet.



AKKREDITÁCIÓS SZÁM AL-1160 / NYILVÁNTARTÁSI SZÁM 01-0793-04

2.3 INFORMATIKAI MEGOLDÁSOK

56

- Ha lehet, a kommunikáció jó részét át kell állítani az internetalapú technológiákra, melyek ingyenesek vagy olcsóbbak. Ez vonatkozik a videókonferenciákra, például Skype segítségével.
- A közös információs hálózatot érdemes kiterjeszteni a testvértelepülésekre, illetve a kistérség szomszédos településeire is.
- Érdemes igénybe venni az MTI Önkormányzati Sajtószolgálatát.



AKKREDITÁCIÓS SZÁM AL-1160 / NYILVÁNTARTÁSI SZÁM 01-0793-04

2.3 INFORMATIKAI MEGOLDÁSOK

57

- Ha van egy elektronikus, mindenki számára elérhető tudástár, akkor nincs szükség állandó telefonálgatásra, ha valakinek kell valamilyen információ vagy dokumentum
- Szükség van egy olyan szoftverre, mely által a folyamatok kontrollálhatóak, állapotuk transzparens, a hozzá kapcsolódó információk és dokumentumok megoszthatóak.



AKKREDITÁCIÓS SZÁM AL-1160 / NYILVÁNTARTÁSI SZÁM 01-0793-04

2.3 INFORMATIKAI MEGOLDÁSOK

58

- Be kell vezetni egy közösségi információgyűjtő szoftvert, melynek segítségével az ügyfelektől érkező véleményinputok egységes formátumban beszédhető, így közvélemény-kutatásra és információszerzésre egyaránt felhasználható.
- Az ügyfélfolyamatok terén ki kell hagyni a papír alapú technológiákat, minél inkább elektronizálásra kell törekedni.
- Elektronikus üzenőfalat is érdemes bevezetni



AKKREDITÁCIÓS SZÁM AL-1160 / NYILVÁNTARTÁSI SZÁM 01-0793-04

2.3 INFORMATIKAI MEGOLDÁSOK

59

- Elektronikus call centerre van szükség, melynek segítségével csökken a kapcsolások ideje a fogadói oldalon.
- Ha elektronizálják a faxfogadást, az szintén csökkenti a költségeket: csak azt kell kinyomtatni, amire szükség van.



AKKREDITÁCIÓS SZÁM AL-1160 / NYILVÁNTARTÁSI SZÁM 01-0793-04