

Pápa Város Önkormányzata 2013. augusztusában sikeres pályázatot nyújtott be az Új Széchenyi Terv Államreform Operatív program támogatási rendszeréhez **„Szervezetfejlesztés Pápán a hatékony működésért”** (ÁROP-1.A.5-2013-2013-0115) címen, melyet a Közigazgatási Reform Programok Irányító Hatósága

**39.460.623,-Ft**

összegű támogatásra érdemesnek ítelt.

A támogatás **vissza nem térítendő támogatás**, melynek **mértéke: 100 %**.

#### **Pályázat célja:**

- a járási hivatalok létrejöttével megváltozott az önkormányzatok feladatköre, amely a polgármesteri hivatalok és az önkormányzatok által felügyelt intézmények szervezeti működésében is változásokat tesz szükségessé, a pályázat egyik célja a szükséges változások felmérésének, megtervezésének, megvalósításának és az eredmények visszacsatolásának támogatása;
- az önkormányzatok költségcsökkentésének, hatékonyságnövelésének módszertani és gyakorlati támogatása annak érdekében, hogy a megváltozott feladat-ellátási rendben és finanszírozási környezetben is ésszerűen és fenntarthatóan szervezett szolgáltatáskínálattal, kötelező és önként vállalt feladatokkal vegyenek részt.

**A pályázat időtartama:** 2013. december 16- 2014. december 31.

A pályázat megvalósítása során a **projektmenedzsment** 4 főből állt. A projektmenedzseri és pénzügyi vezetői feladatok ellátására külső szolgáltatót vettünk igénybe. A projekt szakmai vezetői, szakmai asszisztensi és projekt asszisztensi feladatait az önkormányzat alkalmazásában álló munkatársak látták el.

I.

A pályázati kiírás a Magary Program szervezet beavatkozási területéhez, feladat beavatkozási területéhez és személyzet beavatkozási területéhez kapcsolódóan számunkra 7 kötelező és 6 választható tevékenységet, fejlesztési elemet tartalmazott.

#### **Kötelező elemek:**

1. ÁROP-1.A.2. A polgármesteri Hivatalok szervezetfejlesztése című pályázatban vállalt és megvalósított intézkedések felülvizsgálata.
2. Az önkormányzati feladatok átalakulásával kapcsolatban a támogató infrastruktúra és a szerződéses kapcsolatok felülvizsgálata, valamint a kiszervezett és kiszervezhető önkormányzati

feladatok felülvizsgálata az új feladat-ellátási rendben. Intézményi struktúra, intézményirányítási modell kidolgozása, felülvizsgálata, átszervezése, a gazdasági társaságok tevékenységeinek hatékonyabb működésére irányuló szervezeti javaslatok kidolgozása és megvalósítása.

3. A fenntartható gazdálkodás és költségvetési egyensúly megteremtését szolgáló strukturális változtatások, ezzel összefüggésben az önkormányzat rövid- és középtávú költségvetési helyzetének, finanszírozási struktúrájának értékelése, valamint a költségcsökkentés, hatékonyságnövelés rövid-, közép- és hosszú távú opcióinak és stratégiájának kidolgozása és a legnagyobb potenciállal rendelkező opciók meghatározása.
4. Önkormányzati fenntartásban, vagy működtetésben álló intézményekkel – különösen köznevelési- oktatási, valamint szociális, közművelődési, gyermekvédelmi intézményekkel, illetve az önkormányzat által üzemeltetett konyhakkal, diák- és felnőtt étkeztetési feladatokat ellátó intézményekkel – kapcsolatos feladat ellátási és finanszírozási modell kidolgozása.
5. A lakosság körében átfogó felmérés és elemzés készítése a közszolgáltatásokkal kapcsolatos elégedettségről és felmerülő igényekről.
6. Az önkormányzati feladatok átalakulásával kapcsolatban a polgármesteri hivatalok és a települések intézményei, jelentősebb foglalkoztatói humán erőforrás kapacitásgazdálkodásának, a munkatársak munkaköri és szervezeti besorolásának, illeszkedésének felülvizsgálata, átszervezése.
7. A kidolgozott hatékonyságnövelő intézkedések megvalósításának folyamatos, a projekt teljes időtartamát átívelő nyomon követése, szakértői támogatás biztosítása.

A **választható elemek** közül az alábbi 2 fejlesztési elem került megjelölésre:

1. Az új feladat ellátási rend hatékony megszervezését támogató intézményirányítási erőforrás-tervező és vezetői információs rendszer alkalmazása. Hatékonyságelemzésére, működés-átvilágítására, fenntartói döntéseinek hatás- és költségelemzésére, optimális intézményszerkezet kialakítására, költségvetés tervezésre, működési modellezésére alkalmas eszköz bevezetése.
2. Az önkormányzati feladatok átalakítása által érintett szakmai és támogató folyamatok felülvizsgálata, újraszervezése, a kapcsolódó szervezeti szabályzatok felülvizsgálata; három kiválasztott folyamat átszervezése, optimalizálása.

Fenti fejlesztési elemek megvalósítása során külső szolgáltatók megbízásával tanulmányokat készítettünk.

A lakosság körében végzett felmérés elsősorban a Polgármesteri Hivatal tevékenységével, ügyintézésével kapcsolatos területet érintette. A telefonos kérdőíves közvélemény-kutatás során 2 alkalommal – április és október hónapokban – 1200 véletlenszerűen kiválasztott Pápán élő felnőtt korú személyt kérdeztek meg. A felmérések eredményeként megállapítható, hogy a lakosok nagyon pozitívan nyilatkoztak a hivatali

ügyintézés színvonaláról. Közel felük (47,9 %) nagyon magas színvonalúnak, további 44,4 százalékuk inkább jónak gondolja az ügyintézés során kapott szolgáltatások színvonalát. A megkérdezettek körében a hivatal megfelelő nyitva tartása, a rugalmas ügyfélfogadási idő és a hivatali ügyintézésről nyújtott előzetes tájékoztatás bizonyult a legfontosabbnak. Elégedettség tekintetében a pápai lakosok leginkább a nyitvatartási idővel, majd az előzetes tájékoztatással és az ügyintézés gyorsaságával voltak megelégedve. A vizsgálat során kritikus területet nem találtak, hiszen a fontosság mindegyik szempontnál egyensúlyban volt az elégedettséggel.

A pápai lakosok szerint leginkább a hosszabb nyitvatartási idővel és a gyorsabb ügyintézéssel kellene fejleszteni elsősorban a Polgármesteri Hivatal ügyfélfogadását. A megkérdezettek még a segítőkészebb, hozzáértőbb munkatársak szükségességét, az előzetesen elérhető tájékoztatás javítását, a hivatalon belüli eligazodást és az ügyintézés körülményeinek javítását javasolták.

A további 8 fejlesztési elem megvalósítása során tevékenységenként szintén 1-1 tanulmány készült. Fő irányvonalként a vizsgálatok elsősorban az önkormányzat két intézményének – a Városgondnokság és a KKI GAESZ étkeztetéshez kapcsolódó - tevékenységének átvilágítására irányultak.

A tanulmányok elkészítése során a szakértői munka helyszíni illetve back office tanácsadás keretében valósult meg. A szakértekezleteken (csoportos workshop) az önkormányzat vezetői, az érintett intézmények vezetői, munkatársai és a tanulmányokat készítő szakértők vettek részt.

A tanulmányok megállapításainak, a feltárt hiányosságoknak a feldolgozása jelenleg is tart. Az önkormányzat a szükséges lépéseket, döntéseket ezt követően fogja megtenni annak érdekében, hogy mind a Polgármesteri Hivatal, mind a vizsgált intézmények működése optimális legyen.

## II.

A projektben három **szoftver beszerzésére** került sor, melyek sokoldalú felhasználást tesznek lehetővé az önkormányzat különböző területein dolgozó munkatársak számára.

### 1. *Adobe Acrobat Professional 11 Multiple Platforms GOV License HU*

A város honlapjára, illetve e-mailekben nagyon sok pdf formátumú fájl került kiküldésre, feltöltésre. E program segítségével a dokumentumok szerkeszthető Microsoft Office dokumentummá konvertálhatók, így azok egyszerűen módosíthatók, javíthatók, csökkenthető a pdf-fájlokban rekedt tartalom újragépelésével töltött idő. A program egyik nagy előnye továbbá, hogy egyszerűen és gyorsan lehet pdf-fájlokat összefűzni, szétbontani, oldalakat cserélni.

## 2. *Belső levelező rendszer fejlesztése*

A hivatali feladatok elosztásában és azok ellenőrzésében nyújt támogatást a hivatal vezetői részére. Felülete rendkívül biztonságos, sms alapú beléptetési rendszerrel. A XXI. századi technikai fejlődést szem előtt tartva a belső levelező felület mind táblagépről, mind okostelefonról elérhető, továbbá tartalmaz egy elektronikus határidőnaplót is, amely sms-ben figyelmezteti a kollégákat az abban rögzített megbeszélések, tárgyalások, elvégzendő feladatok határidejéről. A későbbiek során e rendszeren, felületen keresztül kerülne sor az anyagok megküldésére is mind a Képviselőtestület, mind az Önkormányzati Bizottsági tagok számára, mellyel hivatalunk rengeteg papír és nyomtatási költséget tud majd megtakarítani.

## 3. *Celly adatbázis-kezelő program*

A szoftver támogatja az önkormányzat intézményeinek feladat és azok finanszírozási átláthatóságát. A felelősségi körökkel a feladatok, kötelezettségvállalások engedélyezhető, nyomon követhető, egységes rendszerben kezelve koordinálhatóbbak, így biztosítva a hatékonyabb feladatellátást. A pénzügyi teljesítések átláthatósága az önkormányzat likviditását tervezhetőbbé teszi, biztosítva ezáltal a gördülékeny, folyamatos finanszírozást és működést.

## III.

A projekt során a hivatal dolgozói a következő 20-20 órás **képzések**ben vehettek részt:

### 1. *Költségvetés készítési, elfogadási, végrehajtási és ellenőrzési technikák (7 fő)*

A képzésben résztvevők megismerték a stratégiai tervezés és költségvetés összefüggéseit, a pénzügyi folyamatokat, a költségvetés készítésének és elfogadásának folyamatát, a költségvetés tervezési és végrehajtási technikákat, a pénzügyi és költségvetés végrehajtás ellenőrzési módokat.

### 2. *Információs szabadsághoz kötődő szabályozás és alkalmazása a gyakorlatban (13 fő)*

A képzés megismertette a résztvevőket az információkkal kapcsolatos jogi szabályozással. Ezen belül kitért a személyes adatok kezelésére, az állam adatainak védelmére, valamint a közérdekű adatok hozzáféréshez és a véleménynyilvánítási szabadság biztosításának módjára. Továbbá a résztvevők tájékoztatást kaptak a projekt során megvásárlásra került szoftverek használatával kapcsolatos tudnivalókról is.

### 3. *Szervezeti hatékonyságot növelő tréning (11 fő)*

A képzés elősegítette a hatékonyabb kommunikáció kialakítását egy adott szervezeten belüli dolgozók és vezetőik között. Megismertetett a különböző tárgyalási technikákkal, amelyek alkalmazásával tudatosan építhető fel a megbeszélések menete.

#### 4. Közbeszerzési ismeretek a gyakorlatban (7 fő)

A képzési program lehetőséget nyújtott arra, hogy a résztvevő megértse a közbeszerzési eljárás folyamatainak összefüggéseit. Munkájához alapként kezelje a közbeszerzési törvényt és a módosításokat, átlássa a teljes eljárás jogi háttérét és ennek megfelelően végezze az ügyviteli kötelezettségeket.

#### IV.

A projekt során **három rendezvényt** valósítottunk meg rendezvényszervező cég bevonásával. Az első két rendezvény egy-egy fejlesztési elemhez kapcsolódott, míg a harmadik a Tudás- és ismeretátadás vállalásának keretében került megrendezésre.

Az első rendezvény témája a 4. fejlesztési elemhez kötődött, melyre a két vizsgált intézmény – a Városgondnokság és a KKI GAESZ – vezetőit és munkatársait invitáltuk.

A második rendezvény a 2. fejlesztési elem témáját dolgozta fel, melyen az önkormányzat fenntartásában működő intézmények vezetői vettek részt.

A Tudás és ismeretátadás vállalásának teljesítésén belül, szakmai bemutatót szerveztünk olyan önkormányzatok szakmai képviselőinek a részvételével, akik a pályázati kiírás során nem részesültek támogatásban. E konzultáció célja az volt, hogy bemutassuk a projekt során kidolgozott új megoldásokat és megosszuk tapasztalatainkat.

A Tudás és ismeretátadás vállalása során a projekt szakmai vezetője és szakmai asszisztense részt vett egy egy napos műhelymunkában is, melyet a móri önkormányzat szervezett olyan önkormányzatok szakmai képviselőinek részvételével, akik a pályázati kiírás során támogatásban részesültek. E műhelymunka során a résztvevők közösen azonosították a jó gyakorlatokat és az önkormányzatok együttműködésében megvalósítható, a hatékony működést elősegítő szervezeti és szervezési megoldásokat.

#### V.

A horizontális szempontok teljesítésével kapcsolatosan vállalt tevékenységek körében az Esélyegyenlőségi Terv felülvizsgálata, aktualizálása, módosítása önkormányzati munkatárs bevonásával megtörtént. A projekt során megvalósuló vizsgálatok csak néhány jogszabály rendelkezéseit érintették, melyek listája, valamint azok mindenki számára érthető módon történő összefoglalása [itt elérhető](#).