

Jó kormányzást megvalósító szempontok

Jelentések, monitoring, eredmények

Eredmények

Beavatkozási terület	Elért eredmény	Későbbiekben elérhető eredmény
Szervezeti felépítés, szervezeti kérdések	Döntések a teamek felállításáról, rotálás bevezetése	SZMSZ folyamatos aktualizálása
Ügyintézés racionalizálása	Párhuzamosságok megszüntetése a szervezetben, Egyablakos ügyintézés kialakítása, Átszervezések végrehajtása, Döntés az időfoglalási rendszerek bevezetéséről, Önkormányzat honlapjának fejlesztése, Eredményességet mérő mutatószám rendszer bevezetése, Számítástechnikai képzések megtartása, kommunikációs tréningek megtartása, szoftverbeszerzések	Esetleges létszámcsökkentés megfontolása bizonyos területeken, Esetleges létszámnövelés megfontolása bizonyos területeken, Outsourcing lehetőségek megfontolása, Csoportépítő tréningek megtartása, Testületi munkát támogató szoftver beszerzése
Stratégiai tervezés	Város jövőképének definiálása, Küldetés nyilatkozat megfogalmazása, Stratégiai célok megfogalmazása	
Projektszemlélet megerősítése	Tudatos pályázatfigyelési rendszer kialakítása, Projektmenedzsment képzés megtartása	Állandó projektmenedzsment team létrehozása, A projektszemléletet megerősítő stratégiai munkacsoport felállítása
Döntéshozatal, döntés-előkészítés	Döntéshozatali, döntés-előkészítési folyamatok szabályozása, standardizálása, Számítástechnikai kurzusok megtartása	Készségfejlesztő tréning a döntéshozatalban és döntés-előkészítésben résztvevő kollégák számára
Teljesítményértékelés	Döntés a Management by Objectives elveken alapuló teljesítményértékelési rendszer bevezetéséről	
Önkormányzati intézmények felügyelete	Közös informatikai hálózat létrehozása, Döntés az önkormányzati döntések levélben való elküldése a felügyelt intézmények számára	Elektronikus levelezés elterjesztése
Pénzügyi szabályozás	Munkaköri leírások pontosítása, Az analitikák lementése a hálózatra	Szabályzatok folyamatos frissítése
FEUVE	Egységes FEUVE szabályzat elkészítése	Kockázatkezelési tevékenység gyakorlati megvalósítása és folyamatos frissítése, Szabályzatok működtetése a gyakorlatban
Nyilvánosság	Döntés a média tanácsadói munkakör létrehozásáról, Médiastratégia megfogalmazása, Civilstratégia megfogalmazása	Kommunikációs tréningek szervezése



Monitoring

Indikátor	Elvárt célérték 2011-ig	Tényleges érték a projekt befejezésekor	Magyarázat
Felülvizsgált szervezeten belüli eljárások száma (db)	8	48	Primer kutatási technikák segítségével a Téli Polgármesteri Hivatal munkavégzésében összesen 48 kulcsfolyamat azonosítására került sor.
Szervezetfejlesztés által érintett munkavállalók aránya (%)	25%	100%	A szervezetfejlesztési projekt a Téli Polgármesteri Hivatal valamennyi dolgozóját (24 fő) érintette. A munka során mindenkivel készült interjú, valamennyi dolgozó kitöltött kérdőíveket, munkanap-felvételezéseket. Az átalakítások, változtatások valamennyi dolgozó munkáját befolyásolják.
Képzésen résztvevők száma (fő)	12	21	A projekt során az alábbi létszámban vettek részt képzéseken a Hivatal dolgozói: Csapatépítő tréning: 21 fő Kommunikációs tréning: 21 fő Projektmenedzsment ismeretek: 5 fő
Bevont partnerek száma (db)	5	5	Partnerségi megállapodások
Átalakított szervezeten belüli eljárások száma (db)	4	12	A projekt során az alábbi eljárások átalakítására került sor: <ul style="list-style-type: none"> - Egyablakos ügyintézés kialakítása - Időpont foglalási rendszer bevezetése - Önkormányzat számítógépes fájlszerkezetének kialakítása - Stratégiai terv elkészítése - Pályázati szabályzatról szóló utasítás elkészítése - Pályázat nyilvántartó rendszer elkészítése - Döntés-előkészítési folyamat szabályozása utasítás formájában, folyamatábrával - Teljesítmény-értékelési rendszer bevezetése - Leltározási dokumentum minták elkészítése, folyamat szabályozása - Selejtezési dokumentum minták elkészítése, folyamat szabályozása - Médiastratégia elkészítése - Civilstratégia elkészítése
Ügyintézési idő csökkentése (%)	18%	24,6%	A projektet megelőzően az átlagos várakozási idő 13,4 perc volt, a projektet követően ez az érték 10,1 percre csökkent, amely 24,6%-os csökkenésnek felel meg.
Ügyfél elégedettség növelése (%)	15%	15,1%	Az ügyfél elégedettségi kérdőív alapján az ügyfelek átlagos elégedettsége a projektet megelőzően is rendkívül magas volt, ötfokú skálán 4,3-as értéket mutatott. A projekt hatására ez az érték 4,95-re emelkedett, amely 15,1%-os növekedésnek felel meg.

