

Heves Megyei Kormányhivatal Szolgáltatói Stratégia 2017-2018

Tájékoztató

a Szolgáltató Kormányhivatal Modell bevezetéséről és végrehajtásáról

Záró szakaszába lépett a Heves Megyei Kormányhivatalban a KÖFOP-1.0.0-VEKOP-15-2016-00041 „A szolgáltató kormányhivatali és közigazgatási modell bevezetése” projekt.

A Szolgáltató Kormányhivatal Modell (a továbbiakban: Modell), mint alkalmazási keret újszerűsége, hogy megkülönböztetett figyelmet szán a kormányhivatal és az állampolgárok, önkormányzatok, vállalkozások, valamint civil szervezetek közötti kapcsolatrendszer elemeire.

A Modell bevezetésének célja: minőségi közszolgáltatás nyújtása a különböző hatósági eljárásban részt vevő ügyfeleknek, önkormányzatoknak, vállalkozásoknak, civil szervezeteknek. A Modell emellett a kormányhivatal belső működési rendjében is nagy hangsúlyt helyez a szervezet általános működési kultúrájára, valamint az emberi erőforrás gazdálkodásra.

2017 márciusában indult el az az átfogó munka, mely megalapozta a Modell Heves megyei bevezetését. Ennek keretében 2017. április-május folyamán megvalósult az a felmérés, amelynek eredményeként a Heves Megyei Kormányhivatal Bélapátfalvai, Egri és Hatvani járásainak illetékességi területén megismerhettük ügyfeleink és partnereink hivatali munkánkkal szemben támasztott elvárásait, illetve azok teljesülésével kapcsolatos értékelését.

A hatósági eljárásban megjelenő ügyfelek véleményét 19 kérdezőbiztos rögzítette. A vizsgálat során 467 hatósági eljárásban résztvevő ügyfél került megkérdezésre. A kérdezőbiztosok kérdőíves módszerrel végezték el a hatósági eljárásban megjelenő ügyfelek elvárásainak és elégedettségének vizsgálatát speciális, az adott járás sajátosságait figyelembe vevő elemzési módszertan alapján, szakterületi bontásban.

Az önkormányzatok kormányhivattal szembeni elvárás- és elégedettség vizsgálata során a megye eltérő adottságú települései közül 34 főállású polgármestert kérdeztünk meg. A vizsgálat két fő dimenzióját az önkormányzatok kormányhivattal szembeni elvárás- és elégedettségének felmérése, illetve a település lakosai részéről kifejeződő, a

KÖFOP-1.0.0-VEKOP-15-2016-00041

A szolgáltató kormányhivatali és közigazgatási modell bevezetése



SZÉCHENYI 2020

kormányhivatal hatósági ügyintézéseivel kapcsolatos tapasztalatok és elvárások megismerése képezte.

A vállalkozásokhoz kapcsolódó mérések elemzési szakaszában 41 vállalkozás által kitöltött kérdőív adatai jelentették a stratégiaalkotás alapját. Ezek közül 30 vállalkozás az ipari, 11 a szolgáltatási szektorban működik.

A civil szervezetekhez kapcsolódó mérés során 18, a megyében működő – alapvetően a szociális szférában, valamint az üzleti és vállalati szférában tevékenykedő – civil szervezetet kerestünk meg, amelyek közül 16-an működtek közre a kérdőíves felmérésben. A vizsgálati dimenziók az következők voltak: a civil szervezetek és a kormányhivatal közötti együttműködés jellemzői, a civil szervezetek és kormányhivatal közötti potenciális kapcsolódások, kommunikáció.

A Modell végrehajtása során a munkatársak értékelése alapján megvizsgáltuk a kormányhivatal működését kísérő szervezeti kultúrát. A lekérdezés során biztosítottuk a felmérésben résztvevők anonimitását. A kérdőíveket 396 fő töltötte ki, a mérés keretében 40 mélyinterjúra került sor.

A megalapozó elemzési és információ-feldolgozó munkát követően a Modell célkitűzéseit szem előtt tartva dolgoztuk ki saját szolgáltatói stratégiánkat, mely reményeink szerint hozzájárul a szakmai hitelességhez, partnerséghez, a nyilvánossághoz, az ügyintézés jobbá tételéhez. Kiemelt jelentőségűnek tartjuk, hogy először készült ilyen átfogó, a szolgáltatói kultúra fejlesztését célzó stratégiai program a kormányhivatal eddigi működése során. Az eszközrendszer meghatározott, ám annak gyakorlati alkalmazása nem nélkülözheti a felkészült, innovatív és kreatív munkatársakat, amely feltétel közvetlen kölcsönhatásban áll a szervezet általános működési kultúrájával, szakmai hitvallásával, elköteleződéssel.

A kormányhivatali munkára vonatkozó ügyfél- és partner-elégedettségi elvárások figyelembevételével elkészült Szolgáltató Kormányhivatali Stratégiánkban megfogalmazott, a szolgáltató kultúrát javítani hivatott célkitűzések végrehajtása érdekében Cselekvési Tervet készítettünk, a Cselekvési Tervben foglalt Cselekvési Programok megvalósítása megkezdődött.

A Szolgáltató Kormányhivatal működése feltételezi valamennyi munkatársának és szervezeti egységének folyamatos, magas színvonalú, célorientált, partneri együttműködését, mely elengedhetetlen az ügyfeleinknek nyújtott, a lehető legmagasabb szintű közigazgatási szolgáltatás megvalósításához.

Célunk hogy a Heves Megyei Kormányhivatal szolgáltató kormányhivatalként 2020-ra a Közigazgatás- és Közszolgáltatás- fejlesztési Stratégia 2014-2020 révén korszerű és ügyfélbarát eljárásrenddel, hivatástudattal rendelkező, szakmailag felkészült, etikus és motivált személyi állománnyal, hatékonyszervezeti keretek között; költséghatékonyan, a lehető legkisebb adminisztratív teherrel, s rövid ügyintézési határidőkkel működjön.