

Tájékoztató a Szolgáltató Kormányhivatal Modellről, bevezetésének főbb lépéseiről

Megyénkben a következő hónapokban számos ügyfél, vállalkozó, civil szervezet, önkormányzat fog találkozni a Kormányhivatal azon munkatársaival, akik megkérdezik őket a Kormányhivatal szolgáltatói kultúrájával kapcsolatos elvárásairól, elégedettségükről.

A vélemények megismerése érdemi információt ad majd a Szolgáltató Kormányhivatal Modell Heves Megyei Kormányhivatalban történő bevezetéséhez, amely 2017. évben valamennyi kormányhivatalban bevezetésre kerül.

A Szolgáltató Kormányhivatal Modell országos bevezetése a **KÖFOP 1.0.0 - VEKOP-15-2016-00041 A szolgáltató kormányhivatali és közigazgatási modell** című pályázati felhívás keretében, 600 millió Ft (a projekt egészére 2,9 milliárd Ft) vissza nem térítendő európai uniós támogatással valósul meg. A projekt megvalósításában a Miniszterelnökség, a Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Kormányhivatal, továbbá a Pest Megyei Kormányhivatal, a Győr-Moson-Sopron Megyei Kormányhivatal és a Kormányzati Informatikai Fejlesztési Ügynökség konzorciumi együttműködés keretében vesz részt.

A Szolgáltató Kormányhivatal Modell (a továbbiakban: Modell) a Szolgáltató Állam megteremtésének jegyében 2015. évben került kidolgozásra - illeszkedve a 2014-2020. évekre vonatkozó Közigazgatás- és Közszolgáltatás-fejlesztési Stratégiához – a Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Kormányhivatalban. A Modell struktúrája fókuszba helyezi a kormányhivatalok ügyfél- és partnerkörét, irányt mutat a kormányhivatali szolgáltatói stratégia kimunkálásához.

A Szolgáltató Kormányhivatal Modell értékei: a szakmai hitelesség, az állami tisztviselők felkészültsége, a kormányhivatal és a vele kapcsolatba lépők között létrejövő partnerség, az ügyintézés gördülékenysége, a kormányhivatal által működtetett nyilvánosság.

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

A Modell megvalósításának főbb szakaszai a kormányhivatali munkára vonatkozó ügyfél-, és partner elégedettség, az elvárások megismerése, a megkérdezett információk feldolgozása, elemzések készítése, a Szolgáltató Kormányhivatal Stratégiájának megfogalmazása, majd a Stratégiában megfogalmazott szolgáltatói kultúrát fejlesztő célok cselekvési tervének kidolgozása, megvalósítása 2018 végéig.

A bevezetés első lépése az ügyfelek és partnerek elvárás- és elégedettségvizsgálata, amelybe bevonásra kerülnek:

- Az egri, a hatvani és a bélapátfalvi járások tekintetében a hatósági eljárásban résztvevő ügyfelek (Kormányablakhoz kapcsolódó, társadalombiztosítási, földhivatali és foglalkoztatási tárgykörökben) és az önkormányzatok,
- A megye teljes területére kiterjedően a vállalkozások és civil szervezetek,
- a Kormányhivatalon belül a szervezeti kultúra és szolgáltatói attitűd vizsgálatokba bevont munkatársak.

A Modell bevezetése kapcsán a megkérdezettek véleményének meghatározó jelentősége van, hiszen a Szolgáltató Kormányhivatali Stratégia kialakításához fontos alapot jelentenek az elvárás-, és elégedettségvizsgálatok. **Kérjük, és köszönjük a Heves Megyei Kormányhivatal ügyfeleinek és partnereinek együttműködését az elvárás- és elégedettségvizsgálatok elvégzésében, amellyel nagyban hozzájárulnak a Kormányhivatal által nyújtott közszolgáltatások ügyfélközpontúságának további fejlesztéséhez.**

A vizsgálatok során adott válaszok összegzése, valamint a Kormányhivatal Szolgáltató Stratégiája várhatóan 2017. november hónapban a Kormányhivatal honlapján, valamint különböző rendezvényeken kerül közzétételre.