

Tájékoztató

Szolgáltató Kormányhivatali Modell bevezetéséről

A Hajdú-Bihar Megyei Kormányhivatalban a Szolgáltató Állam megteremtésének jegyében 2017. évben kidolgozásra került – a 2014-2020. évekre vonatkozó Közigazgatás- és Közszolgáltatásfejlesztési Stratégiában deklarált célokhoz illeszkedve – a Szolgáltató Kormányhivatali Modell (a továbbiakban: Modell), amelynek megvalósítására 2018. évben kerül sor.

A Modell arra az alapértékre épül, melynek legfontosabb jellemzője az állam és polgára közötti, partneri, egymást kölcsönösen tisztelő kapcsolata.

A projekt keretében ezért – hatósági eljárásban részt vevő ügyfelek, önkormányzatok, vállalkozások, civil szervezetek közreműködésével – mérések, elemzések készítésére került sor, továbbá a szervezeti kultúra általános mutatóinak felmérése is megvalósult.

A vizsgálatok során azokon az ügyfélszolgálati pontokon történt az ügyfelek, partnerek véleményének lekérdezése, ahol a kormányhivatal ügyfélszolgálati tevékenysége kimagaslóan magas, azaz, ezeken a területeken találkozik közvetlenül az ügyfél a hivatallal, a „hivatal arcával” az ügyintézővel.

Az ügyfelek és partnerek elvárás- és elégedettségvizsgálatába bevonásra került:

- a debreceni, hajdúböszörményi és hajdúhadházi járások tekintetében a hatósági eljárásokban (KAB-hoz kapcsolódó, társadalombiztosítási, földhivatali és foglalkoztatási tárgykörökben) résztvevő 914 fő ügyfél,
- a debreceni, hajdúböszörményi és hajdúhadházi járások területén működő 7 önkormányzat,
- a Hajdú-Bihar megye területén működő 117 vállalkozás, civil szervezet.

A szervezeti kultúra vizsgálatban 567 fő, a szolgáltatói attitűd vizsgálatban 274 fő munkatárs vett részt.

Az elemzések alapján a szolgáltatói kultúra főbb fejlesztendő céljai:

- az ügyfelek széleskörű, több csatornán történő tájékoztatása,
- az ügymenetet egyszerűsítő megoldások kidolgozása,
- a kormányhivatal és az önkormányzatok közötti együttműködés és partnerség további erősítése,
- a vállalkozások, civil szervezetek a közvetlen, minőségi és gyors információhoz való jutásának biztosítása,
- az ügyintézők általános szakmai felkészültségének és kompetenciáinak fejlesztése.

A cél, hogy 2020-ra korszerű és ügyfélbarát, mindenki számára elérhető eljárásrenddel, és professzionális módon, etikus, elkötelezett, motivált és szakmailag felkészült személyi állománnyal végezze tevékenységét a kormányhivatal.

Ezt képezi le a Szolgáltató Kormányhivatal Modell azon alapértékek mentén, melyek kiemelten fontosak a kormányhivatal számára, amelynek középpontjában az ügyfelek elégedettségét kiváltó szakértelem, a minőségi munkavégzés, a gyors ügyintézés és a hatékonyság áll.