



A Legjobb Önkormányzati
Gyakorlatok Programja

PÁLYÁZATI FORMANYOMTATVÁNY

Legjobb Önkormányzati Gyakorlatok 2021

1. Pályázati témakör:

Önkormányzati innovációk

(Csak azt az egy témakört hagyja itt, amire pályázni kíván, a többit törölje ki. Egy adatlapon egy témában pályázhat, azonban benyújthat pályázatot akár mind a négy témakörben)

2. A település neve: Budapest Főváros XIII. Kerület **Lakosságszám:** 117.008 fő

Megye: Főváros

Polgármester neve: Dr. Tóth József

Polgármester e-mail címe: jtoth@bp13.hu

Polgármester telefonszáma (lehetőleg mobil): +36 1 3501045

Adóerőképesség/fő, 2020: 51.270 Ft

Önkormányzat költségvetési főösszege 2020: eredeti: 31.504.085 ezer Ft

módosított: 57.797.545 ezer Ft

Önkormányzat költségvetési főösszege 2021: eredeti: 31.768.449 ezer Ft

2021. 04.22. módosított: 47.156.129 ezer Ft

Jelen önkormányzati gyakorlat (projekt) teljes költségvetése éves szinten: 35.000, -eFt.

Közvetlen kedvezményezettek (akár becsült) száma (akiknek kimutathatóan segítséget nyújtott bármely szempontból ez a jó gyakorlat) 11 384 fő (2020.évi adat alapján)

Közvetett kedvezményezettek becsült száma: 117 008 fő

3. A település bemutatása (elsősorban a téma szempontjából releváns alapinformációk):

Önkormányzatunk integrált városfejlesztési politikájába illesztve, a smart szemlélet gyakorlati alkalmazásától várja a helyiek életminőségének javítását, a környezet terhelésének csökkentését, ezzel a fenntartható növekedéshez való hozzájárulást. Budapest Főváros XIII. Kerületi Önkormányzat 2019. február 5-én elfogadta az Intelligens Kerület Konceptiót, 2020. júniusában a SMART13 Akciótervet. Ebben hat alrendszerbe csoportosítva fogalmazta meg a feladatokat, amelyek megvalósítása a partnerek együttműködésével, az állampolgárok bevonásával hatékonyabbá teszi saját működését, fejleszti, bővíti a közszolgáltatások körét, és hozzájárul a helyi társadalom ökológiai lábnyomának csökkentéséhez. Ezzel összhangban Informatikai Konceptiója és Információbiztonsági Stratégiája kimondja, hogy az általános cél megvalósításánál igénybe kell venni az infokommunikációs eszközöket, új informatikai



technológiákat.

(max. 100 szó)

4. A jó gyakorlat elnevezése

Okos megoldás az ügyfél-, és munkatársbarát közigazgatás fejlesztésére

5. Adjon rövid összefoglalót a jó gyakorlatról!

Kérjük, vegye figyelembe, hogy amennyiben pályázatuk a döntőbe kerül, ezt a rövid leírást a pályázatot kiírók sajtócélokra is felhasználhatják.

Az önkormányzati közszolgáltatások egyik területe a helyi közigazgatás szervezése. Önkormányzatunk minden területen érvényesíti, hogy olyan rendszert működtessen, amely rugalmas válaszokat tud adni a társadalmi kihívásokra, nyitott a nyilvánosságra, a párbeszédre. A közigazgatási tevékenységben az e-közigazgatási szolgáltatások fejlesztése hozzájárul a hatósági folyamatok egyszerűsítéséhez, és átláthatóvá tételéhez, biztosítva, hogy a közigazgatás szereplői hatékony és minőségi online szolgáltatásokat nyújthassanak, ügyfeleink elégedettségének növelésére.

A társadalom alapvető elvárása az önkormányzat hatékony és eredményes működésének biztosítása. Ezt a célt szolgálja az elmúlt években létrehozott feladatkezelő rendszer. A rendszer kidolgozása, bevezetése és folyamatos fejlesztése a munkatársak tevékenységének dinamizmusát, színvonalasabbá válását eredményezte, és e mellett az állampolgári elégedettséget is növeli.

Az alkalmazás funkciói:

2018-ban bevezetett modul: testületi, bizottsági ülések, napirendek nyilvántartása, feladatok kiadása, végrehajtása;

2019-ben bevezetett modul: funkcionális e-mailek fogadása, beérkező jelzések és válaszok nyilvántartása, válaszadás, intézkedések határ-idejének meghatározása;

2020. évi fejlesztés: válasz sablonok felajánlása, közterületet foglalási engedélyek ügyintézése;

2021. évi fejlesztés: email címre beérkező e-mailek iktatása, közösségi költségvetési eljárás adminisztrációja.

A projekt hozzájárul egy hatékonyabb, egyszerűbb és olcsóbb önkormányzati közszolgáltatási rendszer működéséhez, amely mind az állampolgárok, mind a vállalkozások, szervezetek számára számos előnyt tartalmaz a mindennapi életük, működésük során.

(max. 200 szó)





6. Felhasználtak-e európai uniós vagy egyéb pályázati forrásokat, támogatásokat a jó gyakorlat megvalósításában?

Nem

Igen , a benyújtott projektjavaslat azonosító száma:

(Kérjük x-szel jelölni a fenti felsorolásból)

7. A jó gyakorlat szakmai felelőse és a pályázati kapcsolattartással megbízott személy adatai (ide, és a vezető címére fogunk küldeni minden értesítést):

Név és az önkormányzatnál betöltött pozíció:	Karácsonyi Magdolna, aljegyző
Postai cím:	1139 Budapest, XIII. Béke tér 1.
Telefon:	+36 1 4524100
E-mail cím:	karacsonyimagdolna@bp13.hu

INFORMÁCIÓK A JÓ GYAKORLATRÓL

7. A település legfőbb problémái

Hivatkozzon hivatalos dokumentumokra, amennyiben az szükséges.

A projekt szükségességét a rendszeres vezetői ellenőrzés segítésének, támogatásának igénye, a minőségügyi rendszer belső auditálásának tapasztalatai, valamint állampolgári visszajelzések alapozták meg.

Vezetői szinten fogalmazódott meg annak igénye, hogy az önkormányzathoz érkező különféle bejelentéseket egységesen kezelő nyilvántartási rendszerre van szükség, amely alkalmas arra, hogy az elektronikusan érkező beadványokat, arra adott válaszokat és az intézkedések végrehajtását nyomon kövesse. 2020. évben összesen 1 148 880 db elektronikus levél érkezett.

Ügyfélelégedettségi mérés során megfogalmazódott, hogy a megküldött levélre visszacsatolás nem érkezik a fogadásról, a válaszok időtartamát soknak találják, hiszen vannak olyan ügyek, ahol azonnal, illetve rövid időn belül szükség van a tájékoztatásra.

(max. 100 szó)

8. A probléma leírása, amelyre a jó gyakorlat megoldást nyújt

Írja le az okokat, összefüggéseket, amelyre a jó gyakorlattal választ kívántak adni, megnevezve a célcsoportokat, a módszereket, időzítést is.





Valljuk, hogy a helyi közigazgatásnak folyamatosan reagálnia kell a változó környezetre: infokommunikációs technológiák fejlődésére, az új kommunikációs szolgáltatási környezet elemeire, a gyorsan változó jogszabályi környezetre (pl. adatvédelem, kiberbiztonság), állampolgári elvárásokra (pl. gyors ügyintézés, párbeszéd, nyitottság, kevesebb adó felhasználása a hivatali működésre).

A változások új típusú elvárásokat támasztanak a helyi közigazgatással szemben is.

Önkormányzat

Stratégiai célja: a XIII. kerületi állampolgárok életminőségének javítása. Az állampolgárok számára az ügyfélközpontú ügyintézés a jól-lét egyik eleme, az önkormányzattal kapcsolatos bizalom kialakulásának, megtartásának egyik eleme.

Általános cél: az önkormányzati és államigazgatási ügyek ügyfélbarát eljárását segítő eszközök további bővítése.

Konkrét cél: azonnali reagálás a beérkező elektronikus levelekre, ügyintézési, válaszadási határidő csökkentése, munkatársak leterheltségének csökkentése, vezetői ellenőrzés támogatása, adatok elemzésével megalapozott döntések hozatala.

Biztosítottuk az elektronikus ügyintézés lehetőségét a saját hivatali kapunkon. Digitális fejlesztéseink a hely- és időfüggetlen közigazgatási szolgáltatás szervezését erősítik.

Lehetővé vált:

- az ügyintézéshez szükséges adatok elektronikus megadása,
- egyes ügyintézések során a kapcsolódó hivatali értesítések elektronikus formában történő átvétele,
- az elektronikus fizetés (pld. adó, parkolási díj, étkeztetési költségek)

Az állampolgárok, partnereink elégedettségének elérése érdekében gyorsabb, rugalmasabb, átláthatóbb, költséghatékony megoldásokat keresünk és vezetünk be.

A feladatkezelő rendszer fejlesztése egy folyamat, amely évről évre a tapasztalatok alapján bővül, módosul.

(max. 200 szó)

9. A jó gyakorlat bevezetésének céljai

Mit kívántak elérni a jó gyakorlat bevezetésével? Ki a jó gyakorlat célcsoportja? Miért gondolja jó gyakorlatnak a gazdaság koronavírus járvány utáni helyreállításához?





A megjelölt célcsoportok esetében meghatároztuk azokat a célkitűzéseket, amelyeket el szeretnénk érni.

Elégedettség fenntartása, erősítése

Állampolgári, partneri:

Bővüljön az elektronikus ügyintézés köre, időkorlát nélkül bármikor elérhető legyen várakozási idő nélkül, ne kelljen felkeresni a hivatalt vagy bármely önkormányzati egységet.

Bejelentésekre, panaszokra gyors és pontos válaszadás, azonnali kivizsgálás, hatékony és eredményes intézkedés megtétele, visszajelzés a levélíró számára.

Önkormányzat vezetése, képviselő-testület:

Meglévő rendszer hiányosságainak megszüntetése: áttekinthetőség, gyors reagálás, válaszok határidőben való elkészítése, ezek nyomon követhetősége.

Vezetői ellenőrzés eszköztárának bővítése, folyamatos értékelés, nyilvántartott adatokból olyan következtetések levonása, amelyek a közszolgáltatások minőségének folyamatos javítását segítik.

(max. 100 szó)

10. A jó gyakorlat kezdeményezése és előkészítése

Ki kezdeményezte a probléma megoldását (önkormányzat, állampolgárok, civil szervezet, gazdasági társaság stb.)? Ki tervezte meg a jó gyakorlatot, és milyen lépésekkel (stratégiaalkotás, akcióterv, projektjavaslat stb.) tervezték annak végrehajtását? A jó gyakorlat az önkormányzat általános stratégiájának része vagy speciális stratégiát alkottak erre a célra? Miért e kezdeményezés mellett döntöttek? Mikor kezdték és mennyi ideig tartott az előkészítés?





A Polgármesteri Hivatalban (MSZ EN ISO 9001:2015, MSZ EN ISO 14001:2015 és MSZ ISO/IEC 27001:2014) integrált minőségirányítási rendszer működik. Ez feltételezi a rendszeres felülvizsgálatot és a folyamatos javítást, fejlesztést.

Évente beszámoltunk a hivatali tevékenységről és az itt jelzett felvetésekre, problémákra fejlesztési javaslatot fogalmaztunk meg. Ennek forrásai:

- Állampolgári, ügyféli elégedettség mérés adatai (évente három hét).
- Önkormányzat visszajelzései (panaszok száma, határozatok tartalma, elfogadott /nem elfogadott előterjesztések).
- Munkatársak tapasztalatai.

A folyamatos fejlesztés érdekében évenként intézkedési terv készül a feladatok elvégzésére.

2018: testületi, bizottsági ülések, napirendek nyilvántartása, feladatok kiadása, végrehajtása: Megállapítottuk, hogy minden egység az által készített előterjesztéseket, dokumentumokat saját könyvtárában tárolta, gondozta. A napirendek összeállításánál hosszú időt vett igénybe a munkaterv szerinti anyagok összegyűjtése. A testületi döntést követően ismét visszakerült az előkészítőhöz, a megállapított feladatokkal együtt. Hasonló folyamat kezdődik a végrehajtást követően. Ennek orvoslására jött létre egy egységes nyilvántartási rendszer, amely a megadott jogosultsági szintekkel mindenki számára elérhető.

2019: funkcionális e-mailek fogadása, beérkező jelzések és válaszok nyilvántartása, válaszadás, intézkedések határidejének meghatározása:

A bevezetés előtt 11 funkcionális e-mailen keresztül érkeztek az állampolgári levelek. Most a rendszer egy csatornán keresztül érkezteti, osztja el a beadványokat. Munkatársak válaszainak visszakeresése, a válaszok tartalmának, az ígért intézkedések végrehajtásának vezetői visszaellenőrzése nehézkes volt. Állampolgári panaszként fogalmazódott meg, hogy levelükre nem kapnak visszajelzést. Ezért kellett az új modul.

2020: válasz-sablonok felajánlása, közterület foglalási engedélyek ügyintézés: Az egységes hivatali arculat érdekében egységesítettük a válaszok tartalmát. Új hivatali feladatként jelent meg a közterület-foglalási engedélyeztetési eljárás lefolytatása, ezért a 4 főből álló munkacsoport - a feladatkezelő rendszer tulajdonságait felhasználva – kidolgozta a digitális ügyintézés folyamatát.

2021: elektronikusan beérkező e-mailek iktatása, közösségi költségvetési eljárás adminisztrációja: Munkatársak adminisztrációs terhének csökkentése érdekében a beérkező elektronikus levelek iktatása automatikus, ezzel megindul az eljárás. A közösségi költségvetés bevezetése új partneri kapcsolati forma. Egyértelmű volt, hogy a jól bevált rendszert fejlesszük a folyamat szervezésére.

(max. 300 szó)



11. Ki menedzselte a jó gyakorlat kialakítását és végrehajtását?

Felmerült-e valamilyen probléma, és ha igen, melyek voltak azok, és hogyan oldották meg azokat? Kellott-e módosítani a kezdeti terveken, illetve a járvány utáni vagy közbeni helyreállítás, fejlesztés érdekében milyen változtatásokra van szükség a menedzsmentben?

Az integrált minőségirányítási rendszer működéséből adódóan a minőségirányítási vezető, majd az ISO szabvány módosítást követően az aljegyző vezette a munkacsoportot. A munkacsoport összetétele a feladat jellegétől függően változott.

Minden évben, az előző évben működő minőségirányítási rendszer elemeit az önkormányzat vezetése Vezetőségi Átvizsgálás keretében értékelte. A vezetői felülvizsgálat az alábbi területeket ölelte fel:

- a korábbi vezetőségi átvizsgálásokkal kapcsolatos intézkedések állapota,
- azon külső és belső tényezők változásai, amelyek az irányítási rendszer szempontjából lényegesek,
- a környezeti tényezőkkel kapcsolatos változásokat, eredményeket és a megfelelési kötelezettségek teljesülését,
- az irányítási rendszer teljesítményével és eredményességével kapcsolatos információkat, beleértve a tendenciákat:
 - ✓ a vevői elégedettségéről és a lényeges érdekelt felek visszajelzéseiről,
 - ✓ a célok teljesülésének mértékéről,
 - ✓ a folyamatok, eljárások, valamint a szolgáltatások megfelelőségéről,
 - ✓ a nem megfelelőségekről és a helyesbítő tevékenységekről,
 - ✓ a figyelemmel kísérisi és mérési eredményekről,
 - ✓ az auditok eredményeiről,
 - ✓ a külső szolgáltatók teljesítményéről.
- az erőforrások megfelelőségéről,
- a kockázatokkal és lehetőségekkel kapcsolatban megtett intézkedésekről,
- a fejlesztési lehetőségekről.

Ennek keretében a helyi közigazgatási tevékenység eredményét, hatékonyságát folyamatosan értékeltük. A fejlesztési lehetőségekről készült egy intézkedési terv. A végrehajtás tartalmát, a teljesítés határidejét a következő évi Vezetőségi Átvizsgálás keretében mutatjuk be a vezetésnek.

Az intézkedési terv végrehajtása nem ütközött akadályokba, hiszen helyi igényekre épült, önkormányzati forrás az éves költségvetésben rendelkezésre állt. Az informatikai fejlesztést az alapprogramot elkészítő cég végezte, így a folytonosság is biztosított volt.

A fejlesztések elvégzésének szükségességét a veszélyhelyzet tovább erősítette. A koronavírus világiárvány következményeként a smart megoldások előtérbe kerültek. A külső környezet hatása, a közigazgatási tevékenység folyamatosságának biztosítása kényszerhelyzetet teremtett,





mind az időbeliség, mind a szolgáltatások körének gyorsabb bővítése tekintetében.

(max. 300 szó)

12. A jó gyakorlat megvalósítása

Milyen tevékenységeket és mennyi ideig folytattak a jó gyakorlat végrehajtása során? Ki volt a végrehajtó? Hol valósult meg a tevékenység? Van-e partnere az önkormányzatnak a jó gyakorlat végrehajtásában, és ha igen a partnerek mivel és mennyiben járultak hozzá a megvalósításhoz?

A jó gyakorlat egy folyamat, amelynek ma sincs vége. Látható, hogy egy tanulási folyamat eredménye, amelyben a külső és belső javaslatok alapján az érintett szakemberek közreműködésével lépésről lépésre bővül, szisztematikusan fejlődik, funkcióinak száma és területe növekszik.

Minőségprogramunk állandósult céleleme az ügynevezett szolgáltató önkormányzat, az ügyfélbarát hivatal feltételeinek biztosítása. A hivatali éves Vezetőségi Átvizsgálási jelentés az adott évre megfogalmazza azokat a fejlesztési területeket, amelyek ezt az imázst erősítik.

A munkacsoportok tevékenysége azonos:

1. a Vezetőségi Átvizsgálásban szereplő fejlesztési javaslat intézkedési tervvé alakítása,
2. a szakmai javaslatok alapján az informatikai fejlesztési dokumentáció elkészítése,
3. tesztelés,
4. az érintett személyek képzése,
5. a bevezetés koordinálása,
6. visszajelzés a feladat elvégzéséről.

2018. Munkacsoport tagjai: polgármesteri hivatal osztályvezetői, két gazdasági társaság vezetője, egy önkormányzati képviselő, négy bizottsági titkár.

2019. Munkacsoport tagjai: egy ügyfélszolgálaton dolgozó munkatárs, Igazgatási Osztály vezetője, minden osztályról egy-egy kijelölt munkatárs, sajtóreferens.

2020. Munkacsoport tagjai: sajtóreferens, Jegyzői és Jogi osztály vezetője és négy ügyintéző.

2021. Munkacsoport tagjai: Igazgatási Osztály vezetője, négy ügyiratkezeléssel foglalkozó munkatárs, közösségi költségvetés szervezéséért felelős alpolgármester, sajtóreferens, önkormányzati intézményvezetők, 20 fő állampolgár (intézményeken keresztül).

A helyi közigazgatás három fő területe: a szervezet, a munkatársak és a működés. Az informatikai fejlesztés ezért ezeket a területeket is érintette:





A szervezet: belső szabályzatok módosítása (feladatkör, határidő, eljárásrend), 2020. évben négy álláshely bővítés.

A munkatársak: munkaköri leírás módosítása az új feladatokkal (pl. feladatkövető rendszer használata, elektronikus levelek kezelése), belső képzés szervezése az új modulok alkalmazása érdekében.

A működés: ügyfél/partneri elégedettség növekedése, kevesebb papírhasználat.

A pénzügyi forrás saját forrás, 35M forint fejlesztési kiadással jár. Az önkormányzat a meglévő testületi döntéseket, vezetői intézkedéseket kiszolgáló feladatkezelő program továbbfejlesztésével a Kommunáldata Kft-t bízta meg.

(max. 400 szó)

13. Milyen módszereket alkalmaztak a helyi lakosok bevonására a gyakorlat előkészítése és megvalósítása során?

A jó gyakorlat kidolgozása részben állampolgári, partneri visszajelzéseken alapul. Javaslataikat, és észrevételeiket folyamatosan értékeltük és beépítettük a szakmai programba.

Ilyen jelzések voltak:

- megküldött elektronikus levelére nem kap visszajelzést, hogy beérkezett-e, „csak” a választ kapja meg, amely hosszabb időt vesz igénybe, vagy
- nem tudja, hogy ki foglalkozik az ügyével.

A közösségi költségvetési eljárásrend kialakításába és a tesztelésbe is bevontuk a kerületi állampolgárokat. Ezt az intézményeken keresztül (idősek klubjai 10 szépkorú, óvoda 5 szülő, bölcsőde 5 szülő) bevonásával oldottuk meg, Azt akartuk elérni, hogy az elektronikus javaslattétel, a szavazás egyszerű, könnyen érthető és nyomon követhető legyen.

(max. 100 szó)

14. A jó gyakorlat eredményei (amennyire lehet, kérjük, hogy számszerűsített indikátorokat használjon)





Önkormányzatunk általános célja a kerületi állampolgárok életminőségének javítása. Ennek egyik eszköze a közszolgáltatások magas színvonalú szervezése. A helyi közigazgatás jelen van a helyi társadalom mindennapi életében, ezért a polgármesteri hivatal működésének korszerűvé és ügyfélbaráttá tétele lényeges terület.

Az eredményesebb, hatékonyabb működés biztosítása folyamatos feladatot jelent, stratégiai kérdés a feladat-végzés racionalizálása, a nyújtott szolgáltatások minőségének javítása, mégpedig mindez alacsonyabb költség felhasználás mellett. Mára a digitális forradalom a közigazgatást is elérte. Az e-kormányzás számos előnnyel jár az állampolgárok és az önkormányzatok számára is.

A jó gyakorlat

- új eljárás rendet alakított ki a képviselő-testület munkájának segítésére: az előterjesztések változásai nyomon követhetők, jogosultsági szinteknek megfelelően láthatók, visszakereshetők, a testületi feladatok végrehajtása, annak tartalma és határideje nyilvános.
- könnyebbé tette a nagyszámú elektronikus levél kezelését: ügyfeleink azonnal visszajelzést kapnak a levelük fogadásáról és az ügy elindításáról, a munkatársak adminisztratív leterheltsége csökkent; a levelek, válaszok visszakereshetősége segíti, támogatja a vezetői ellenőrzést, továbbá a tartalmak vizsgálatával döntések, intézkedések alapja lehet.
- rövid idejű reagálást biztosít, melynek köszönhetően az új feladatok folyamatának kidolgozása gyorsabb, ezzel a szolgáltatások színvonalát tudjuk javítani.

(max. 200 szó)

16. Készült-e hivatalos elemzés a jógyakorlat eredményeiről? Ki tartja nyilván az eredményeket, és milyen módon?

Értékelő elemzés évente készül az integrált minőségirányítási rendszer működését bemutató *Vezetőségi Átvizsgálás* keretében. A képviselő-testület évente tárgyalja a polgármesteri hivatal éves munkájáról szóló beszámolót, melynek keretében kerül bemutatásra a helyi közigazgatási tevékenység, annak részletes mutatói.

Az első dokumentumot a minőségirányítási vezető (aljegyző), a hivatal tevékenységéről szóló beszámolót a jegyző terjeszti elő.

(max. 100 szó)

17. Népszerűsítették-e a jó gyakorlatot, és milyen módon?

Kik ismerték meg a jó gyakorlatot, és mennyire voltak elégedettek azzal? Más települési





A jó gyakorlat fenntartható.

A fenntarthatóságot három szinten vizsgálhatjuk:

- Környezeti dimenzióban: azzal, hogy a fejlesztés digitális eszközök alkalmazásával történt, nem igényel közlekedést, utazást.
- Gazdasági dimenzióban: egyszeri kiadást jelentett, az állampolgárok ügyintézésre fordított ideje lecsökkent, így az másra fordítható.
- Társadalmi dimenzióban: helyi igényekre épít, elégedettséget jelent, az állampolgári bizalmat erősíti az önkormányzat felé.

(max. 100 szó)

20. A jó gyakorlat átvételének lehetősége, annak lehetséges szerepe a koronavírus járvány alatti, utáni gazdaságélénkítésben

Miért gondolja, hogy a jó gyakorlat más önkormányzatok számára hatásos lehet? Van-e valamely speciális előfeltétele (szervezési, pénzügyi, földrajzi stb.), hogy más önkormányzatnak segítséget tudjanak nyújtani a jó gyakorlat átvételéhez? Mit tud felajánlani segítségül ahhoz, hogy más önkormányzat is alkalmazza az Önök gyakorlatát (tanulmányutak, látogatók fogadása, képzés, dokumentumok, szakértői támogatás stb.)?

Minden önkormányzat stratégiai célja a településén élő állampolgárok életminőségének javítása: az állampolgárok számára az ügyfélközpontú ügyintézés biztosítása, az önkormányzati és az államigazgatási ügyek ügyfélbarát eljárását segítő eszközök alkalmazása.

A feladatkezelő rendszer használata egyszerű, könnyen tanulható a munkatársak számára is. Látható, hogy folyamatosan bővíthető, a felmerülő igények alapján fejleszthető.

Érdeklődés esetén a helyszínen be tudjuk mutatni a rendszer használatát.

(max. 100 szó)

21. Tanulságok, megjegyzések

Mutassa be, hogy mit lehetne még javítani a jó gyakorlat ismételt vagy további végrehajtása során! Melyek voltak a legnagyobb kihívások, amelyekkel a végrehajtás során szembesültek? Melyek a levonható tanulságok? A mostani helyzetben milyen adaptációkra lesz szükség?

A jó gyakorlat bemutatásánál látható, hogy évről évre fejlesztettük a feladatkezelő rendszert a felmerülő állampolgári, munkatársi tapasztalatok, jelzések alapján. Ezt továbbra is követni fogjuk, hogy az állampolgárok és a képviselő-testület elégedettségét növeljük, munkatársaink leterheltségét csökkentjük.

Az állampolgári igények begyűjtése nem okozott problémát, hiszen már a panaszok benyújtásánál szembesültünk azzal, hogy mivel nem elégedettek, milyen változásra lenne szükség.





A digitális forradalom kihívásai önkormányzatunkat is egy új szemlélet elsajátítására, új technológia elsajátítására és saját forrás ráfordítására kényszerítették.

(max. 200 szó)

Fontos információk a pályázat benyújtásáról

A pályázati formanyomtatvány formájában változtatható az egyes kérdésekre vonatkozó terjedelmi keretek megtartásával.

A pályázatot **egy-egy elektronikus példányban (word és pdf formátumban)** (sabjan@toosz.hu és a toth@toosz.hu e-mail címre) kell benyújtani, legkésőbb **2021. június 30-án 24:00 óráig**. Az **érvényes pályázat feltétele** még egy 8-10 szöveges-képes diából álló **MS Power Point (ppt) prezentáció** és egy 2 perces **videó** is (ez lehet akár egy mobiltelefonnal felvett szóbeli bemutató üzenet a jó gyakorlat helyszínéről), melyet a pályázat elektronikus példányával együtt kell megküldeni a toth@toosz.hu és a sabjan@toosz.hu e-mail címre [5 MB-nál nagyobb terjedelmű fájl esetén kérjük szíveskedjenek óriásfájlküldő programot (mammutmail.com vagy www.toldacuccot.hu) használni]. Ezt a videót azért kérjük, hogy az Ön jó gyakorlatát népszerűsítsük különböző kommunikációs felületeinken (honlap, közösségi média), így annak elkészítésekor célozza kommunikációjával a szakmai és a szélesebb közvéleményt.

A pályázathoz a jó gyakorlat eredményeit bemutató dokumentumok, kiadványok, fotók anyagát az önkormányzat honlapjára feltöltve és a linket beillesztve van lehetőség megküldeni. A pályázó a mellékletek megküldésével hozzájárul a dokumentumok, kiadványok, fotók szabad felhasználásához. A pályázat beérkezéséről 24 órán belül visszajelzést küldünk e-mailben. Amennyiben ezt nem kapja meg, keresse mielőbb a TÖOSZ Titkárságot! (telefon: 06303380262, 06304360260, 0613227407)

Az Irányító Bizottság fenntartja a jogot, hogy bármely kategória tekintetében nem hirdet győztest.

Bármely felmerülő kérdésével forduljon bizalommal a TÖOSZ Titkárságához a következő elérhetőségek valamelyikén: **(06 30) 436 0260, (06 30) 338 0262** vagy **(06 1) 322 7407** telefonszámon és a toth@toosz.hu vagy a sabjan@toosz.hu e-mail címen.

Alulírott tanúsítom, hogy a pályázati kiírásban szereplő pályázati feltételeket megismertem és a benyújtott fenti pályázatban foglalt adatok megfelelnek a valóságnak.

Dátum: **Budapest, (hely), 2021. június**

Polgármester neve: **Dr. Tóth József**

P.H.

Polgármester aláírása:

