

Dokumentum információk

Projekt név:	„Komplex szervezetfejlesztés megvalósítása a Hajdúnánási Polgármesteri Hivatalban” projekt		
Projekt menedzser	Dr. Kiss Imre	Készítés dátuma:	2009.07.16

Üzleti titok!

Figyelem:

Ez a dokumentum olyan információkat tartalmaz, melyek az „Üzleti titkok” hatálya alá esnek. Tartalmát tilos akár egészében, akár részleteiben más célokra felhasználni, másolni, közzétenni vagy harmadik fél számára hozzáférést biztosítani Polgármesteri Hivatal előzetes írásos engedélye nélkül.

Tartalomjegyzék

1	BEVEZETÉS.....	3
1.1	PROJEKT ÁTTEKINTÉSE.....	3
1.1.1	<i>Projekt elnevezése</i>	3
1.1.2	<i>Projekt előzményei</i>	3
1.2	PROJEKT CÉLJA.....	3
1.3	SZÁMSZERŰSÍTHETŐ ÉS NEM SZÁMSZERŰSÍTHETŐ EREDMÉNYEK.....	4
1.3.1	<i>Indikátorok</i>	4
1.3.2	<i>Sikerkritériumok</i>	4
1.4	PROJEKT TERJEDELME.....	5
1.4.1	<i>Időbeli terjedelelem</i>	5
1.4.2	<i>Szakmai terjedelelem</i>	5
1.4.3	<i>Szervezeti terjedelelem</i>	6
2	PROJEKTSZERVEZET.....	7
3	A PROJEKT IRÁNYÍTÁSI ÉS DÖNTÉSHOZATALI RENDJE.....	8
4	PROJEKT KOMMUNIKÁCIÓ.....	10
4.1.1	<i>Külső kommunikáció</i>	10
4.1.2	<i>Belső kommunikáció</i>	10
5	KOCKÁZATKEZELÉS.....	12

1 Bevezetés

Jelen dokumentum célja, hogy az **ÁROP Szervezetfejlesztési projekttel** kapcsolatban megfogalmazza és minden, a projektben résztvevő, illetve a projekt által érintett szervezeti egység és személy számára egyértelművé tegye a projekt

- célját,
- terjedelmét,
- szervezeti felépítését,
- működési rendjét.

A Projekt Alapító Dokumentumban nem részletezett működési kérdésekben a Hajdúnánás Városi Önkormányzat Szervezeti és Működési Szabályzatában foglaltakat kell irányadónak tekinteni.

A projekt működési rend betartása egyaránt vonatkozik a projekt belső és külső résztvevőire.

1.1 Projekt áttekintése

1.1.1 Projekt elnevezése

A projekt hosszú elnevezése: **Komplex szervezetfejlesztés megvalósítása a Hajdúnánási Polgármesteri Hivatalban projekt**, a rövid elnevezés **ÁROP Szervezetfejlesztési projekt**.

1.1.2 Projekt előzményei

Hajdúnánás Városi Önkormányzat pályázatot nyújtott be „A polgármesteri hivatalok szervezetfejlesztése” ÁROP-1.A.2 elnevezésű kiírásra „Komplex szervezetfejlesztés megvalósítása a Hajdúnánási Polgármesteri Hivatalban” elnevezéssel.

A benyújtott pályázatot támogatásra érdemesnek ítélték.

A projekt megvalósítását közbeszerzési eljárás keretében a Simeron Consulting Kft. nyerte el.

1.2 Projekt célja

Szervezetfejlesztés megvalósítása a Polgármesteri Hivatalban az alábbiak által:

- Működésfejlesztési lehetőségek feltárása és megvalósítása;
- Hatékonyabb együttműködés, információáramlás és kommunikáció támogatása;
- Hosszútávon fenntartható hatékonyabb egyéni feladatvégzés és szervezeti működés elősegítése.

1.3 Számszerűsíthető és nem számszerűsíthető eredmények

1.3.1 Indikátorok

- négy felülvizsgált folyamat
- három újragondolt folyamat
- szervezetfejlesztés által érintettek aránya a hivatalban - 100%

1.3.2 Sikerkritériumok

- Személyes fejlődés a képzéseken és tréningeken a projekt tevékenységekben való részvétel által (hatékony stressz oldás, feszültségkezelés) - a tanultak alkalmazása
- Hatékonyabb együttműködés, információáramlás és kommunikáció, minden szinten
- Érezhető javulás a szervezet működésében, mely hosszútávon fenntartható, fejleszthető
- Elégedettebb ügyfelek, hatékonyabb ügyintézés
- A pályázati elszámolás elfogadása

1.4 Projekt terjedelme

A Szervezetfejlesztési projekt terjedelmét három szempontból vizsgáljuk.

1.4.1 Időbeli terjedelem

Kezdet	Vége	Tartalma/Főbb feladatok
2009. július	2009. július	Csapatépítő tréning a hivatal munkatársainak
2009. július	2009. december	Személyes vezetőfejlesztés (Coaching) jegyző, aljegyző számára
2009. július	2009. július	Projekt indító workshop, projekt ismertetés
2009. július	2009. szeptember	Ügyfélszolgálati folyamatok áttekintése, megjelenítése és dokumentálása
2009. július	2009. december	Új ügyfélszolgálati folyamatok megtervezése, dokumentálása
2009. július	2010. május	Kommunikáció támogatása a lakossággal, civil és vállalkozói szférával, intézményekkel
2009. július	2010. május	Partnerségi tanácsadás
2009. augusztus	2009. szeptember	Egy napos ügyfélkezelés tréning 39 fő számára
2009. augusztus	2009. szeptember	Egy napos stressz kezelés és kiegésző megelőzése tréning 39 fő számára
2009. október	2009. november	Közigazgatási teljesítmény értékelés workshop 6 fő számára
2009. november	2009. november	Ügyfélkezelés workshop
2010. január	2010. március	Költségvetési gazdálkodási tanulmány készítése
2010. március	2010. március	Ügyfélkezelés workshop
2010. május	2010. május	Projekt záró workshop

1.4.2 Szakmai terjedelem

1.4.2.1 Leszállítandó dokumentumok, képzések

A projekt során a következő dokumentumok kerülnek átadásra, képzések lesznek megtartva:

Tevékenység	Projekt termékek
Csapatépítő tréning	Csapatépítő tréning
Projekt indító workshop, projekt ismertetés	Projekt Alapító Dokumentum (PAD)
Szervezetfejlesztési tanulmány készítése: <ul style="list-style-type: none"> • Ügyfélszolgálati folyamatok áttekintése, megjelenítése és dokumentálása • Új ügyfélszolgálati folyamatok megtervezése, dokumentálása 	Szervezetfejlesztési tanulmány (folyamatábrák)
Ügyfélkezelés tréning	Ügyfélkapcsolat menedzsment tréning
Stressz kezelés és kiegésző megelőzés tréning	Stressz kezelés tréning
Költségvetési gazdálkodási tanulmány készítése	Költségvetési gazdálkodási tanulmány
Projekt záró workshop	Projekt záró jelentés

1.4.3 Szervezeti terjedelem

A projekt megvalósításában elsősorban a következő szervezetek vesznek részt:

- Önkormányzati és Szervezési Iroda
- Közgazdasági Iroda
- Igazgatási és Okmányiroda
- Városfejlesztési és gazdálkodási Iroda
- Szociális Iroda

2 Projektszervezet

A projekt szereplői és szervezeti egységei a következők:

- Projekt elkötelezett érintett vezetője (Projektszponzor)
- Projekt menedzser
- Projekt munkacsoportok
 - Munkacsoport vezetők
 - Munkacsoport tagok

A projektagok névsora és a projektben betöltött szerepük és az elérhetőségük:

Résztevők	Projekt szerepkör	Elérhetőség (telefon)
Szűcsné Dr. Sebestyén Irén, jegyző	elkötelezett, érintett vezető (projektszponzor)	52/381-010
Dr. Kiss Imre, aljegyző	projekt menedzser	52/381-411/104
Papp Gáborné	projekt tag	52/381-411/114
Dr. Labovszki János	projekt tag	52/381-411/115
Bindis Lajosné	projekt tag	52/381-411/153
Molnár Antalné	projekt tag	52/381-411/153
Kiss György	projekt tag	52/381-411/125
Harsányiné Reszegi Gabriella	projekt tag	52/381-411/126
Füz Péterné	projekt tag	52/381-411/162
Csegöldiné Tóth Erzsébet	projekt tag	52/381-411/123
Nagyné Bózsár Katalin	projekt tag	52/381-411/133
Varga Gáborné	projekt tag	52/381-411/112
Jantekné Iglai Kornélia	projekt tag	52/381-411/159
Benkóné Takács Mária	projekt tag	52/381-411/116
Hásásné Magi Ilona	projekt tag	52/381-411/140
Agárdi László	projekt tag	52/381-411/118
Györök Andrea	projekt tag	52/381-411/143
Szabó József	projekt tag	52/381-411/119
Nagy Imre	projekt tag	52/381-411/144
Máró Ferencné	projekt tag	52/381-411/122
Szabó Gáborné	projekt tag	52/381-411/121

3 A projekt irányítási és döntéshozatali rendje

Projektszponzor

Feladatai

- a projekt menedzser által hozzá delegált problémák kezelése;
- a projekt megvalósításához a Polgármesteri Hivatal részéről szükséges erőforrások biztosítása;
- teljesítések elfogadása, kifizetések engedélyezése.

Projekt menedzser

Feladatai

- betartatja a Projekt Alapító Dokumentumban meghatározott szervezeti és működési kereteket;
- a projekt adminisztratív feladatainak ellátása;
- kapcsolatot tart a Közreműködő Szervezettel;
- kapcsolatot tart a projekt megvalósításába bevont vállalkozókkal;
- megfelelő információáramlás biztosítása a projekt tagjai között;
- javaslatot tesz a projekt során bevonandó hivatali dolgozók személyére;
- biztosítja a Polgármesteri Hivatal munkatársainak rendelkezésre állását;
- a projekt határidők nyomon követése, határidők betartatása, számon kérése;
- igazolja, hogy az időszaki teljesítések megfelelnek a követelményeknek;
- a Hajdúnánási Polgármesteri Hivatal érdekeinek képviselése a projekt során;
- probléma és változásmenedzsment;
- projekt menedzser szinten meg nem oldható problémák delegálása a Projektszponzorhoz;

Döntéshozatali rendje

Projektszponzor hatáskörébe tartozó döntések

- A projekttel kapcsolatos pénzügyi és szervezeti döntések meghozatala;
- a Projekt menedzser által előterjesztett kérdésekkel kapcsolatos döntések meghozatala;
- Dönt a projekt teljesítések igazolásáról, kifizetések engedélyezéséről;

Projekt menedzser hatáskörébe tartozó döntések

- A projekt tervszerű előrehaladásához szükséges operatív döntések meghozatala;

4 Projekt kommunikáció

4.1.1 Külső kommunikáció

Célcsoport	A kommunikáció módja	A kommunikáció célja	A kommunikációt végző személy	A kommunikáció témája, tartalma	A kommunikáció időzítése
Érdeklődő külső személyek	Weboldalon keresztüli tájékoztatás	ÁROP Szervezetfejlesztési projekt tájékoztatás	Projekt menedzser	Projekt tartalma, célja, ütemezés és bővebb információkérési lehetőségek	2009. július
Érdeklődő külső személyek	Weboldalon keresztüli tájékoztatás	Projektzáró értékelés	Projekt menedzser	Projekt eredményei, kiértékelés	2010. május

4.1.2 Belső kommunikáció

Célcsoport	A kommunikáció módja	A kommunikáció célja	A kommunikációt végző személy	A kommunikáció témája, tartalma	A kommunikáció időzítése
Polgármesteri Hivatal dolgozói	Körlevél	ÁROP Szervezetfejlesztési projekt tájékoztatás	Jegyző	Projekt tartalma, célja, ütemezés és bővebb információkérési lehetőségek	2009. július
Ügyfelekkel foglalkozó ügyintézők	Körlevél Telefon E-mail	Meghívás az Ügyfélkezelés tréningre	Projekt menedzser	Tréning célja, helye, időpontja	tréninget megelőző hét (min. 5 munkanappal előtte)
Ügyfelekkel foglalkozó ügyintézők	Körlevél Telefon E-mail	Meghívás a Stressz kezelés és kiegészítő tréningre	Projekt menedzser	Tréning célja, helye, időpontja	tréninget megelőző hét (min. 5 munkanappal előtte)
Polgármesteri Hivatal dolgozói	Körlevél	Általános projekt beszámoló	Jegyző	Beszámolás az eddigi eredményekről, tájékoztatás a projekt további lépéseiről	2009. Szeptember
Korábbi tréning résztvevők (39 fő)	Körlevél	Értesítés a konzultációs lehetőségről	Projekt menedzser	Csoportmunka (workshop) tartalma, helye, ideje	Workshopot megelőző hét (min. 5 munkanappal előtte)
Polgármesteri Hivatal dolgozói	Körlevél	Általános projekt beszámoló	Jegyző	Beszámolás az eddigi eredményekről, tájékoztatás a projekt további lépéseiről	2009. December

Célcsoport	A kommunikáció módja	A kommunikáció célja	A kommunikációt végző személy	A kommunikáció témája, tartalma	A kommunikáció időzítése
Korábbi tréning résztvevők (39 fő)	Körlevél	Értesítés a konzultációs lehetőségről	Projekt menedzser	Csoportmunka (workshop) tartalma, helye, ideje	Workshopot megelőző hét (min. 5 munkanappal előtte)
Polgármesteri Hivatal dolgozói	Körlevél	Általános projekt beszámoló	Jegyző	Beszámolás az eddigi eredményekről, tájékoztatás a projekt további lépéseiről	2010. március
Projekt tagok	Körlevél E-mail	Meghívás projektzáró workshopra	Projekt menedzser	Workshop tartalma, helye, ideje	Workshopot megelőző hét (min. 5 munkanappal előtte)
Polgármesteri Hivatal dolgozói	Körlevél	Projektzáró értékelés	Jegyző	Projekt eredményei, kiértékelés	2010. május

4.1.2.1 Írásos kommunikáció

A projektben az írásos kommunikáció eszközei:

- körlevél
- elektronikus levél (e-mail).

5 Kockázatkezelés

Tételesen fel kell sorolni a kockázatokat és a csökkentésükre javaslatot kell tenni. Azokat a tényezőket tekintjük kockázatoknak, melyek tudatában a projekt elindítható, de bekövetkezésük veszélyezteti a projekt sikerét, a termékek minőségét.

Kockázat típusa	Kockázat	Kockázat értéke	Kockázat megelőzése	Kockázat kezelése
Belső	Érdektelenség	1	<ul style="list-style-type: none"> Információmennyiség biztosítása Tudják az emberek, hogy a projekt menedzserhez lehet fordulni a kérdésekkel 	<ul style="list-style-type: none"> Az elkötelezett vezetőnek oda kell hatnia Személyes meggyőzés alsóbb szinteken Kommunikációs alkalom szervezése
Belső	Forráshiány (8%)	1	<ul style="list-style-type: none"> Elszámolások előtt folyamatosan figyelni az önerőt Hatékonyabb gazdálkodás 	Értékesítésből forrásbevonás
Belső	Nem tudunk elszámolni	2	Folyamatos dokumentáció előkészítés	Soron kívüli pótlás
Belső	Indikátorokból valamit nem tudunk teljesíteni	2	Folyamatos dokumentáció előkészítés	-
Belső	Egyéb kötelezettségekből nem tudunk valamit teljesíteni	2	Folyamatos fokozott figyelemkísérés a tevékenységek megvalósítása során	Soron kívüli pótlás, helyettesítés
Belső	Többletköltség	2	<ul style="list-style-type: none"> Hatékonyabb gazdálkodás Folyamatos költség kontroll 	Finanszírozás
Külső	Passzivitás, érdektelenség (Intézmények, külső kapcsolatok)	1	Információ átadása arról, hogy miért jó nekik	Utólagos információátadás, több és többcsatornás kommunikáció
Külső	Nem fogadják el az elszámolást	2	Folyamatos dokumentáció előkészítés	Soron kívüli pótlás
Külső	Nagyon erős leterheltség bekövetkezése a hivatalban (pl. jogszabályváltozás)	2	Folyamatos megvalósítás kiegyenlítése	Tevékenységek megvalósításának átszervezése