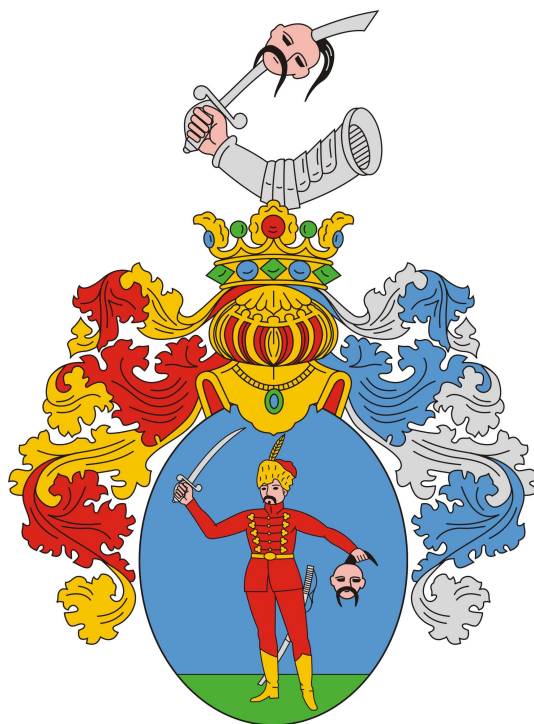


Hajdúnánás Városi Önkormányzat Polgármesteri Hivatal



Szervezetfejlesztési tanulmány Kiegészítés

2010.

Készítette: Simeron Consulting Kft.



Tartalomjegyzék

1	A Szervezetfejlesztési tanulmány kiegészítésének célja	3
1.1	Közfeladatok módosítása.....	3
1.2	Ügyintézés módosítása	4
1.3	Szolgáltatáson belüli speciális elem.....	5

1 A Szervezetfejlesztési tanulmány kiegészítésének célja

Jelen kiegészítés célja a Polgármesteri Hivatalban az új Ügyfélszolgálat létrehozás hátterének bemutatása, illetve a pályázatban vállalt esélyegyenlőségi vállalásokhoz való kapcsolódásának bemutatása.

1.1 Közfeladatok módosítása

Kapcsolódó esélyegyenlőségi vállalás: *„A közfeladatok és/vagy jogszabályok olyan módosítását tartalmazza a projekt, amely kifejezetten egy esélyegyenlőségi csoport jogi helyzetének a javítását szolgálja”*

A közfeladatok minőségjavítása érdekében új Ügyfélszolgálat került kialakításra, illetve képzések kerültek megvalósításra.

A pályázat keretében lebonyolított Stresszkezelési és Ügyfélkezelési tréningeken részt vettek a Szociális Iroda munkatársai is. A feladatköréből adódóan ez a szervezeti egység kerül leggyakrabban kapcsolatba esélyegyenlőségi célcsoportokkal. A képzések eredményeként minőségi javulás várható a közfeladat ellátásában, részben a Hivatal munkatársai körében tapasztalható stressz csökkenése következtében, részben az ügyfelekkel kialakuló konfliktusos helyzetek hatékonyabb megoldása folyamánként.

Az Ügyfélszolgálati munkatárs munkaköri leírásához a következő tartalmi javaslatokat fogalmazzuk meg:¹

Munkakörének fő tartalma: A Polgármesteri Hivatal dolgozói telefonbeszélgetéseinek bonyolításában való közreműködés, az ügyfelek minél teljesebb körű tájékoztatása. Az ügyfelek ellátása a Polgármesteri Hivatal irodái által rendelkezésére bocsátott nyomtatványokkal, információs anyagokkal.

¹ Az Ügyfélszolgálati munkatárs munkaköri leírásához megfogalmazott javaslatok nem tartalmazzák a munkakörbe tartozó összes feladatot, kizárólag azokat a tevékenységeket emeltük ki, melyek összefüggésben állnak az esélyegyenlőségi szempontok teljesülésével, illetve a korábbi Telefonközpont kezelő - Ügyfélirányító munkaköri leíráshoz képest újdonságot jelentenek.

Feladatai:

- Az ügyfelek figyelmének felhívása az ügyintézés egyszerűsítésére, gyorsítására rendelkezésre álló lehetőségekre (Ügyfélszolgálaton átvehető nyomtatványok, a Város honlapján elérhető nyomtatványok letöltésének, kitöltésének lehetősége.)
- Szükség esetén alapszinten segítséget nyújt a nyomtatványok kitöltésével kapcsolatban.
- Betartja és betartatja a Polgármesteri Hivatal ügyfélfogadási rendjét, illetve felhívja az ügyfelek figyelmét alternatív ügyintézési lehetőségekre.
- Ellátja a szükséges nyomtatványokkal, csekkekkel, tájékoztatókkal az ügyfeleket a gyorsabb ügyintézés, illetőleg az ügyintézők tehermentesítése érdekében.

1.2 Ügyintézés módosítása

Kapcsolódó esélyegyenlőségi vállalás: *„A közigazgatási eljárások, ügyintézés olyan módosítását tartalmazza a projekt, amely kifejezetten egy esélyegyenlőségi csoport ügyféli helyzetének könnyítését szolgálja: projekt végére”*

Az esélyegyenlőségi csoport ügyféli helyzetének könnyítése keretében a családosok helyzetének könnyítésére koncentrált a Hivatal. Az új Ügyfélszolgálat egyrészt a korábbiakban leírtaknak megfelelően könnyebbé teszi a Hivatal dolgozói mindennapi munkavégzését, csökkentve ezzel a stresszt, illetve ezen keresztül a családokban megjelenő konfliktushelyzeteket. Másrészt az Ügyfélszolgálat pozitív hatással van a korlátozott szabadidővel rendelkező szülők ügyintézésére is. Sokszor problémát jelent a munkahelyi kötelességek teljesítésének és a családi elfoglaltságok összeegyeztetésének megoldása, ezért fontosnak tartjuk, hogy a Hivatali ügyek intézése, csak az elengedhetetlenül szükséges jelenlétet, illetve időráfordítást követelje meg ezen esélyegyenlőségi csoport részéről. Ezt szolgálják az Ügyfélszolgálaton elérhető nyomtatványok, melyeket az ügyfél magával vihet, és amikor ideje engedi, nyugodt körülmények között kitöltheti, majd a kész nyomtatvánnyal jelentősen rövidebb időt tölt el a Hivatalban ügyének intézése

során. További könnyítésként lehetősége van ügyfeleinknek a Város honlapjáról ugyan ezen nyomtatványok letöltésére is, így a szükséges nyomtatványok beszerzésére fordított idő is minimálisra csökkenthető.

Ezen lehetőségek maximális kihasználása érdekében Ügyfélszolgálati munkatársunk munkaköri leírásába feladatként belekerül, hogy az ügyfelek figyelmét folyamatosan fel kell hívnia ezen új lehetőségekre, melyekkel mind a maguk, mind pedig a Hivatal dolgozóinak helyzetét javítják.

Hajdúnánás Város honlapján belül lehetősége van az ügyfeleknek szervezeti egységenkénti csoportosításban (Adócsoport, Igazgatási és okmányiroda, Szociális iroda, Városfejlesztési és Gazdálkodási Iroda) az egyes ügyeikhez kapcsolódó nyomtatványok letöltésére, illetve otthoni kitöltésére. (A nyomtatványok elérhetősége:

http://www.hajdunanas.hu/index.php?option=com_content&task=view&id=471&Itemid=195)

1.3 Szolgáltatáson belüli speciális elem

Kapcsolódó esélyegyenlőségi vállalás: „A projekt olyan szolgáltatást és/vagy szolgáltatáson belüli speciális elemet tartalmaz, ami egy meghatározott hátrányos helyzetű társadalmi csoport igényére tekintettel került kialakításra: projekt végére”

A projekt több olyan speciális elemet is tartalmazott, melyek kifejezetten egy esélyegyenlőségi célcsoportra való tekintettel kerültek megvalósításra.

A családbarát munkahelyi körülmények megteremtését szolgálta az új Ügyfélszolgálat kialakítása. Az eddigi telefonközpont, és ügyfélirányítás funkciókkal rendelkező egységnél nagyobb hangsúlyt kapott az ügyfelek nyomtatványokkal való ellátása, a kitöltéshez való segítségnyújtás, útmutatás, az ügyintézési munka előkészítése, gyorsítása. Ezzel a módosítással lehetővé vált, hogy kevesebb teher nehezedjen az ügyintézőkre, ne legyen szükség az elhúzódó ügyintézés miatt túlórázásra, ami nem csak plusz stressz forrást jelentett a Hivatal munkatársai



számára, de a családi programoktól, illetve a személyes ügyek intézésétől is jelentős időt vehetett el.

Szintén a családbarát munkahely erősítését szolgálták a stressz-, és ügyfélkezelési tréningek is, melyeken a Hivatal minden olyan munkatársa részt vett, aki ügyfelekkel közvetlen kapcsolatba kerül. Az egyes alap ügyféltípusok megismerése, illetve a különböző típusok kezelésének megfelelő módjainak elsajátítása lehetővé tette, hogy a mindennapi munka kevesebb stresszel, külső és belső konfliktusokkal járjon, csökkentve ezzel a feszült munkanapok családokra gyakorolt negatív hatásait.