



**BALATONFÖLDVÁR VÁROS**  **POLGÁRMESTERI HIVATAL**  
Körjegyzőség: **BALATONFÖLDVÁR-BÁLVÁNYOS-KEREKI-  
PUSZTASZEMES-SZÁNTÓD-SZÓLÁD-TELEKI**

ÁROP-1.A.2/A-2008-0239

„BALATONFÖLDVÁR VÁROS POLGÁRMESTERI HIVATAL  
SZERVEZETFEJLESZTÉSE”

**FELÜLVIZSGÁLT SZERVEZETEN BELÜLI ELJÁRÁSOK –  
KAPCSOLÓDÓ INTÉZKEDÉSEK ÖSSZEFOGLALÓ  
TANULMÁNY**

Készítette: Dr. Kiss Pál címzetes főjegyző

## ÁROP SZERVEZETFEJLESZTÉS

A képzések és kérdőíves felmérések megteremtették az alapját a szervezeten belüli folyamatok felülvizsgálatának irányaira, javaslatokat körvonalaztak a racionálisabb működés megteremtésére az alábbi területeken:

- iratkezelés (körjegyzőség hivatalaként komplex)
- ügyintézés, ügyfél-elégedettség
- hivatalon belüli információ áramlás
- képviselő-testületi munka
- új feladatok megoldása.

Egyértelművé vált, hogy a Balatonföldvári Polgármesteri Hivatalnak is szüksége van minőségügyi rendszerek bevezetésére, a közigazgatási feladatok mértéke, komplexitása, valamint az erőforrások stagnáló vagy „netán csökkenő” volta miatt.

Nem kezelhető már egy hivatal pl. 10 évvel ezelőtti szemlélettel, valamint olyan eszközre van szükség, mely a működést hatékonyabbá, átláthatóbbá, szervezettebbé, szabályozottabbá, ellenőrizhetővé teszi, s a túlzottan bürokratikus hivatalt az európai normáknak megfelelő, szolgáltató jellegű, ügyfélbarát hivatallá alakítja át. Ezzel megteremtve alapját az önkormányzati és civil, ill. vállalkozói szféra együttműködésének. Nem elegendő csak a működés színvonalának biztosítása, hanem a minőség folyamatos fejlesztése is szükséges.

**Szervezeten belül felülvizsgált folyamatok, konkrét megvalósított intézkedések, folyamatváltoztatások a szervezetfejlesztési pályázati projekt megvalósítása kapcsán:**

### Helyzetelemzés

Balatonföldvár Város Polgármesteri Hivatala, mely egyben hét település körjegyzősége,

- az ország legnagyobb körjegyzősége
- körzetközpont, és
- kistérségi központi hivatal,

mindig is elől járt az újító gondolatok alkalmazásában, azonban ezek rendszerezése időről időre visszatérő feladat, ugyanis a visszacsatolás és értékelés nélkül nincs rendszerezett előremenetel. Számunkra rendkívül fontos, hogy kivívott szerepünket ne csak megtartsuk, de tovább is fejlesszük. Ehhez nem elég a belső igény, de független külső szemlélet igénybevétele is fontos. **Eredmény:** a projekt alapján nem egy egyszeri változás, hanem egy folyamatos mozgás és visszacsatolás.



### **Szervezeti feltételek**

A Hivatal struktúrája az elmúlt húsz évben folyamatosan fejlődött, azonban így sem mondható el, hogy mindenben megfelel a várakozásoknak. Igazodni kellett a körzetközponti és kistérségi központi igényekhez, e mellett meg kellett felelni a körjegyzőségi elvárásoknak, ugyanakkor a Testület elvárása, a karcsúság és a hatékonyság.

A hivatal szervezetfejlesztésének egyik iránya a karcsúsítás, olcsóság mindenkor szempont, de áttekintve a feladatokat, ez nem lehet egyedüli cél, mert a létszámleépítés egyúttal szakszerűség rovására is mehet, ezért figyelembe kellett venni, hogy leépítés helyett azonos létszámmal, vagy kisebb létszám bővítéssel többletfeladatokat kell felvállalni. Ennek folyamatai a „kiskincstár”, majd a GAMESZ és a Községi Ház gazdálkodásának a Hivatal által történő ellátása, mely a gazdaságosságra és a szakszerűségre jótékonyan hatott.

**Eredmény:** A korábbi létszámokhoz képest karcsúbb, és mégis hatékonyabb hivatali szerkezet. Áttekinthetőség javulása, folyamatkövetés biztosítása.

1., A hivatal szervezeti rendszere ugyan illeszkedik a fő folyamatokhoz az ellátandó feladatokhoz mérten, ugyanakkor hamar rá kellett jönnünk, hogy az eljárásokból az **osztályok közötti feladat- és információkezelés, az együttműködési**, kapcsolati rend hiányzik. Ennek kiküszöbölése céljából osztályvezetői értekezleteken megvitatjuk az aktuális és folyamatosan ismétlődő hivatali osztályok kapcsolódási pontjait, melyek az osztályvezetőkön keresztül jutnak el a feladatért felelős kollégák felé. Ezen értekezleteket havonta egy alkalommal kibővítettük az önkormányzati intézményvezetőkkel, ahol a hivatali és intézményi munka kapcsolódása is konkrétabbá vált.

### **A DÖNTÉSI MECHANIZMUS KORSZERŰSÍTÉSÉNÉL az alábbi elvárásokat vettük figyelembe:**

- a hivatali szervezet átalakítása, az ügyintézési idő csökkentése és az ügyintézés eredményességét segítő mutató javítása, az ügyintéző szabad kapacitásának növekedése, ezáltal a helyettesíthetőség megteremtése
- Ügyfélszolgálati tevékenységek ellátásának (munkaszervezés, ügyintézési folyamat átalakítása)
- Rendeletalkotási és egyéb szabályozási folyamatok egyszerűsítése, átalakítása
- A hivatal belső szervezeti egységei közötti együttműködés javítása
- Az önkormányzat által felügyelt intézményekkel való rendszeres információáramlás folyamatának korszerűsítése, illetve az intézményektől érkező visszacsatolás beépítése a hivatal működésébe
- projekt szemlélet megerősítése



**Szervezeti- és személyi feltételek vizsgálatának az alábbi szempontokat vettük figyelembe:**

Szervezeti feltételek: a Hivatal struktúrája az elmúlt húsz évben folyamatosan fejlődött, azonban így sem mondható el, hogy mindenben megfelel a várakozásoknak. Igazodni kellett a körzetközponti és kistérségi központi igényekhez, e mellett meg kellett felelni a körjegyzőségi elvárásoknak, ugyanakkor a Testület elvárása, a karcsúság és a hatékonyság.

A hivatal szervezetfejlesztésének egyik iránya a karcsúsítás, olcsóság mindenkor szempont, de áttekintve a feladatokat, ez nem lehet egyedüli cél, mert a létszámleépítés egyúttal a szakszerűség rovására is mehet, ezért figyelembe kellett venni, hogy leépítés helyett azonos létszámmal, vagy kisebb létszám bővítéssel többletfeladatokat kell felvállalni. Ennek folyamatai a „kiskincstár”, majd a GAMESZ és a Községi Ház gazdálkodásának a Hivatal által történő ellátása, mely a gazdaságosságra és a szakszerűsége jótékonyan hatott.

**Eredmény:** A korábbi létszámokhoz képest karcsúbb, és mégis hatékonyabb hivatali szerkezet. Áttekinthetőség javulása, folyamatkövetés biztosítása.

**Személyi feltételek:**

a./ Döntési mechanizmus személyi feltételeinek korszerűsítése

Elsődleges szempont volt a döntési mechanizmusban a személyi feltételek akként való alakítása, hogy az a gyorsaságot, naprakészséget szolgálja, méghozzá oly módon, hogy kihasználja a személyi kapcsolatokban rejlő előnyt.

b./ Személyi kapcsolatokból eredő hatékonyságnövelés

Megfelelő személyek egy helyen történő elhelyezése, munkakörök ütemezése, és ennek alapján a helyettesítés rendjének meghatározása.

c./ Részmunkaidős és hátrányos helyzetben lévők bevonása.

A jelenlegi jogi szabályozás még nem követi a német tapasztalatokat, ahol a „Beamter” az valóban érdemi ügyintézőt jelent, és a kiegészítő feladatokra alkalmazható más személy, melynek jogállása eltérő. Fontos az is, hogy hátrányos helyzetű személyek kerüljenek be a közigazgatásba. **Eredmény:** Helyettesítés javulása, segítőkészség, munkatársak lojalitásának javulása, hangulati elemek kiküszöbölése.

Eredmények az információáramlás, azonos típusú feladatellátás javítása érdekében:

- heti osztályvezetői apparátusi értekezletek után minden osztályvezető saját osztályán is megtartja értekezletét, a fontos információkat megosztja a kollégáival (így nem a hivatalon kívülről informálódnak a kollégák akár saját dolgukról)
- 7 településből álló körjegyzőség hivatalaként a települési referensek azonos típusú, minden települést érintő helyi rendelkezések előkészítésében, rendeletek megalkotásában előzetesen egyeztetnek, a 7 településre vonatkozóan egységesen készítik elő a tervezeteket a képviselő-testületi jóváhagyásra



- a folyamatosan ismétlődő, különböző szervezeti egységeket is érintő feladatok a felülvizsgált munkaköri leírásokban kerülnek meghatározásra (folyamatban van). Pl. az adó osztály meghatározott időközönként milyen adatokat, kimutatásokat köteles más szervezeti egységek, hivatalon kívüli szervek (Turisztikai Egyesület munkaszervezete) felé eljuttatni
- a pályázati rendszer működtetése átgondolásra került: a jogi-, műszaki- és pénzügyi osztály együttműködésével történik, figyelembe véve a pályázatkészítés és közbeszerzés feladatait (kvázi önálló pályázati referensi státusz – koordináló feladatkör)
- honlap megújítás, feltöltés: felelős kolléga személyes felmérést készít, ötletek, javaslatok összegyűjtve

2., A kérdőívek kiértékelése, valamint a problémamegoldó tréningek eredményei alapján bevezetésre került, hogy komplexebb, több osztályt és intézményt érintő feladat kapcsán (pl.: intézményát szervezés, önkormányzati finanszírozás-ingatlanügyek, pályázatkészítés) a **kijelölt/felelős ügyintéző intézkedési tervet készít az elvégzendő feladatokról**, melyet az osztályvezetői értekezleten bemutat. A feladat közös megtárgyalása után az adott területre kijelölésre kerülnek a felelős ügyintézők, konkrét feladatok és határidők meghatározásával.

3., A hivatali ügyintézők ösztönzésére a képviselő-testület pályázatot írt ki, ahol összesen 3 pályázótól 6 területet illetően érkezett pályázat. Észrevételek, ötletek a szakmai munka és költségvetés készítés során beépítésre kerültek.

4., Iratkezelés, iktatás, **ÜGYVITELI RENDSZER** fejlesztésénél az alábbi elvárásokat vettük figyelembe:

A civil és a vállalkozó szférával kialakítható kapcsolatok megszervezésének mechanizmusa tökéletes legyen, valamint a partnerek intézményesített bevonása a döntéshozatalba megtörténjen, ill. a hivatali ügyintézők munkakörülményei megfelelőek legyenek.

Eredmények:

- havonta közzétett pénzügyi helyzet, önkormányzat egészére, intézményekre külön-külön
- helyi hálózat kialakításra került, ügyintézők saját mappával rendelkeznek
- minden dokumentum elérhető egy közös mappában
- egységes formanyomtatványok, iratminták, közérthető nyelvezet a honlapon is
- jogszabályok elérhetővé tétele megtörtént

5., A képviselő-testület által kiírt ösztönző pályázati intézkedés folytatásaként ún. „ötletláda” kerül elhelyezésre a hivatalban, mely a dolgozók javaslatait gyűjti (visszacsatolás, vélemények negyedévente való kiértékelése)

Egyéb opció: online lehetőséggel bővíteni (lakosság részére is)



6., **A PARTNERSEG ERŐSÍTÉSÉNÉL** a következő elvárásokat vettük figyelembe:

A szervezeti megoldások bevezetése a lakosság naprakész és folyamatos tájékoztatásának javítására, a döntések nyilvánossá tételére:

A lakosság naprakész és folyamatos tájékoztatásának javítására, a döntések nyilvánossá tétele érdekében megvalósult a képviselő-testületi előterjesztések önkormányzati honlapon való elérhetővé tétele, az ülések élőben való közvetítése (online is egyben a világhálón).

**7., Belső és külső technikai kommunikáció eredmények:**

a./ Információáramlás

- A döntést elősegítő szoftverek alkalmazása nagyban segíti a gyors helyzetfelismerést, és a megalapozott döntést. Ezt elsősorban a pénzügy területén sikerült alkalmazni (Ecostat) megfelelően, de már az igazgatás, és a műszak területén is van rá megoldás.

- Hálózati kapcsolatok alkalmazását sikerült megoldani hivatalon belül is, mivel a solaris kiszolgáló rendszeren keresztül mindenki elérhet mindenkit, és egymás számára rendelkezésre állnak.

- Sikerült kiterjeszteni szinte mindenki számára az e-mail elérhetőséget, mely a külső kapcsolatot szolgálja.

- A kistérségi fénykábel hathatós eszköz úgy a körjegyzőség, mint az egész kistérség vonatkozásában.

- Központi szerver alkalmazása megvalósult a kistérség nagyobbik felére.

b./ Ügyfélszolgálat működése

- Fontos, hogy az ügyfelek felé segítőkészséget és bizalomkeltést mutassunk már a belépéskor, ezért

- személyes üdvözléskor megnyerő viselkedés

- monitoros ügyfél-tájékoztatás

- ügyfélirányító, érkeztető, beléptető módszereket alkalmazunk.

- Postázási rendszer szoftveres megoldása.

c./ Környezettudatos szemlélet

- Elektronikus ügyintézés bővítése, papírhasználat csökkentése. (Balatonföldvár országosan másodikként kezdte 1998-ban, melyet kistérségi szintre fejlesztett 2009-ben.)

- Környezetre ártalmas anyagok (festékpátron, akkumulátor, elemek) szelektív gyűjtése.

8., A hivatal szervezetének átalakításában ún. „törzsidő” bevezetése is megfontolásra került, de az ügyfélszolgálati napok miatt egyelőre nem valósult meg.

### **Egyéb folyamatban lévő szervezet-átalakítási intézkedések:**

a., Kompetenciamérés bevezetése (munkavégzés minőségének javítása, köztisztviselők motiválása)

- meg kell határozni, melyek azok az alapkészségek, melyekkel minden köztisztviselőnek rendelkeznie kell
  - o munkakörökre, egyenként, osztályvezetőkhez rendelve
  - o teljesítményértékelés ugyan már nincs, ettől függetlenül annak alkalmazása javasolt
  - o évenkénti kompetenciaelemzés szükséges
    - felelősség
    - terhelés
    - feladatmegoldás
    - érzelmi kompetenciák, stb.,

b., a hivatal működését, illetve a nyújtott közszolgáltatások eredményességet mérő mutatószámok bevezetése.

c., stratégiai tervezés, meglévő koncepciók, stratégiák (IVS) valamint külső dokumentumok (USZT, DDAT) és éves költségvetés összekapcsolása.

d., a költségvetés készítésének és elfogadásának folyamata, új költségvetés tervezési és végrehajtási technikák alkalmazása (folyamatban, Eco-STAT könyvelő szoftver bevezetése megtörtént).

e., ügyfélszolgálati tevékenységek ellátásának javítása (pl. munkaszervezés, ügyintézési folyamat átalakítása),

f., az intézmények költséghatékonyabb és/vagy eredményesebb működésére irányuló szervezet átalakítási programok kidolgozása.

A kollégákat is rá kell vezetni, hogy tervezzék meg a feladataikat, tevékenységüket (persze akinél ez releváns).

A rendszer hosszútávú, eredményes és sikeres működtetéséhez a hivatal apparátusának részéről nélkülözhetetlen egy minőségközpontú szemlélet megteremtése és gyakorlat kialakítása. Ez nem megy egyik napról a másikra, csak igen rendszeres, következetes, szorgalmas munkával működhet.



Tervezett visszacsatolások, további mérések:

- cél- és értékrend szerinti ügyfél és „eredmény”központú működés megteremtése (megvizsgálva, hogy hol vannak elmaradások, melyek a működésben lévő kritikus pontok) ehhez szükségesek a további mérések,
- ügyfél-elégedettségi kérdőív használata: a Polgármesteri Hivatal minőségpolitikájának egyik fő eleme az ügyfél központúság elve, a hivatal **szolgáltató hivatalként** való működtetése,  
 Ennek érdekében ügyfél-elégedettségi felmérést fogunk végezni (milyen célból kereste fel a hivatalt? mennyi időt töltött el ügyintézővel? kapott-e kellő információkat? hogyan minősíti a hivatalt más hivatal okhoz képest az ügyintézés színvonalát tekintve? stb.) a mérést végezhetjük folyamatosan is, portán, vagy ügyintézőknél átmeneti időre kiadott kérdőívvel (pl. adott hónapban minden ügyintéző adjon az intézkedése után kérdőívet az ügyfélnek)
- elégedettség-mérés a hivatal dolgozói körében: nagyon fontos a munkatársak véleménye, munkahelyi körülmények, információ áramlás, közvetlen felettesekkel való viszony, stb. vizsgálata (kérdőívnel anonim, zárt kérdések alkalmazása, 5-10 perc alatt kitölthetően – ha mindez megfelelő komolyságú és következetes, személyi és osztályonkénti célok, minőségi javulást előidéző javaslatok keletkezhetnek – hiteles következtetések: valós igények, komfortosabb munkahely, jelenlegi félelmek feloldása, hatékonyabb működés, visszacsatolás kollégáknak az intézkedésekről, oda-vissza, kommunikáció javítás az azonos szinten lévő beosztottak között, beosztott-felettes között, érezhetővé tenni hogy minden egyes személy fontos, a **hivatal motorjának egy-egy alkatrésze**
- a hivatal apparátusa garanciát jelentsen a hatékony működésre
  - o professzionális
  - o rendszerető
  - o önfejlesztő
  - o ügyfélbarát
  - o stb.
- a szabályozottság érdekében egységesíthetőek a munkaköri leírások, a felelősségi viszonyok, döntési hatáskör, kiadmányozási jogkör, stb. is rögzíthető benne (folyamatos karbantartása is szükséges)
- minőségbiztosítási rendszer bevezetése – a bevezetőben leírtak alapján pl. egy ISO tanúsítás megléte azért is lényeges a hivatal számára is, mert pl. Uniós pályázatok esetében csak ennek birtokában vagyunk képesek azonos szinten versenyezni az önkormányzatokkal (országban belüli verseny mindössze a szűkös források lehívása miatt értendő), európai uniós társainkkal (a vállalkozói szférában komolyabb cégeknél e tanúsítvány megléte alapkövetelmény)



Mit is érthetünk **minőség** alatt?

- a feladatok ellátását biztosító döntési és eljárási rendszer működése optimális
- a minőségpolitika értelemszerűen egységesen érvényes valamennyi önkormányzati tevékenységre és működési folyamatra:
  - o a Polgármesteri Hivatal hatóságai eljárásaiban – a jogszabályi megfelelés mellett – ügyfélközpontú gondolkodásmódot és eljárási technikát alkalmazzon
  - o az önkormányzat által biztosított városüzemeltetési feladatok ellátásának minősége megfelelő legyen
  - o az önkormányzat által fenntartott intézményrendszer az alapító okiratban meghatározott alapvető tevékenységi körök ellátásán túl, feleljen meg a lakosság és a városunkba látogató vendégek minőséget elváró követelményeinek
  - o a Képviselő-testület és Bizottságok működésének rendszere megfeleljen a törvényesség, eredményesség és hatékonyság követelményeinek
  - o a városban működő helyi vállalkozások működése önkormányzati oldalról támogatott legyen
  - o a kistérségben kivívott körzetközponti, igazgatási, oktatási, kulturális és idegenforgalmi vezető szerepét megőrizve és továbbfejlesztve „életbe maradjon” a jelen körülmények ismeretében
  - o a beszerzések során az önkormányzatnak messzemenően a gazdaságosság, racionalitás, hatékonyság és nyilvánosság elveinek meg kell felelni, elvárva a minőséget a beszállítóktól is
  - o a feladatok ellátásához legyen hozzárendelve felelős, erőforrás és szaktudás

A minőségirányítás megvalósítója tehát a Képviselő-testület valamennyi tagja, valamint a Polgármesteri Hivatal valamennyi dolgozója. A bevezetést követően a mindennapi munkafolyamatok részeként kell érvényesülnie a rendszernek, ahol a minősítésre való felkészülés időszaka a hivatali apparátusra átmenetileg többletterheket ró, s várhatóan képzéseken is részt kell venni, de a várható előnyök, amelyek a pontosabb, magasabb minőségű munkában jelentkeznek, kompenzálják a terheket.

A fent említett minőségi „követelmények”, szempontok alapján, magunkban átgondolva, közösen kell megfogalmazni, hogy mit akarunk elérni a minőségbiztosítási rendszer bevezetésétől és működtetésétől!

#### **Feladatok:**

- felmérés, vizsgálat az önkormányzat szervezeti egységeit illetően,
- minőségbiztosítási rendszer alapjainak megteremtése, alapidokumentumok elkészítése (minőségbiztosítási kézikönyv),
- eljárások, célok, folyamatok, dokumentálás leírása az egyes szervezeti egységekre is vonatkozóan, azok bevonásával
- rendszer működtetése, auditálás



### Várható eredmények, előnyök:

- elkészül egy szabványokra épülő dokumentum, amely az önkormányzati folyamatok szabályozását tartalmazza (egységesen rögzíti az elvárásokat és eljárási szabályokat)
- a vezetés számára biztosított a feladatok minőségi végrehajtása
- folyamatok felülvizsgálata, ellenőrzése, belső minőségügyi felülvizsgálat történik meg
- kiküszöbölhető ill. feltárható a nem megfelelő feladat-ellátás
- az ISO 9001 jelzésű szabvány önkormányzatra való adaptálása történik meg
- rögzítésre kerülnek az alkalmazottak képzésével és oktatásával kapcsolatos kötelezettségek, azok elvei, felelősségi rendszere
- sikeres auditálással Balatonföldvár Város Önkormányzata által kiszolgált lakosság, az önkormányzattal kapcsolatba kerülő vállalkozások, civil szervezetek minőségi szolgáltatást kapnak, amely többek között a „gyors”, „pontos”, „emberbarát”, „szervezett”, „hatékony” és „dokumentált” jelzőkkel illelhető.

A fejlődéshez elengedhetetlenül szükséges annak irányvonalát, célkitűzéseit megfogalmazni. Ennek tehet eleget a hivatal minőségpolitikája, mely évente határozhat meg célokat a hivatal működésének jobbítása, tökéletesítése céljából (mérhetőség, objektivitás fontos).

Egy idő után el kell jutni odáig, hogy ne csak „pályáztassuk a gondolkodást” hanem egyenesen elvárjuk a teljesítmény és hatékonyság növelését szolgáló új megoldások keresését és tényleges megvalósítását.

### További főbb eredmények összefoglalva:

- I. Az országosan másodikként bevezetett papírmentes ügykezelés megteremtette a lehetőséget az ügyintézés folyamatainak állandó figyelemmel kísérésére.
- II. A hálózati szoftver megteremtette a lehetőséget, hogy az ügyintézők állandó digitális kapcsolatban álljanak egymással, a hivatal belső szervezeti egységei közötti együttműködés javítása.
- III. A digitális kapcsolat lehetővé tette, hogy az ügyfélszolgálat felhasználja egymás nyilvántartásait - a hivatal belső szervezeti egységei közötti együttműködés javítása.
- IV. A körjegyzőség települései azonos, vagy hasonló munkafolyamatait egy-egy ügyintéző több településre is el tudta egy időegység alatt végezni, így jelentős időmegtakarítás érhető el.
- V. Rendeletalkotási és egyéb szabályozási folyamatok egyszerűsítése, átalakítása akként, hogy egy-egy személy több körjegyzőségi település rendeletét is elkészítheti a törzshálón, lehetővé téve közben, hogy a megfelelő település referense egyéniesíthesse saját településére.

### Tájékoztatás (közvetlenül nem szervezetfejlesztés, de az alapja onnan indul)

- I. Földvári Hírek
- II. A testületi döntések rendszeres ismertetése A megkezdett televíziós tájékoztatás kiterjesztése.
- III. A Földvári Hírek terjedelmének csökkentése, és a tv előtérbe helyezése



- IV. Testületi ülések nyilvános közvetítése
- V. Testületi üléseken túl egyéb hírek, tájékoztatók
- VI. Kistérségi és a városi hírek összekapcsolása
- VII. A televízió és az Internet összekapcsolása

### **ÜGYVITELI RENDSZER**

A partnerek intézményesített bevonása a döntéshozatalba (naprakész infók a honlapon, és a soron következő nyilvános testületi ülésen lehet bevonni a döntéshozatalba a nyilvánosságot (havonta közzétett pénzügyi helyzet, önkormányzat egészére, intézményekre külön-külön)

#### **Megvalósítás:**

##### I. Fázis

2009. Valamennyi önkormányzati előterjesztés ülés előtt felkerül a honlapra, Mindenki számára elérhető  
E-mailben visszajelzés

##### II. Fázis

2010. Új honlap bevezetése interaktív formában

### **A projekt eredményességének hatása**

#### I./ Belső hatás

munkatársak felé  
testületek felé

#### II./ Külső hatás

ügyfelek felé  
körjegyzőség felé  
kistérség/körzetközpont felé  
felettes szervek felé

**Eredmény :** A hivatal elismertségének javítása  
Tapasztalatok átadása más hivatalok számára  
„Minta értékű hely” cím kialakítása

Balatonföldvár Város Önkormányzata az ÁROP keretében megvalósított szervezetfejlesztési program kapcsán intézkedéseivel megteremtette a minőségbiztosítási rendszer bevezetésének, valamint egy magas szinten meghatározott színvonalú munkavégzés feltételeinek alapjait.

**Balatonföldvár, 2010. január 07.**

**Dr. Kiss Pál**  
címzetes főjegyző