



Tata Város Önkormányzata Polgármesteri Hivatal

Munkanap-fényképezés tréning

2009. április 23.



I. rész

Szervezetfejlesztési projekt bemutatása

A projekt az Európai Unió támogatásával, az Európai Szociális Alap
társfinanszírozásával valósul meg.



Államreform Operatív Program (ÁROP)*

A magyar közigazgatási reform felgyorsítására alapított program.

- Célja: új közmenedzsment (New Public Management) kialakítása és bevezetése
- Módszere: szervezetfejlesztési koncepció kialakítása a polgármesteri hivatalokban, körjegyzőségekben
- Eredményei:
 - ✓ javul a döntési folyamatok megalapozottsága,
 - ✓ emelkedik a szakmai munka (közzszolgáltatás) minősége,
 - ✓ javul a szervezet gazdálkodási képessége,
 - ✓ stratégiai szemlélet alakul ki (kockázátértékelés, távlati gondolkodás)
- A projekt az Európai Unió támogatásával, az Európai Szociális Alap társfinanszírozásával valósul meg.

*ÁROP-1.A.2.

Szervezetfejlesztési projekt - Tata

Az ÁROP-1.A.2 program keretén belül elvégzendő szervezetfejlesztési feladatok:

1. Döntési mechanizmus korszerűsítése
 - Szervezet átalakítás
 - Ügyfélszolgálat átalakítása
 - Szabályozási folyamatok egyszerűsítése
 - Belső együttműködés javítása
 - Eredményességre vonatkozó mutatószámok
 - Teljesítménymérés
2. Költségvetési gazdálkodás eredményességének javítása
3. Partnerség erősítése

Szervezetfejlesztés

1. A közigazgatás céljait és eredményeit a működési folyamatok kötik össze.
2. Ezen folyamatok összessége a hivatali működés dinamikáját jeleníti meg.
3. A folyamatok időbeliséget adnak a közigazgatási funkcióknak, bemutatják a működési elemek összekapcsolódási logikáját.

Az új közmenedzsment a szervezeti struktúra folyamatelvű átalakítását jelenti, ennek megfelelően a szervezet fő (működési) folyamatainak áttekintésére, és

új ügymenet modell
kialakítására van szükség.

Ügymenet modell

Az ügymenet modell kialakításának módszerei és folyamata:

1. Ügymenet vizsgálat
 2. Szervezet átvilágítását támogató résztechnikák alkalmazása
 - Interjú
 - Dokumentumelemzés
 - Funkciógyakoriság elemzés
 - Munkakör elemzés
 - Munkanap fényképezés
 3. Csoportos szellemi alkotó technikák alkalmazása
 4. Ügymenet modell készítése
-

II. rész

A munkanap fényképezés elmélete

Munkanap fényképezés I.

A munkanap fényképezés egy személy, csoport vagy az egész szervezet hasznos munkaidőalapját vizsgáló résztechnika.

- Célja: annak megállapítása, hogy a dolgozók a rendelkezésre álló munkaidőt hogyan használják ki, hogyan osztják meg a különböző tevékenységek között.
 - A megfigyelés tárgya: a dolgozó által végzett munka és az egyes munkaelemek időtartama.
 - Módszere: kérdőív, munkafelvételi lap kitöltése és feldolgozása.
 - Eredménye: segítségével megállapítható
 - ✓ a ráfordított idő mennyiség, a munka intenzitása,
 - ✓ folyamatok szervezettsége, szervezetlensége,
 - ✓ egyes tevékenységekre fordított idő aránya, részesedése az összmunkaidő alapból.
-

Munkanap fényképezés II.

A munkanap fényképezés módozatai:

- Önmagunk vagy független személy által végzett munkanap fényképezés.
- Leget csoportos, vagy egy dolgozóra vonatkozó vizsgálat.
- Technikai eszközöket is igénybe lehet venni (óra, kamera, stb.).
- Az összehasonlítás előre meghatározott tevékenység jegyzék (kódszámok) alapján történik.
- Ténylegesen mért idő vagy normaidő alapján történhet.

A közigazgatásban a *csoportos önfényképezés* terjedt el.

Munkanap fényképezés III.

A munkanap fényképezés menete:

1. Előkészítés:
 - Módszer kiválasztása
 - Kérdőív elkészítése
 - Bevont dolgozók oktatása
2. Felmérés végrehajtása (adatfelvétel):
 - Kérdőívek kitöltése
 - Ellenőrzés
3. Értékelés:
 - Kérdőívek feldolgozása és javaslat készítés.

A kapott információk grafikus ábrázolási módszerekkel szemléletesebbé tehető.

III. rész

Munkanap fényképezés Tata Város Önkormányzata Polgármesteri Hivatalában

Általános információk

Munkanap fényképezés:

- Helye: Tata Város Önkormányzata
Polgármesteri Hivatal
- Időtartama: hét vagy nap (?)
- Résztvevők: ____ fő (?)
- Módszere: önfényképezés
bővített kérdőív alapján
- Ellenőrzése: külső szakértő bevonásával
- Feldolgozás:



Kérdőív 1/a. (Munkanap fényképezés adatlap)

Azonosító adatok:

- Kitöltő neve
- Beosztása
- Szervezeti egység
- Kitöltés időpontja

Naponta külön-külön kérdőívet kell kitölteni!

Kérdőív 1/b. (Munkanap fényképezés adatlap)

A tevékenységre vonatkozó kódok:

01 Tárgyalás vezetővel, a vezető kezdeményezésére	09 Konzultálás osztályon belüli munkatárssal
02 Tárgyalás vezetővel, az ügyintéző kezdeményezésére	10 Helyszíni szemle lefolytatása
03 Tárgyalás a behívott (idézett) ügyféllel (képviselőjével)	11 Ügyirat (minden, ami írásbeliséggel jár) szerkesztése kézírással
04 Tárgyalás a hívás (idézés) nélkül megjelent ügyféllel (képviselőjével)	12 Ügyirat szerkesztése számítógépen
05 Tárgyalás társosztállyal	13 Ügyirat szerkesztése diktálással
06 Tárgyalás külső szervekkel (személyekkel)	14 Ügyiratkezelés cselekmény végzése
07 Munkamegbeszélés (értekezlet) osztályon belül	15 Személyes ügyek intézése házon belül
08 Munkamegbeszélés (értekezlet) osztályon kívül	16 Személyes ügyek intézése házon kívül
	17 Biológiai ügyek intézése (táplálkozás, kávézás, WC)
	18 Egyéb, mégpedig:

Kérdőív 1/c. (Munkanap fényképezés adatlap)

A napi tevékenység időrendi felsorolása (KÓDSZÁM MEGJELŐLÉSÉVEL!)		A tevékenység időigénye			T = telefonon S = személyesen	
		Kezdeté (óra, perc)	Befejezése (óra, perc)	Összesen (percben)		
					<input type="checkbox"/> T	<input type="checkbox"/> S
					<input type="checkbox"/> T	<input type="checkbox"/> S
					<input type="checkbox"/> T	<input type="checkbox"/> S
					<input type="checkbox"/> T	<input type="checkbox"/> S

Kérdőív 2/a. (Ügyintéző feladatköre)

Azonosító adatok:

- Válaszadó neve
- Munkakör megnevezése
- Végzettsége, képesítettsége
- Közigazgatási gyakorlat kezdete (év)
- Jelenlegi munkakörét mennyi ideje látja el (év)
- A kezelt ügyiratok havi és/vagy évi száma (db)

Ezt a kérdőívet csak egyszer kell kitölteni!

Kérdőív 2/b. (Ügyintéző feladatköre)

N°	Az Ön által ellátott ügyfajták felsorolása

Kérdőív 3/a. (Ügyintéző képességeinek minősítése)

Azonosító adatok:

- Szervezeti egység megnevezése
- Az ügyintéző neve
- Beosztása/munkaköre

Ezt a kérdőívet csak egyszer kell kitölteni!

Kérdőív 3/b. (Ügyintéző képességeinek minősítése)

Minősítés jelölése:

- A. = gyenge
- B. = átlagos
- C. = jó
- D. = kiemelkedő

Kérdőív 3/c. (Ügyintéző képességeinek minősítése)

S Z E M P O N T O K	MINŐSÍTÉS
A közigazgatásra vonatkozó általános ismeretek	
❖ A saját munkakörére vonatkozó jogszabályok ismerete	
❖ Tárgyalóképesség	
❖ Felfogóképesség	
❖ Lényeglátás	
❖ Emlékezőtehetség	
❖ Fogalmazási készség	

Megjegyzések

1. A kérdőíveket tollal, **olvashatóan** kell kitölteni!
 2. A kitöltőnek minden kérdőívet **alá kell írnia**!
 3. Lehetséges kitöltés közben dokumentált **ellenőrzés** (fotó, film, stb.) is.
-

IV. rész

Értékelés, javaslat készítés

Értékelés, javaslat készítés

A kitöltött kérdőíveket a szervezettől független személy dolgozza fel. Az elemzés, értékelést követően javaslat kerül kidolgozásra átadásra. A javaslat célja:

- munkamegosztás aránytalanságainak kiküszöbölése
 - az egyes tevékenységfajták arányainak javítása
 - információgyűjtés racionalizálása
-

**Köszönöm megtisztelő
figyelmüket!**