

Tevékenység:

**Szakmai és támogató folyamatok felülvizsgálata,
3 kiválasztott folyamat átszervezése**

Dokumentum:

„Vezetői konzultáció”

ÁROP-1.A.5; ÁROP-3.A.2

Államreform Operatív Program keretében megvalósuló
„Szervezetfejlesztés a Közép-Magyarországi régióban lévő
önkormányzatok számára”

Taksony Nagyközség Önkormányzata



Szakmai és támogató folyamatok felülvizsgálata - Három kiválasztott folyamat átszervezése

Vezetői konzultáció

Taksony Nagyközség Önkormányzata egy 6300 fős település ügyeit viszi, és ennek megfelelően az Önkormányzatnál dolgozók létszáma is alacsony. A szakmai és a támogatói folyamatok szempontjából tehát speciális helyzetet teremt, hogy ilyen alacsony lakosságszám és településméret mellett hol húzódik a méretgazdaságosság határa.

A település vezetői nagy hangsúlyt helyeznek arra, hogy az önkormányzati munkában és szolgáltatásokban egyre javuló színvonalat és teljesítményt kell megvalósítani az alacsony létszám és a folyamatos forráshiány ellenére.

A szakmai és a támogatói folyamatok hatékonyságát sok esetben az akadályozza, hogy egy-egy vezetőnek vagy munkatársnak több feladatkört is el kell látni egyszerre, miközben az adminisztrációs vagy más háttértámogatáshoz nincs külön erőforrás.

A Taksonyban működtetett hivatali munkafolyamatok és a működési rendszer fő szempontjainak bemutatása, illetve áttekintése után a projektcsapat kiválasztotta azt a három folyamatot, amellyel kapcsolatban készen állt javaslatokat megfogalmazni, és be is vezetni a javaslatokat.

1. településüzemeltetési folyamatok;
2. ügyfélszolgálati folyamatok;
3. integrált oktatáshoz kapcsolódó (felmenő rendszerben a bölcsődétől az iskoláig) felvételi folyamatok

A meghívott vezetők a konzultációkon megbeszélték, hogy saját területükön mit lehetne jobban csinálni, és azt hogyan, milyen feltételek mellett lehetne megvalósítani, figyelembe véve azt is, hogy az önkormányzat egészében mit és hogyan lehetne jobban végezni.

1.) Településüzemeltetés folyamatai

A Településüzemeltetési Nonprofit Kft.-nek a parkok fenntartása, állag-megóvása az egyik legfontosabb feladata. Ehhez rendelkezésre áll kisteherautó, kistraktor, fúkasza, gépek, kéziszerszámok. Azokat a feladatokat, melyek kertészeti szaktudást igényeltek, külső szakvállalkozóval oldják meg.

Településüzemeltetés

Éves karbantartási feladatterv (minta)

Saját kapacitásban elvégzendő munkák	
Művelődési ház tető javítás	1 alkalom
Polgármesteri hivatal ereszcsonna javítás	1 alkalom
Kisértékű karbantartás intézményeknél	folyamatosan
Festési munkálatok	igény szerint
Baross téri épület faljavítás	1 alkalom
Baross téri épület fűtés javítás	1 alkalom
Fűnyírások, belső zöldterület fenntartása	folyamatosan
Gázkészülék karb.tartás ell	folyamatosan
Játszóterek ellenőrzése	naponta
Fák gallyazása intézményeknél	igény szerint
Hó eltakarítás intézmények előtti járdákon	alkalomszerűen

A falu játszótereit naponta ellenőrzik, mivel a kültéri játékokat esetenként megrongálják, illetve történtek lopások. A javítások nagy többségét elvégzik.

A Marestli tavon évente végeznek nád és hínárirtást. Egyelőre sem a játszóterek, sem a tó térfelügyelő kamerás őrzésére nincs forrás.

Mind a belterületű közutak, mind az intézmények előtti járdák takarítása a Településüzemeltető feladata havazás idején, ahogy az utak és a vízelvezető csatornák folyamatos és rendszeres karbantartása is. A rendezvények előkészítése, termék berendezése szintén az ő feladatuk.

A településüzemeltető cégnél alkalmazott munkafolyamatok hat emberre, a teljes létszámra vannak kialakítva, de ez a létszám hosszú ideje nem teljes, csak 4 állandó emberrel lehet tervezni.

A problémák többsége a folyamatok be nem tartásából ered, mert az elégtelen erőforrások miatt nem lehet azokat előírászerűen és következetesen betartani, végigvinni.

A résztvevők egyetértettek, hogy érdemes volna a rendezvények szervezéséhez egy eszköz- és szolgáltatási listát készíteni, és a rendezvény költségvetési, illetve szervezési döntéséhez mellékelni. Ez kiküszöbölné, hogy a lelkes helyi lakosok ad hoc munkákra kényszerítsék a településüzemeltetőket.

Az igények listáját többször lehetne kiegészíteni és módosítani, de lennie kell egy határidőnek, ami után azon változtatni nem lehet, hogy a szervező beoszthassa az erőforrásokat és betartható, reális tervet készíthessen.

Ez a lista tartalmazná azokat az eszközöket, amelyek a szervezői rutin szerint kellhetnek a későbbiekben, (székek, padok, színpad, kerítés, pultok, kábelek, ruhafogasok) valamint azokat a szolgáltatásokat, amelyek a szervezői tapasztalat szerint szükségesek (szállítás, szemétszedés, fűnyírás, világítás).

A résztvevők fontosnak tartották, hogy az egyes szolgáltatások értéke is jelenjen meg a listában, tehát például a szállítás üzemanyag és rezszióra költségei. Legyen világos

és átlátható, mennyivel járul hozzá az önkormányzat közpénzből a település rendezvényeinek sikeréhez.

2. Ügyfélszolgálati folyamatok

A település lakosai lassúnak tartják az ügyintézését, és tény, hogy a Hivatal ügyintézési folyamatai korábban sok esetben valóban meghaladták a 30 napot. Mindezt a polgármester és az ügyintézők részben a folyamatok kiforratlanságának tudják be, részben a kezelt ügyfelek és esetek nagy számának - a Hivatal ügyintézőinek kis létszámához képest (10 fő + 1 vezető).

A hatékonyságuk javításának szükségességével tisztában vannak, és ezen a téren az elmúlt két év során érdemi előrelépések történtek. Az ÁROP programjaiba is ezzel a céllal kapcsolódott be a Hivatal. A Hivatal működésében a gyakorlatot és a folyamatokat – sokszor tűzoltás jelleggel - a gyakran változó jogszabályok újabb és újabb előírásaihoz igazították a korábbi időszakban.

A résztvevők oldaláról megfogalmazódtak az olyan elvárások, működésfejlesztési igények, célkitűzések, mint az átfutási idők csökkentése a hivatali munkafolyamatokban, vagy a gyorsabb és hatékonyabb ügyintézés. Ugyanilyen fontosságú az ügyek nyomon követhetőségének biztosítása megfelelő szabályozás és támogató alkalmazás révén, a postázás és a dokumentumkezelés egyszerűsítése, a hivatali belső szervezeti egységek között az együttműködés javítása.

Az akadályok között első helyen állt a hivatalon belüli információáramlás elégtelensége, az akadozó kommunikáció, és a nem megfelelő időgazdálkodás, a helyettesítés megoldatlansága. Ugyanennyire problémás a sokrétű munkavégzés miatti szétforgácsolódás, szétaprózódás. Minden ügyintéző külön-külön intézi a nyomtatványokat, fénymásolást. Az információs posztot rotációs rendszerben töltik be.

Ugyanakkor ezt ellensúlyozza az ügyintézők problémamegoldó képessége, sokoldalúsága, amely az alacsony létszám mellett elengedhetetlen. A párhuzamos feladat ellátás, a figyelemmegosztás képessége, valamint a szervezőkészség sok esetben pótolta a szakszerű folyamatokat is az eddigi gyakorlatban.

A résztvevők oldaláról sok értékes javaslat megfogalmazódott. Szükséges egy, csak az információs pultnál dolgozó munkatárs, aki átlátja a Hivatal működését a megfelelő mélységig. Folyamatosan frissített, naprakész nyomtatványokat kell az ügyfelek rendelkezésre bocsátani az információs pultnál.

A panaszkezelés történjen azonnali jelleggel, vagy legyen azonnali ügyféltovábbítás a szakügyintézőhöz. Szükség van rendszeres ügyfél-elégedettségi visszajelzésre az ügyintézők részére, Megfelelő színvonalú ügyfélváró teret kell kialakítani, és tárgyalót kell biztosítani az ügyfélfogadáshoz is. Meg kell oldani valahogyan a fénymásolást nyomtatás, szkennelés az információs pultnál – egy másik nyomtató beszerzésével.

A telefonközpont kezelése az információs pultnál történjen. Az ügyfelek az információs munkatárstól kapjanak közvetlen tájékoztatás az ügyintézők helyett, aki a beérkező hívásokat csak a hivatal dolgozóival egyeztetett módon kapcsolja. Célszerű az információs munkatársra bízni az előzetes időpontadást az okmányirodai ügyintézéshez, az ügyfélszolgálathoz, a polgármesteri, jegyzői fogadóórához igazodva.

SWOT analízis

Erősségek

- eseti problémamegoldó képesség;
- változatos munkavégzés; sokrétűség
- párhuzamos feladat ellátási, figyelem- megosztási képesség;
- halogatás nélküli ügyintézés
- jó kommunikációs- és szervezőkészség

Gyengeségek

- hivatalon belüli információáramlás;
- nem megfelelő időgazdálkodás;
- sokrétű munkavégzés miatt kialakuló szétforgácsolódás;
- weboldal naprakészségének hiányosságai

Lehetőségek

- Budapest vonzáskörzetében való elhelyezkedés
- családbarát munkalehetőség
- együttműködő, empatikus hivatali munkatársak
- fejlődőképes település
- Uniós finanszírozású programok
- nemzetiségi oktatás
- Duna közelsége, RSD projekt
- turisztikai ág fejlődése

Veszélyek

- bürokrácia;
- folyamatosan változó hivatali személyi struktúra;
- túlterheltség;
- rosszul fűtött és szigetelt helységek
- ipari park hiánya;
- limitált munkalehetőség helyben;
- ügyintézők nehezen helyettesíthetősége
- munkavégzés színvonalának csökkenése

3.) Felvételi folyamatok - Integrált oktatás a bölcsődétől az iskoláig

A 6000 fős település önkormányzatára nagy terhet ró az iskola működési és fenntartási költségeinek előteremtése. Mivel Taksonyban német tannyelvű oktatás is van, a környékbeli német nemzetiségűek lakta kisebb településekről is jelentkeznek ide tanulók. A növekvő létszám miatt az iskola újabb osztálytermekkel való bővítése erőn felüli megoldandó feladat, akkor is, ha az Önkormányzat, amely eddig az iskola fenntartója volt, ezentúl csak az épület tulajdonosa lesz.

A Hivatal szempontjából a kiszámítható folyamatok és feltételek a legfontosabbak, szeretnék átlátni és megtervezni a költségeket. Ehhez tudniuk kell, hogy a bölcsődébe kerülő gyermekek közül mikor mennyien kerülnek át az óvodába, az óvodások közül pedig az iskolába.

A polgármester és a jegyző arra kérték az intézmények vezetőit, hogy egy egységes felvételi eljárást és feltételrendszert alakítsanak ki a jogszabályi kereteket és a helyi adottságokat figyelembe véve.

Világos kritériumok szerint és a szempontok egységes rangsorolásával tegyék átláthatóvá, mikor mennyi gyerekkel számoljon az önkormányzat.

Ideálisnak azt tartaná a település vezetése, ha az iskolába kerülő gyerekek 60-70%-a a helyi bölcsőde-óvoda-iskola vonalon lenne nyomon követhető, hogy az infrastruktúrát és férőhelyeket tervezni lehessen hozzájuk Taksonyban.

A feladat nehézségét az jelenti, hogy bár oktatási intézmények láncolatának tűnik a három intézmény, azokra nagyon különböző törvényi szabályozás érvényes, egészen eltérő logika szerint. A bölcsődét a szociális ellátás vonalán szabályozza az állam, és nincs az őszi időszakhoz vagy életkorhoz kötve a kezdés, míg az óvodát és az iskolát a közoktatás vonalán szabályozza az állam, merev tanévszerkezetben.

A helyzetet tovább bonyolítja, hogy az óvoda és az iskola ingyenes oktatási szolgáltatás, míg a bölcsőde alapítványi fenntartású fizetős szociális ellátás, bár állami és önkormányzati pénz is sokban segíti a működését. Az önkormányzat törekvése eközben továbbra is egy egységesített és összehangolt felvételi eljárás kidolgozása a bölcsődétől az iskoláig.

a) Bölcsőde

A bölcsőde, amely alapítványi működtetésű, nem támaszt akadályokat a gyermekek felvétele elé sem életkor, sem lakhely szerint. A féléves gyermekeket már tudják fogadni, és egészen 2,5 éves, vagy akár 3 éves korig járhatnak oda a gyermekek, míg az óvoda át nem veszi őket.

A nehézséget elsősorban a költségtérítéssel rendszer jelenti, mert bár az állami támogatás és az önkormányzati szerepvállalás is segít a fenntartásban és üzemeltetésben, a szülők többségének fizetnie kell az ellátásért. A felvetett javaslatok ennek az akadálnak a kezelésére vonatkoztak.

A méretgazdaságosság, az intézményi kapacitások jobb kihasználtsága érdekében bevezethető lenne egy bérletes rendszer, amellyel a hét bizonyos napjain vennék igénybe a szolgáltatást a szülők. Érdemes lenne végiggondolni, hogy az épület tetőtere vagy pincéje nem ad-e lehetőséget további, hasonló, gyermeket és kisgyermekes szülőket megcélzó fizetős szolgáltatásokra.

b) Óvoda

Az óvoda az óvodai jelentkezés idejét és módját a határidő előtt egy hónappal nyilvánosságra hozza, a helyi gyakorlat szerint május első hete a beiratkozás ideje. Kötelező a gyermek óvodai beírása abban az évben, amelyben az ötödik életévét betölti, majd a nevelési év kezdő napjától legalább napi négy órát köteles óvodai nevelésben részt venni.

Az óvodába az a gyermek nyer felvételt, aki Taksony közigazgatási területén lakik, vagy életvitelszerűen ott tartózkodik. A felvételnél előnyt élveznek a halmozottan hátrányos helyzetű gyermekek.

Ha a gyermek betöltötte a harmadik életévét, az óvoda nem tagadhatja meg a halmozottan hátrányos helyzetű gyermek felvételét, továbbá annak a gyermeknek a felvételét sem, aki a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló törvények alapján jogosult a gyermek napközbeni ellátásának igénybevételére, illetve akinek felvételét a gyámhatóság kezdeményezte.

A gyermekek napközbeni ellátását különösen az olyan gyermekek számára kell biztosítani, akinek fejlődése érdekében állandó napközbeni ellátásra van szükség, akit egyedülálló vagy időskorú személy nevel, akinek szülője, gondozója szociális helyzete miatt az ellátásáról nem tud gondoskodni.

Az ún. „Sajátos Nevelési Igényű” gyermek számára is felvételt biztosít az óvoda, amennyiben nevelése a többi gyermekkel együtt történhet, illetve a taksonyi óvoda a kijelölt intézmény a gyermek ellátására.

Nem körzetes gyermek esetében, figyelembe kell venni a munkáltatói igazolást, mely alapján a szülő munkahelye az óvoda körzetében található. Csak az előző feltételek teljesülése után vehető figyelembe az, hogy a testvér már az adott intézménybe jár. Ezen túl figyelembe vehető az is, ha testvér a település bölcsődéjébe, iskolájába jár.

Az óvodai felvételnél Német nemzetiségi hovatartozást akkor lehet figyelembe venni, ha az adott településen a német nemzetiségi oktatási-nevelési forma nincs megszervezve. További szabad férőhelyek esetén lehet csak figyelembe venni a szomszédos településekről érkezők jelentkezését. Az ő esetükben túljelentkezés esetén sorsolással kell dönteni.

Ha az óvodába jelentkezők száma meghaladja a felvehető gyermekek számát, az óvodavezető bizottságot hív össze. A kijelölt óvoda, ha nem látja el a kötelező felvételt biztosító óvoda feladatait, csak helyhiány miatt tagadhatja meg a gyermek felvételét. Ha az óvoda elérte a létszámhatárt, erről írásban értesíti a fenntartó önkormányzatot.

c) Iskola

A közoktatási törvénynek megfelelően az óvoda a gyermek hároméves korától a tankötelezettség kezdetéig marad a nevelő intézmény, de legkésőbb is csak annak az évnek augusztus 31-éig, amelyben a gyermek a 7. életévet betölti. Onnantól az iskola veszi át a tanköteles gyermeket.

Az a gyermek, akinek az esetében azt a szakértői bizottság javasolja, további egy nevelési évig az óvodában részesül ellátásban és csak azt követően válik tankötelessé. Ha a gyermek az iskolába lépéshez szükséges fejlettséget korábban eléri, a kormányhivatal a szülő kérésére szakértői bizottság véleménye alapján engedélyezheti, hogy a gyermek hat éves kor előtt megkezdje tankötelezettségének teljesítését.

A tankötelezettség kezdetéről az óvoda vezetője dönt, vagy ha a gyermek nem járt óvodába, akkor az iskolaérettség alapján a szakértői bizottság hoz döntést.

Az iskolába az a gyermek nyer felvételt, aki Taksony közigazgatási területén lakik, vagy életvitelszerűen ott tartózkodik.

Az iskola nem tagadhatja meg a halmozottan hátrányos helyzetű gyermek felvételét, továbbá annak a gyermeknek a felvételét sem, aki a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló törvények alapján jogosult a gyermek napközbeni ellátásának igénybevételére, illetve akinek felvételét a gyámhatóság kezdeményezte.

A gyermekek napközbeni ellátását különösen az olyan gyermekek számára kell biztosítani, akinek fejlődése érdekében állandó napközbeni ellátásra van szükség, akit egyedülálló vagy időskorú személy nevel, vagy akinek szülője, gondozója szociális helyzete miatt, az ellátásáról nem tud gondoskodni.

Nem körzetes gyermek esetében, figyelembe kell venni a munkáltatói igazolást, mely alapján a szülő munkahelye az iskola körzetében található. Előző feltételek teljesülése után vehető csak figyelembe az, hogy a testvér már az iskolába jár. Ezen túl lesz figyelembe vehető az is, ha testvér a település bölcsődéjébe, óvodájába jár.

Az iskolai felvételnél Német nemzetiségi hovatartozást akkor lehet figyelembe venni, ha az adott településen a német nemzetiségi oktatási-nevelési forma nincs megszervezve.

A szomszédos településekről érkezők jelentkezését csak szabad férőhelyek esetén lehet figyelembe venni. Az ő esetükben túljelentkezés esetén sorsolással kell dönteni. Ha az iskola elérte a létszámhatárt, erről az iskola igazgatója írásban értesíti a fenntartó önkormányzatot.