

V. Európai Minőség Konferencia – jó gyakorlatok

Ausztria

A szolgáltatások és az ügyfélszolgálat javítása a bíróság épületeiben - Linz-i Regionális Bíróság

Kapcsolattartó: Josef Ecklmayr

Cím: Landesgericht Linz, Fadingerstraße 2, A-4020 Linz

E-mail: lglinz.praesidium@justiz.gv.at

Telefon: +435 7601 21 12071

Minőségfejlesztési terület

A Linz-i Regionális és Területi Bíróság épülete hatalmas, és nem szokatlan, hogy az emberek eltévednek benne. A hivatali személyzet sokszor panaszkodott arra, hogy az ügyfelek útbaigazítása félbeszakította és zavarta munkájukat.

A projekt célja ezért az épületen belüli távolságok csökkentése, az állampolgárok számára kompetens és lehetőleg azonnali ügyintézés biztosítása egy irodában, valamint a személyzet mentesítése az ilyen típusú ügyfélkapcsolatoktól.

Szereplők

A Szolgáltatóközpont feladatait a bírakkal, irodavezetőkkel és a személyzet képviselőivel konzultálva határozták meg. A Szolgáltatóközpont személyzetét egy bizottság választotta ki, továbbá standard-eket dolgoztak ki, amelyeknek meg kell felelni.

A projektet támogatta Karin Gastinger korábbi igazságügyminiszter, valamint Dr. Alois Jung a Linz-i Fellebviteli Bíróság elnöke. A jelenlegi igazságügyminiszter Dr. Maria Berger ugyancsak a projekt támogatója.

Eredmények

A Szolgáltatóközpont elismertsége és elfogadottsága magas fokú. Pozitív visszajelzéseket kapnak a felhasználóktól, a médiától, valamint Felső-Ausztria Kereskedelmi Kamarájától. A szolgáltatás használata folyamatosan növekszik, jelenleg 5-6.000 ügyfél veszi igénybe havonta. A jogi munkatársakat érő terhelés egyenletesen csökken.

Tapasztalatok

Az egyablakos ügyintézés bevezetése lehetővé tette, hogy a jogi munkatársak még koncentráltabban foglalkozzanak a konkrét jogi feladatok megoldásával. A széles körű bevezetés eredménye, hogy a munkatársak nagyban támogatják a projektet. Egyrészt a jogi feladatokra, másrészt az ügyfélkapcsolatokra történő specializáció jelentősen növelte a hatékonyságot anélkül, hogy növelték volna a létszámot.

A projekt innovatív tartalma és adaptálhatósága

A linz-i projekt egyben mintakísérlet, tapasztalatai alapján bevezetik a Löben-i Regionális és Területi Bíróságon is. Néhány területi bíróság szintén elhatározta szolgáltatóközpontok létrehozatalát.

A sokszínűség kezelése Bécsben

Kapcsolattartó: Bernhard Bouzek

E-mail: bernhard.bouzek@wien.gv.at

Telefon: +43 1 4000 81545

Minőségfejlesztési terület

Bécsben az elmúlt három évtizedben drámai demográfiai változás következett be. Ma Bécs prosperáló főváros Európa közepén. 1.6 millió lakosa közül mintegy 30%-nak van bevándorló háttere, ami azt jelenti, hogy az a személy vagy apja, vagy anyja Ausztrián kívül született.

2003-ban Ausztria az integráció és a sokszínűség kezelésére új módszert dolgozott ki. Egy évvel később Integrációért és a Sokszínűségért felelős Főosztályt alapítottak annak érdekében, hogy a város többi főosztálya ez irányú képességeit erősítsék. Az integráció érdekében a város számos nyelvórát, képzést és a kölcsönös megértéssel foglalkozó projektet indít.

A hosszú távú cél, hogy a hivatal a népesség tükörképe legyen. A város több munkavállalót kíván felvenni bevándorló háttérrel. A sokszínűség menedzselésére számos eljárást alkalmaznak. A szerződéses kollégák tekintetében minden főosztály megállapítja sokszínűségi célkitűzéseit a következő évre. Másodsorban ez egy felülről-lefelé induló kezdeményezés is, és a felsővezetésben szintén megnyilvánul. A Főosztály sokszínűséget ellenőrző minőségügyi eszköz bevezetésén dolgozik. Minden főosztálynak meg kell határozni gyengeségeit és erősségeit, valamint sokszínűségi stratégiát dolgoznak ki.

Szereplők

A projekt sikerességéhez a teljes hivatal bevonása szükséges, különös tekintettel a felsővezetésre és a humánerőforrás-gazdálkodásra.

Eredmények

A sokszínűség menedzsment egy eszköz az igazgatás számára, hogy a sokszínű népesség igényeivel találkozzon. Először a tudatosságot erősítették. Azt a tényt, hogy az emberek – tekintet nélkül etnikai hátterükre – a társadalom sikereihez tehetségük és képességeik szerint hozzájárulnak, még egyértelműbbé tették. Az igazgatás megváltoztatja folyamatait és újraszervezi szolgáltatásait, így Bécs szolgáltatóként tekinthet magára, valamennyi polgára tekintetében.

Belgium

A szociális szolgáltatások területén, a személyi állomány ösztönzése a minőségügyi kultúra megteremtése érdekében - Leuven-i Szociális Jóléti Központ

Honlap: www.ocmw-leuven.be

Kapcsolattartó: Tony Hulst

Cím: Andreas Vesaliusstraat 47 3000 Leuven

E-mail: tony.hulst@ocmw-leuven.be

Telefon: +32 16 24 80 47

Fax: +32 16 24 83 49

Minőségfejlesztési terület

A Központ sokféle szociális szolgáltatást, otthongondozási szolgáltatást nyújt 90.000 lakosa számára. A projekt 4 időszotthoni központ mintegy 550 lakosára vonatkozik. 483 munkavállalójuk vesz részt ebben a szolgáltatási típusban.

2005 közepén a szolgáltatásban különböző félreértések, kommunikációs hibák voltak jelen, valamint nyitott, de meglehetősen megfoghatatlan minőségügyi rendszer működött. Ezért hosszú távú projektet indítottak el: kialakítottak nyolc, konkrét ügyfél-központú értéket, amelyeket a mindennapi munkában is bevezettek.

Szereplők

A projekt igény alapján, valamint az egész menedzsment és a politikai vezetés támogatásával indult. Nyílt és folyamatos projektté vált, a fő célja meghatározott volt, csak az első lépéseket tudták konkrétan. Valamennyi szakasz tartalmazott egy interaktív képzést. A tervezés az egyes részek megvalósítása után tovább folytatódott, mindig lehetőséget biztosítva a folyamatos tanulásra és fejlesztésre.

Eredmények

Valamennyi munkatárs bevonásával 7-8.000 jó gyakorlatot jegyeztek fel. Egyre több támogató és ellenőrző intézkedést kezdenek el. Jól ismert, ellenőrzött, támogatott magatartási standard-ok kerültek bevezetésre.

A 2007-es ügyfél-elégedettségi kérdőív eredményei szerint a célkitűzéseket sokkal inkább megvalósították, mint azt korábban várták.

Tapasztalatok

Az új megközelítéseket, technikákat addig kell keresni, míg a megfelelőt meg nem találják.

A folyamatos fejlesztés, ösztönzés meggátolja a légvárac építését.

A fejlesztések rendszerszerű beillesztését előre kell tervezni.

A költségek csökkentése érdekében a belső és külső lehetőségeket is használni kell.

A projekt innovatív tartalma és adaptálhatósága

A gördülő tervezés az egyik fő innovatív tartalma a projektnek. A belső audit bevezetése pozitív eredmény. A menedzsment megfelelő hozzáállása alapja a projekt megvalósításának.

A vezetői kezdeményezések felsorakoztatása a minőségügy támogatása érdekében - Brüsszel Főváros Régiójának Minisztériuma

Honlap: www.brussels.irisnet.be

Kapcsolattartó: Irene Riabicheff

Cím: Ministère de la Région de Bruxelles-Capitale, Direction ressources Humaines et Egalité des chances, bd. Jardin du Botanique n20-1035, Bruxelles

E-mail: iriabicheff@irisnet.be

Telefon: +32 2 800 36 64

Minőségfejlesztési terület

A Minisztérium modern, sikeres és környezetére nyitott minisztériumként határozza meg magát. A kezdeményezés célja a különböző humán és szervezeti menedzsment eszközök integrált gyakorlati alkalmazása a minisztériumban. Ezen eszközöket mintakísérletben integrálták, központba helyezve a stratégiai tervezést. A program monitoring időszakát követően a modellt és eszközeit (stratégiai célkitűzések, éves működési terv, CAF stb.) valamennyi szervezeti egységnél bevezetik.

Szereplők

A projektet a közszolgálati államtitkár támogatta, egy végrehajtó bizottság alkotta a mintakísérletet. A csapat projektvezetőből, asszisztensből, külső konzulensből és egy szakértői csoportból állt. Igazgatási szolgáltatásonként munkacsoportokat hoztak létre. A célokat a teljes csapat együttműködésével lehetett elérni. A humánpolitika számos tevékenységet szervezett a személyi állomány részére: továbbképzés, coaching, tapasztalattmegosztás, tájékoztatás. Mindez hozzájárult a jobb vezetéshez és részvételhez.

Eredmények

A terveket teljesen megvalósították, a kísérleti részlegek munkájukat határidőre teljesítették. Az első alkalmazások sikereire tekintettel a projektet kiterjesztették. A személyi állomány jelezte, hogy a kifejlesztett eszközök hasznosak és könnyen használhatók. A legtöbb résztvevő szerint a megközelítés megfelel az igényeknek, amely pozitívan befolyásolja a kollégák motivációját.

Tapasztalatok

A projekt rávilágít a bevezetés előtti tesztelés fontosságára, valamint a túl sok eszköz használatának szükségtelenségére. A program belső és külső szakértők közös

munkáján alapszik. A benchmarking és az egyensúly a felülről lefelé, valamint a lentől felfelé irányuló kezdeményezések között kulcsszerepet játszott.

A projekt innovatív tartalma és adaptálhatósága

A fejlesztésre szánt idő behatárolt volt: 4 nap és 5 találkozó. A projekt fokozatos és más szolgáltatásokra könnyen használható. Innovatív, mivel jobb lett az átláthatóság és a kommunikáció a partnerek és az állampolgárok felé. Szervezeti teljesítmény megközelítésen alapszik, amely célja a társadalmi teljesítmény erősítése.

Kommunikáció központú minőség-fejlesztési megközelítés bevezetése - a Francia Közösség Minisztériuma

Honlap: www.equivalences.cfwb.be

Kapcsolattartó: Fabrice Aerts-Bancken

Cím: Rue A. Lavallée,1 – 1080, Bruxelles

E-mail: fabrice.aerts@cfwb.be

Telefon: +32 2 690 84 69

Fax: +32 2 690 85 76

Minőségfejlesztési terület

A külföldi diplomák megfeleltetésének szolgálata 20.000 ügyet intéz évente. A jó gyakorlat egy globális és integrált minőségügyi megközelítésből áll – a CAF akcióterv keretében került kifejlesztésre -, amely számos kommunikáció központú projekten alapul:

- kiadvány összeállítása, amely a diákok által legtöbbet feltett kérdéseken alapul;
- kiadvány, amely arról szól, hogy a személyi állománynak mit kell tudnia annak érdekében, hogy tudását fejlessze;
- Az ügyfelek fogadásának fejlesztése;
- A honlap fejlesztése: az ügyfelek tudhatják mely fázisban van ügyük elbírálása;
- Havi találkozók szervezése a csapat egységesítése érdekében, konzultálás a munkafeltételekről, a nehézségek kezeléséről;

Szereplők

A főigazgató erősen támogatta a projektet. A szolgáltatás nyújtásában résztvevő valamennyi munkatárs részesült a projekt sikerében, mivel céljai a jobb munkafeltételek kialakítása és a minőségi szolgáltatás voltak. Partnerszervezetek és a Közigazgatási Főiskola szintén részt vettek a munkatársak képzésében.

Eredmények

Valamennyi tevékenységet az állampolgárok értékelték. A kérdőíveket a honlapon keresztül lehetett kitölteni. A rendszer bevezetése óta 600-at töltöttek ki. Az általános elégedettségi ráta magasabb, mint 90%.

Tapasztalatok

- A szolgáltatásokat az ügyfelek szempontjából meg kell vizsgálni annak érdekében, hogy megértsük problémáikat;
- A reformok megállítása, vagy egy előző szintre való visszalépés nagyon problematikus, mivel az állampolgárok azt a szolgáltatások minőségének csökkenésének tekintik;
- A szolgáltatások minőségét folyamatosan fent kell tartani.

Bulgária

A közösség elkötelezettsége a közösségi munka tervezésében - Dobrich városa

Honlap: www.dobrich.org

Kapcsolattartó: Detelina Nikolova polgármester

Cím: 12 Bulgaria str., Dobrich 9300

E-mail: dobrich@dobrich.bg

Telefon: +359 58 601 203

Fax: +359 58 600 166

Minőségfejlesztési terület

Dobrich városa az első bolgár város, amely bevonja a helyi társadalmat a közösségi tevékenységek tervezésébe. A program filozófiája a közösségi területek fejlesztése a helyi társadalom bevonásával (nem kormányzati szervek, vállalatok, állampolgárok). Ez egy munkamódszer, amely lehetővé teszi az állampolgárok közvetlen részvételét a döntéshozatali folyamatokban, a költségvetési források elosztásában, a közösségi kiadások ellenőrzésében.

Szereplők

A fő szereplők Dobrich városa és a helyi társadalom. A város felel a program teljes bevezetéséért. Biztosítja továbbá a pénzügyi források döntő többségét, felelős a monitoringért és az ellenőrzésért együtt a helyi közösségi partnerekkel. A helyi társadalomnak vezető szerepe van a konkrét igények és kezdeményezések meghatározásában.

Eredmények

A program könnyebben valósítja meg a közös prioritásokat. 2005-07. között 59 projektet végeztek, amelyek eredményei:

- Sok közösségi területet fejlesztettek – iskolák, óvodák, utak, zöldterületek stb.
- A városi tulajdont jobb minőségben őrizték meg;
- Az életminőség javult;
- A szolidaritás és a felelősségérzet erősödött.

Tapasztalatok

Az összefogás növelte a közszolgáltatások hatékonyságát, optimalizálta a közkiadásokat. Az állampolgárok öntudatosabbak lettek és erősödött a bizalom a hatóságok iránt.

A projekt innovatív tartalma és adaptálhatósága

Bátorítja a helyi társadalmat a proaktivitásra, valamint hosszú távú együttműködést hoz létre a közszeaktor és a helyi közösség között. Erősíti a tulajdonos érzést az állampolgárok között a köztulajdon, a környezet vonatkozásában, és garantálja a fenntartható városfejlesztést.

Innováció a közigazgatási szolgáltatások fejlesztése érdekében - Nemzeti Adóhivatal

Honlap: www.nra.bg

Kapcsolattartó: Boriana Georgieva – Igazgató, Szolgáltatási Igazgatóság

Cím: 52, Dondukov Blvd, Szófia 1000

E-mail: b.georgieva@nra.bg

Telefon: +359 2 98 59 31 01

Minőségfejlesztési terület

Az ügyfelek részére jobb szolgáltatások biztosítása, az új technológiákon alapuló innovatív megoldásokra koncentrálva. E-csatornák kialakítása a szolgáltatásokhoz, információkhoz. Az ICT használata a munkafolyamatok jobb szabályozása érdekében, célul tűzve ki a szervezet hatékonyságának és az ügyfél-elégedettség növelését.

Szereplők

A fő szereplők a központi adóhivatal és területi szervei, a Pénzügyminisztérium és további intézmények. Központi szerepük van az ügyfelek igényeinek és a fejlesztendő területek meghatározásában. A Hivatal ügyfelei voltak a változás mozgatórugói. Aktívan vettek részt véleményükkel és javaslataikkal.

Eredmények

Az új technológiák kihívást jelentenek a közszolgáltatások területén. Az ügyfelek nagyfokú érdeklődése az e-szolgáltatások irányába szükségessé tette gyors bevezetésüket, figyelembe véve a csatornák biztonságát és az információk bizalmasságát.

Az alkalmazók száma az elmúlt években jelentősen növekedett. KIOSK terminálok az ügyfelek és az ügyfélkapcsolati munkatársak idejét spórolják, és lehetővé teszi a folyamatok optimalizálását, s növeli a szolgáltatások minőségét. Az ügyfél-elégedettség nőtt a várakozási időtartamok tekintetében.

Tapasztalatok

- Az erőforrásokat az innovatív megoldások népszerűsítésére kell összpontosítani;

- Új és hatékony visszajelzési mechanizmusokat kell indítani, valamint tudni kell mik az ügyfelek igényei;
- A folyamatfejlesztést az ügyfelek valós szükségleteire kell alapítani.

A projekt innovatív tartalma és adaptálhatósága

A központi szerep az új technológiák használatán van annak érdekében, hogy jobbjítsák az állampolgárok életét:

- KIOSK terminálok bevezetése;
- E-szolgáltatások, e-csatornák indítása a könnyebb kapcsolatteremtés érdekében;
- Új technológiák alkalmazása a folyamatok jobb szabályozása érdekében;
- Más állami szervekkel való együttműködés az információs csatornák közös kihasználása érdekében;

Ciprus

A termelékenység mérése és fejlesztése - Munkafelügyeleti Főosztály

Honlap: www.mlsi.gov.cy/dli

Kapcsolattartó: Marios Charalambous

Cím: Department of Labour Inspection, CY-1493, Nicosia

E-mail: mcharalambous@dli.mlsi.gov.cy

Telefon: +357 22405601

Fax: +357 22663788

Minőségfejlesztési terület

A Hivatal elhatározta, hogy méri termelékenységét annak érdekében, vajon megvalósítja célkitűzéseit a társadalmi tudatosság és területi felelősség területén. A fejlesztés célja a nem hatékony területek felkutatása, rövid, közép és hosszú távú akciótervek készítése.

A termelékenység mérést az Integrált Üzleti Ellenőrzési Rendszer használatával végezték. A rendszer rendelkezik idő standard-ekkel, valamint igazgatási, szakmai, vezetési munkára vonatkozó adatrendszerrel.

Eredmények

A mérések azt mutatták, hogy a ciprusi munkafelügyeleti rendszer termelékenysége 59%. Emellett számos nem hatékony területet azonosítottak be. Ezek idővesztéseket okoztak, amelyet munkahelyi ellenőrzésre, vagy a foglalkoztatás biztonságára felhívó tevékenységekre lehetett volna fordítani.

Az ajánlások megvizsgálását követően, megfelelő korrekciós intézkedéseket vezettek be, amely a teljesítmény javításához hozzájárult. Így minden felügyelő tekintetében 880 órát lehetett megtakarítani évente, amit újabb felügyeleti tevékenységekre lehetett fordítani. Tehát az ellenőrzések száma nőtt, a tájékoztatás is javult. Már a munkavállalók 84%-a tisztában van az egészségügyi és biztonsági szabályokkal, 86%

tudja a munkahelye kockázati tényezőit, és 86% elégedett munkafeltételeivel. A foglalkoztatási baleset index csökkent.

Tapasztalatok

A menedzsment eszközök hasznosak lehetnek a folyamatok ellenőrzésében annak érdekében, hogy fejlesszük a szervezetet és javítsuk az állampolgárok életét. Hasznosíthatóak belső auditra, az eredmények áttekintésére, hazai és nemzetközi benchmarkingra.

A projekt innovatív tartalma és adaptálhatósága

Ez az első ilyen típusú fejlesztés a ciprusi közszektorban, egyben mintaként állhat más közintézmények számára is. Az esetet újraalkalmazhatják a szervezetnél időszakonként visszatérően, illetve más szervnél, mely tudni akarja termelékenységi indexét. Bármilyen típusú intézmény alkalmazhatja, illetve hasznosíthatja a mintakísérlet eredményeit.

Az állampolgárokkal való kommunikáció fejlesztése CAF önértékelés segítségével - Mezőgazdasági Minisztérium

Honlap: www.moa.gov.cy

Kapcsolattartó: Frosoula Christofidou

Cím: Land Consolidation Department, 1419 Nicosia

E-mail: fchristofidou@lcd.moa.gov.cy

Telefon: +357 22407911

Fax: +357 22407950

Minőségfejlesztési terület

A ciprusi földtulajdonosok erős kötődése földjükhöz akadályát képezte a föld konszolidációnak a mezőgazdasági területeken. Mindazonáltal a nem mezőgazdasági fejlesztendő zónákban is voltak konszolidációs törekvések. A CAF-ot alkalmazták a földtulajdonosok számára nyújtott szolgáltatások fejlesztésére.

Szereplők

A Mezőgazdasági Minisztérium Földkonszolidációs Főosztálya, amely felelős e tevékenységek koordinálásáért és végrehajtásáért.

Eredmények

A CAF alkalmazása előtt a tájékoztatási politika az ad hoc hirdetésekben és a sajtóban történő megjelenésen alapult. Az önértékelést követően a földtulajdonosokat valamennyi fontos lépésről személyes levélben informálták. Ez alapján a következő eredményeket érték el:

- A találkozókra a földtulajdonosok 3-4-szer többen jelentek meg mint korábban;
- A szavazási eljárást egy héten belül lebonyolították (sokkal rövidebb idő alatt, mint előtte)

- A földtulajdonosok 39%-a az első alkalommal támogatta az eljárást.

Tapasztalatok

- A vezetés támogatása és elkötelezettsége szükséges, a vezetésnek tájékoztatást kell adnia a CAF modellről a munkatársak részére.
- Az önértékelést mindenki értékes munkahelyi tréningnek is tekintette.
- Figyelmet kell fordítani az önértékelés összefoglalására.

A projekt innovatív tartalma és adaptálhatósága

A Főosztály számára a CAF használata önmagában innováció volt, kapcsolódott küldetéséhez és jövőképehez. A földtulajdonosok többsége bizalmának megnyeréséhez nyilvánosság, átláthatóság, tisztességes ügyintézés, költséghatékonyság és továbbfejlesztett szolgáltatások szükségesek. Ez lehetséges a CAF önértékeléssel, ugyanúgy, mint a folyamatos fejlesztés.

Csehország

A minőség kapuja: Adatbázis a közszolgáltatások minőségéről és fenntartható fejlesztéséről - Csehország egészséges városai

Honlap: www.healthycities.cz

Kapcsolattartó: Antonin Tym

Cím: Healthy Cities CZ – Srobarova 48, 100 42, Prague

E-mail: info@nszm.cz

Telefon: +420 606 755 374

Minőségfejlesztési terület

A minőség kapuja program hozzájárul a modern és minőségi közigazgatás kialakításához Csehországban. A projekt célja hosszú távon a közösség, különösen a fiatalok bevonása a közigazgatási folyamatokba, a döntéshozatali eljárásokba, valamint a helyi együttműködésbe. Az egyik középtávú célkitűzés hatékonyan kapcsolódni a használt vezetési modellekhez, különösen a közigazgatási minőségügyi módszerekhez.

A program középpontjában egy speciális internet alapú információs rendszer áll (DataPlan HCCZ). A rendszer a városi stratégiai menedzsment támogatására szolgál, új és modern lehetőségeket nyit a közigazgatási minőség megerősítésére.

Szereplők

A közigazgatás együttműködik a helyi közösségekkel, a politikai intézetekkel. A fiatal generáció befolyásolja a jövőbeni politikai döntéseket. Fontos összetevő a tapasztalatcsere, a jó gyakorlatok, módszerek bemutatása.

Eredmények

Az adatokat figyelik és közzé teszik a HCCZ DataPlan információs rendszerben, az eredményeket megküldik a tagszervezeteknek, amelyről időszakonként visszatérően konzultálnak.

80 város és régió csatlakozott a programhoz 2007-ben. 47 város alkalmazza a HCCZ DataPlan rendszert.

Tapasztalatok

Ilyen széles körű rendszer bevezetéséhez aktívan kell együttműködni a célcsoportokkal. E csoportokban megfelelő kommunikációra és egyedi termékekre van szükség.

A projekt innovatív tartalma és adaptálhatósága

A minőség kapuja program egyedülálló alulról jövő kezdeményezés. Közös megközelítést alkalmaz az egészségügyi feltételek fejlesztésére, valamint a fenntartható fejlődés támogatására. Az eljárás használható nemzetközi, nemzeti, regionális és városi együttműködési szinteken is.

Közösségi tervezés a szociális szolgáltatások számára - Munkaügyi és Szociális Minisztérium

Honlap: www.mpsv.cz

Kapcsolattartó: Kristyna Cermakova

Cím: Na Poricnim pravu 2, Prague 2

E-mail: kristyna.cermakova@mpsv.cz

Telefon: +420 221 923 007

Fax: +420 221 922 306

Minőségfejlesztési terület

A Minisztérium 1998 óta foglalkozik a szociális szolgáltatások terén a minőségüggyel. Projektet indítottak minőségügyi rendszerek bevezetésére és a szociális szolgáltatások elérhetőségére.

A szociális szolgáltatások tervezési rendszerének célja, hogy elérhető szociális szolgáltatásokat nyújtsanak a közösség számára.

Szereplők

A települések szintjén három fő szereplő jelenik meg: a szolgáltatások felhasználói, a szociális szolgáltatásnyújtók, valamint a települések. A települések felelősek a közösség szociális szolgáltatásainak nyújtására. A projektben a nemkormányzati szervek is kiemelkedő szerepet játszanak.

Eredmények

- A szociális szolgáltatások tervezése javult;

- A közösségi tervezés folyamatáról tájékoztatást nyújtanak újságcikkekben, honlapokon;
- A közösségek új döntéshozatali struktúrákat hoznak létre;
- Az érdekelt felek között új kapcsolatok és együttműködések jöttek létre.

Tapasztalatok

A szociális szolgáltatások reformja döntően két tényező fejlesztésén alapul: hozzáférhetőség és a szociális szolgáltatások minősége.

A projekt innovatív tartalma és adaptálhatósága

A projekt innovatív, mert a szociális szolgáltatások fejlesztésére terveket generált. A legfontosabb eredménye a közösség részvétele a döntéshozatali folyamatokban és a valós lehetősége annak, hogy az állampolgárok befolyásolhassák a szociális politikát.

Dánia

A személyi állomány és a felhasználók bevonása az iskolai kormányzásba – Hansenberg

Honlap: www.hansenberg.dk

Kapcsolattartó: Gitte Lykkehus og Birger Horning

Cím: Hansenberg, 28 Skovvangen, 6000 Kolding

E-mail: bh@hansenberg.dk

Telefon: +45 7932 0100

Minőségfejlesztési terület

Hansenberg egy 154 éves szervezet, amely 32 féle szakmai képzési programot szolgáltat. Minden nap 1.700 diák jár az iskolába, egy év során pedig mintegy 6.000 tanuló lép kapcsolatba Hansenberggel.

1999 óta Hansenberg az üzleti kiválóság modellét alkalmazza. 2005-ben és 07-ben a Recognized for Excellence díjat nyerte el.

A hangsúlyt a munkatársak és az ügyfelek döntéshozatali eljárásokba történő bevonására helyezik.

Szereplők

A projekt résztvevői a felhasználók, akikkel az iskola értékteremtő kapcsolatot kíván teremteni. Ezt a vezetés láthatóvá tétele és a szervezet fejlesztésének világos vázolója segíti.

Eredmények

A jövőkép felülvizsgálata és helyes meghatározása – annak érdekében, hogy felszabadítsák a belső energiákat és a kreativitást – a siker végső értéke. Lehetővé kell

teni, hogy a munkatársaknak annyi befolyásuk legyen munkájukra, amennyi csak lehetséges. Ezt önkormányzásnak lehet nevezni, célja a diákok és a vállalatok magas szintű elégedettsége.

Tapasztalatok

A projekt során a tanulási pontokat következőkben lehet összefoglalni:

- Hogyan alakítottuk ki az ügyfélközpontú szervezetet?
- A tagok miképpen végzik a munkát a tradicionális menedzsment nélkül?
- Hogyan lehet a rövid távú munkavállalói igényeket kombinálni a hosszú távú munkáltatóival?

A projekt innovatív tartalma és adaptálhatósága

A projekt innovatív, mert olyan intézményi testületet hozott létre, amely a munkatársakból, diákokból, a vállalatok képviselőiből és a vezetőkől áll, akik közösen alakítják a stratégiai tervezést.

A minőség fejlesztése a CAF szisztematikus alkalmazásával - Hoje Taastrup Város

Honlap: www.htk.dk

Kapcsolattartó: Signe Bohm

Cím: Hoje-Taastrup Municipality, Bygaden 2, 2630 Taastrup

E-mail: signebo@htk.dk

Telefon: +45 45 59 18 33

Minőségfejlesztési terület

A település KVIK (a dán CAF) önértékelést végzett a szervezet valamennyi központi és helyi egységénél. Ez azt jelenti, hogy mintegy 80 önértékelésre került sor 80 munkatárs bevonásával.

A KVIK projekt részben a 80 önértékelés teljesítése, részben a hatalmas méretű projekt szervezése körül forgott, beleértve a tájékoztatást és a képzést.

Szereplők

Az együttműködési rendszereket közvetlenül vonták be a központi és helyi szinten, valamint az egyéni önértékelésben. Az irányító bizottságot az igazgató vezette, az operatív bizottságokban a munkatársak vettek részt.

Eredmények

A KVIK önértékelés célja, a rendszeres értékelés kifejlesztése, a tanuláson alapuló kultúra kialakítása, valamint közös nyelv létrehozatala a szakmák és a központok között.

Tapasztalatok

A KVIK ilyen méretű alkalmazásakor szükségszerű egy jól képzett belső tanácsadó csapat kialakítása, amely lehetővé teszi, hogy a vezetők és a folyamat kulcsszereplői jól felkészültek legyenek szervezeti egységeik értékelési lebonyolítására.

Fontos annak megállapítása, hogy ki, miért felelős.

Elengedhetetlen a KVIK eredményeinek hasznosítása a költségvetési és stratégiai tervezésben, az állampolgárokkal való párbeszédben mind politikai, mind igazgatási szinten.

A projekt innovatív tartalma és adaptálhatósága

Innovatív, mert az intézmény 80 szervezeti egységénél került bevezetésre és a város stratégiai irányítói is bevonásra kerültek. Az állampolgárok szintén részt vettek a folyamatban: a költségvetés és a szolgáltatások terén.

Más városok és közigazgatási szervezetek felhasználhatják a tapasztalatokat, különös tekintettel arra, hogy a minőségügy és a meghatározott egyedi célkitűzések támogatathatják egymást.

Európai Bizottság

SOLVIT: Gyors és pragmatikus problémamegoldás Európában – Belső Piaci és Szolgáltatási Főigazgatóság

Honlap: http://ec.europa.eu/solvit/site/index_en.htm

Kapcsolattartó: Marian Grubben

Cím: European Commission – 1040 Brussels

E-mail: marian.grubben@ec.europa.eu

Telefon: +32 2 299 00 79

Minőségfejlesztési terület

A SOLVIT 30 nemzeti központ hálózata, amely a nemzeti hatóságok által nem megfelelően alkalmazott EU szabályok állampolgárok és üzleti vállalkozások problémáit kezeli. Célja, tíz héten belül gyakorlati megoldásokat találni, díjmentesen.

2002 előtt az EU egységes közös piaccal kapcsolatos akadályokat csak bírósághoz vagy az Európai Bizottsághoz intézett hivatalos panasz alapján lehetett kezelni. Egyik út sem jelentett megoldást belátható időn belül. A SOLVIT megalapítására 2002 júliusában került sor annak érdekében, hogy a nemzeti hatóságok által hibásan alkalmazott EU szabályok okozta problémákat gyorsan, gyakorlat orientáltan és átláthatóan lehessen megoldani.

Szereplők

A SOLVIT sikere nagyban függ a nemzeti SOLVIT központok és a bizottsági SOLVIT csapat elkötelezettségétől. A SOLVIT munkatársak részére rendszeres műhelymegbeszéléseket szerveznek a csapatszellem fejlesztésére, a

problémakezelések közös szempontjainak kialakítására, a jó gyakorlatok átadására. A SOLVIT adatbázis a másik eleme a magas színvonalú szolgáltatásnak. Az adatbázisban valamennyi esetet rögzítenek, a jó megoldási alternatívákat tárolják, valamint gyors kommunikációt tesz lehetővé a szereplők között.

Eredmények

Az első öt évben az új esetek száma havi 14-ről 70-re emelkedett. Határozatok rátája 80% körüli, az ügyintézési idő 2003-ban 87 nap volt, míg 2007-ben 54 nap. A gyakori sikeres ügyintézés mutatja, hogy a hálózat kiváló szolgáltatást nyújt, kézzelfogható eredményekkel.

Tapasztalatok

Az elkötelezettség, a csapatszellem és a felülvizsgálat a mozgatóerői a hatékony, eredményorientált problémamegoldó mechanizmusnak.

Az adatbázis használata fontos a homogén, magas minőségi színvonalú szolgáltatáshoz.

Más nemzeti és európai hatóságok együttműködését megnyerni erőfeszítések szükségesek a pragmatikus és gyors eredmények érdekében.

A projekt innovatív tartalma és adaptálhatósága

A SOLVIT megközelítés az EU tagországok közötti igazgatási együttműködés kiváló példája. Más, új rendszerek kialakításához a SOLVIT sokszor kiindulási pontként szolgált. A SOLVIT rugalmas szabályai lehetővé tették hatályának kiterjesztését az eredeti mandátumához képest.

Az érdekelt felek bevonása - Egészségügyi és Fogyasztóvédelmi Főigazgatóság

Honlap: http://ec.europa.eu/health/ph_overview/report_stakeholders_en.htm

Kapcsolattartó: Mattia Pellegrini

Cím: European Commission – 1040 Brussels

E-mail: mattia.pellegrini@ec.europa.eu

Telefon: +32 2 295 4138

Fax: +32 2 2964875

Minőségfejlesztési terület

Az állampolgárokkal és az érdekelt felekkel való kapcsolattartás elengedhetlen része az Egészségügyi és Fogyasztóvédelmi Főigazgatóság (DG SANCO) munkájának. 2006 elején a főigazgató vezette munkacsoportot alakítottak ki az érdekelt felek bevonása gyakorlatának felülvizsgálatára, a konzultációs rendszer továbbfejlesztésére. Négy területre koncentráltak: „érdekelték és egyenlőtlenségek”; „visszajelzés és kommunikáció”; „érdekeltékhez kapcsolódó tervezés és erőforrások”; „Komitológia”.

Szereplők

A munkacsoportban a különböző területek érdekeltjeinek képviselői részt vettek: ipar, fogyasztóvédelmi szervezetek, nem kormányzati szervezetek, tagállamok, helyi és regionális hatóságok. Közösségi részvétellel foglalkozó szakértők ugyancsak a csoport tagjai voltak.

Eredmények

A munkacsoport munkája befejezésekor ajánlásokat fogalmazott meg, amelyet 2007-ben egy egynapos konferencián tettek közzé. Több, mint 200 résztvevő jött el különböző szektorokból. E konferencia lehetőséget biztosított más főigazgatóságok tapasztalatainak megosztására, összehasonlítására is.

Tapasztalatok

A projekt eredményeként a SANCO létrehozott az érdekeltekkel folytatott konzultációkra egy munkacsoportot, a konzultációk hatékonyságának és minőségének javítására, a jó gyakorlatok megosztására. A csoport megvitatja azon kérdéseket, amelyek esetében nem volt konszenzus, valamint nyomon követi az ajánlások megvalósulását.

A projekt innovatív tartalma és adaptálhatósága

Az Európai Bizottság az érdekelt felek bevonását mindig kezdeményezései sikerének kulcstényezőjeként tekinti. A munkacsoport struktúráját hozott létre az igazgatás és az érdekeltek kapcsolatába, azt transzparenssebbé és demokratikusabbá tette plusz szabályok nélkül. Az együttműködés szabályait nem a közigazgatás határozza meg, hanem az érdekeltek irányítják a folyamatot. Érdekes innováció az ajánlások megvalósulásának monitoringja, noha informális, de az érdekeltekhez kiszervezett.

Észtország

Online vám és adó szolgáltatások - Vám- és Adóhivatal

Honlap: www.emta.ee

Kapcsolattartó: Karin Aleksandrov

Cím: Narva mnt 9j, 15176 Tallinn

E-mail: karin.aleksandrov@emta.ee

Telefon: +372 6762277

Fax: +372 6762709

Minőségfejlesztési terület

Az Észt Vám- és Adóhivatal 2005-08. közötti stratégiai terve meghatározza, hogy a szervezet ügyfélközpontú szolgáltatásokat nyújt, amely elektronikus szolgáltató környezetet fejleszt ki, hogy lehetővé tegye a kényelmes és gyors tájékoztatást, a kérelmek előterjesztését.

A Hivatal internetes szolgáltató felületének kialakítása a fő eredménye a stratégiai tervnek. A cél az ügyfelek kiszolgálásának javítása, a költségek minimalizálása volt.

Szereplők

A fejlesztés a felsővezetés 1999-es döntéséből ered. Aare Laponin főigazgató-helyettes felelt érte. A kezdetekkor a fő együttműködő partner két észt bank volt. A Phare projekt finanszírozta a fejlesztés egy részét, továbbá segítette az észt adóhatóságok és az ügyfelek közötti elektronikus kommunikáció javítását.

Eredmények

Az online szolgáltatások következtében az ügyfelek kiszolgálásának minősége fejlődött, az adóbevallások nyomtatásának költségei jelentősen csökkentek.

Az online adatbevitelnek köszönhetően a Hivatal az adatfeldolgozás költségeit időben és pénzben minimalizálta.

Az elektronikus kitöltés a felülvizsgálat hatékonyságát is növelte, és lehetővé teszi az adóvisszatérítési folyamat felgyorsítását.

A rendszer csökkentette az ügyfélszolgálatok terheit, megkönnyítette az archiválást.

A bevallások 86-99%-át elektronikusan terjesztik elő.

Az e-adóbevallásokat és az e-vámügyintézkést 4.65-re értékelik az 5 fokozatú skálán egy 2006-os felmérés alapján.

Tapasztalatok

A hatékony és jó együttműködés az üzleti szektorral és a magánszemélyekkel lehetséges;

Sok év munkája után a legtöbb ügyfél elektronikusan végzi az ügyintézkést;

A hasznok hosszú távon térülnek meg, a befektetés jónéhány év után hoz hasznot.

A projekt innovatív tartalma és adaptálhatósága

A projekt innovatív, mert a Hivatal volt az első észt közigazgatási szerv, amely elektronikus szolgáltatásokat nyújtott ügyfelei részére. Hasznos az adóhivatali köztisztviselők és az ügyfelek számára is, egyszerűsíti más közigazgatási szervek munkáját, továbbá ösztönzi más államok adóhivatalait saját e-szolgáltatásaik kialakítására.

Városi személyigazolvány jegy, mint a nemzeti személyi igazolvány kártya éltető ereje – Tallinn

Kapcsolattartó: Allan Alaküla, Tallinn képviselője az EU-ban

Cím: Rue du Luxembourg 3, B-1000 Brussels

E-mail: allan.alakyla@tallinnlv.ee

Telefon: +32 2 501 0816; +372 50 84292

Fax: +32 2 501 0842

Minőségfejlesztési terület

A Tallinni Városi Hivatal a stratégiai tervezésért, kommunikációért, az IT és emberi erőforrás-gazdálkodásért felelős szerv. Elsődleges célja a városi intézmények szolgáltatásai hatékonyságának növelése. A cél elérése érdekében a főbb folyamatokat leírták, és a szolgáltatásokról teljes körű adatbázist hoztak létre. A város minden évben ügyfél-elégedettségi felméréseket végez a visszajelzés, valamint az új szolgáltatások meghatározása érdekében. A város sokrétű e-szolgáltatásokat fejleszt.

Szereplők

E folyamatok csak a város, a kormányzat és a magánszektor szoros együttműködésével lehetnek sikeresek.

A projektet a Városi Önkormányzat indította, a Városi Tanács, a Közlekedési Főosztály és a városi közlekedési vállalatok egyetértésével. A Nemzeti Migrációs Hivatal szintén együttműködött az igazolványok kiadásában. A személyi igazolvány kártyák bővítésének új hulláma során bevonják a magánszektor szolgáltatásait is (koncertek, tömegrendezvények).

Eredmények

- Az utazók több, mint fele napi rendszerességgel használja a kártyát.
- A regisztrált tallinni lakosok száma nőtt 30.000 fővel 3 év alatt.
- A magánszektor megfontolja a hasonló platformú kártyák bevezetését.
- A kártyák új típusa használható lesz a sport, a kultúra és a szórakozás területein.

Tapasztalatok

- A média jelenléte fontos, az állampolgárok figyelmét fel kell hívni. Az ellenséges média még ösztönzőbb lehet az innovatív bevezetés felé, mint a baráti.
- Valamennyi érdekelt felet be kell vonni, a lobbycsoportokat elkötelezetté kell tenni a folyamatban.
- Az innovációhoz elengedhetetlen a motivált személyi állomány. A motivációt két tényező nyújthatja, az értelmes tartalom és az anyagi kompenzáció.

A projekt innovatív tartalma és adaptálhatósága

A kártyák növelték az utasok kényelem érzetét, javította az ellenőrzések hatékonyságát, csökkentette a fenntartási költségeket, növelte a jövedelmezőséget. A különböző szolgáltatásokhoz való kapcsolódást sokrétűen tette lehetővé a fejlesztés. Tallinn más városi szolgáltatásokra is kiterjeszti a kártyát: sport, múzeum, színház, állatkert stb. A fejlesztés folyik a tömegrendezvények jegyei és a parkolási jegyek irányában is.

Finnország

Minőségfejlesztés az orvosi rehabilitációs szolgáltatásokban – Turku

Honlap: www.turku.fi

Kapcsolattartó: Merit Kumenius

Cím: Turku Health Care Medical Rehabilitation Services, PB 1 – 20701 Turku

E-mail: merit.kumenius@turku.fi

Telefon: +358 2 269 2250

Fax: +358 2 269 2249

Minőségfejlesztési terület

Az orvosi rehabilitáció azt jelenti, hogy a mozgáskorlátozott vagy beteg emberek számára segítik a rehabilitációt, illetve a mindennapi tevékenységeik ellátását. A rehabilitáció képességeik és az önálló élet fenntartását, fejlesztését segíti. A Turku-i Egészségközpont szolgáltatásai tartalmazzák: a pszichiátriai, fizikai, beszédfejlesztő és készség terápiákat stb. A legtöbb szolgáltatást az egészségközpont végez, néhányat kiszerveztek, mint a háborús veteránok rehabilitációját.

Szereplők

A személyzetet kezdetektől komolyan bevonták a minőségügyi munkába. A minőségmenedzsment koordinált és egy belső csoport segítségével továbbfejlesztett. A csoportban a szervezet különböző részlegeinek képviselői vesznek részt.

A személyzetet, a legfontosabb ügyfeleket és az érdekelteket aktívan bevonták a tervezési folyamatba, a Balanced Scorecard alkalmazásába, amelyet rendszeresen használnak a stratégiai tervezéshez és a célkitűzésekhez.

Eredmények

- Hosszan tartó pozitív trendek az ügyfél-elégedtségben;
- Pozitív trendek a munkahelyi elégedtségben;
- A betegszabadságban töltött napok száma alacsonyabb;
- A célkitűzéseket megvalósítják.

Tapasztalatok

A hosszú távú munka a minőségfejlesztésben döntő a projekt sikerességéhez: az orvosi rehabilitáció 1988-ban kezdődött, 1997 óta jelen van a rendszeres minőségmenedzsment, a rendszer sikeréhez hozzájárul a visszatérően alkalmazott CAF önértékelés.

Az ügyfelek és az érdekeltek mobilizálása a minőség és a termelékenység javítása érdekében – a Védelmi Igazgatás Építési Hivatala

Kapcsolattartó: Ritva Toure
E-mail: ritva.toure@phrakl.fi
Telefon: +358 9 18121053

Minőségfejlesztési terület

A Hivatal a Védelmi Minisztérium szervezete, és a honvédség ingatlan ügyeinek igazgatásával, valamint a szolgáltatások szervezésével foglalkozik. A Hivatal felelős továbbá a honvédség építkezéseiért, a karbantartásért, az épületek energiaszolgáltatásáért.

A védelmi adminisztrációban 2003-ban végrehajtott ingatlanreform eredményeképpen, a Védelmi Minisztérium ingatlanvagyonát felosztották vagyont kategóriák szerint számos intézmény között, pl. Erdészeti Hivatal, Repülési Hivatal, Közúti Hivatal stb. A reform során a Hivatal lett felelős a védelmi igazgatás ingatlanokhoz kötődő feladataiért.

Szereplők

A minisztérium tűzte ki a Hivatal teljesítménycéljait, a felek éves teljesítmény megállapodást kötöttek. A gyakorlati irányítást a minisztérium átruházta a védelmi személyzetre.

Eredmények

A Nemzeti Állami Számvevőszék évenkénti auditjai során értékeli a szervezet eredményeit. A visszajelzések kiváló standard-eket mutatnak.

- Az ingatlanok piaci fenntartási költségei 2002-07. között 20%-kal emelkedtek, míg a védelmi igazgatásé csak 4%-kal.
- A 2007-es ügyfél-elégedettség mutatók meghaladták a kitűzött célokat.
- A munkahelyi elégedettséget minden második évben mérik. A munkatartalom, a hivatali felszerelések és a védelmi akarat vonatkozásában az elégedettség meghaladta a célszintet.

Tapasztalatok

- Ne felejtsd el kik az ügyfeleid.
- A minőségügyi munka és a folyamatok maradjanak egyszerűek. Meg kell határozni a kulcsszolgáltatásokat, a sikertényezőket, az intézkedéseket és a felelősöket.
- A minőségügy kiváló menedzsment eszköz, a folyamatleírások támogatják a változásmenedzsmentet.
- Szükséges a folyamatos fejlesztés, idő és türelem igényes, nincsenek gyors győzelmek.

A projekt innovatív tartalma és adaptálhatósága

A szervezet aktívan keresi a fejlesztéseket és az innovációt feladatainak minőségi javítása érdekében, amely az eredmények mérésén alapul. 2002-ben a Hivatal volt az első állami szerv, amely bevezette az elektronikus számlakezelési rendszert.

Franciaország

Ügyféltanácsadó: az állampolgárok kéréseinek, valamint a visszajelzések gyűjtése a kapcsolatfelvételkor - Lille, Gyermekjóléti Hivatal

Honlap: www.caf.fr

Kapcsolattartó: William De Zorzi

Cím: 82 rue Brule Maison – BP 645 – 59024 Lille CEDEX

E-mail: william.dezorzi@caflille.cnafmail.fr

Telefon: +33 3 20 15 57 92

Fax: +33 3 20 15 57 99

Minőségfejlesztési terület

A Családsegítő Alapítvány 2005-ben létrehozta az ügyféltanácsadó funkciót, új emberi erőforrás és pénzügyi igény nélkül. Az új ügyfélszolgálati rendszernek köszönhetően a várakozási idő csökkent és a szervezet általános teljesítménye nőtt.

Az ügyféltanácsadó egy önkéntes hivatalnok, aki motivált és kompetenciákkal bír az ügyfélkapcsolatok terén. Feladata az ügyfelek irányítása, a kérdések 1/3-át közvetlenül megválaszolja, azokat rendszeresen elemzi. Egy szervezeti egység tovább elemzi a kérdéseket, egy másik pedig ügyfél-elégedettségi felméréseket végez.

Szereplők

Az ügyféltanácsadó a szervezet bármely részlegéből, bármely szintről jöhet önkéntesen. Külön csapat értékeli a folyamatokat.

Eredmények

Az ügyfelek 97%-a elégedett azzal, ahogy fogadják őket az ügyfélszolgálaton. Ez az eredmény a Lille-i Hivatalt Franciaország egyik legjobb hivatalává teszi etekintetben. A személyzet szintén elégedett a rendszerrel, 25%-uk gondolja, hogy jobb a viszonyuk az ügyfelekkel. Egyre többen jelentkeznek erre a feladatra, ami jelzi a személyzet motivációját és érdekltségét.

Tapasztalatok

- Az ügyfelek elvárásainak és igényeinek középpontba helyezése nagyon fontos annak érdekében, hogy a vezetés és a személyzet között konszenzus alakuljon ki.
- A már létező erőforrások segítségével teljesítették a reformot, a személyi állomány volt a kulcsfaktor.

A projekt innovatív tartalma és adaptálhatósága

A vezetési módszerek és az ügyféltanácsadó más szervezeteknél bevezethetők. A Hivatal új reformokat is indítani kíván a szolgáltatásai színvonalának továbbfejlesztése érdekében, pl. az ügyfelek telefonos ügyintézési lehetőségeinek javítása.

Az ítéletek végrehajtásának fejlesztése - Cambrai-i Bíróság

Kapcsolattartó: Jean-Philippe Vicentini

Cím: Tribunal de grande instance de Cambrai, rue de Selles, 59400 Cambrai

E-mail: jean-philippe.vicentini@justice.fr

Telefon: +33 3 27 73 37 33

Fax: +33 3 27 73 37 36

Minőségfejlesztési terület

A Cambrai-i Elsőfokú Bíróság Ítélet Végrehajtási Hivatalt hozott létre új szervezetként, amelynek funkciói:

- Az ítélet kihirdetésének napján az elítélt számára tájékoztatás nyújtása az ítéletről;
- Tájékoztatni az elítéltet az áldozatok segítségnyújtási alapjáról, amelyen keresztül az áldozatot kárpótolja.
- Lehetővé tenni az ítélet azonnali végrehajtását.
- Az áldozatok érdekeit védeni.
- Az áldozatok elirányítása az áldozatok segítségnyújtási alapjához.

A Hivatal valamennyi bűnügyi tárgyaláskor és valamennyi szankció esetében működik.

Szereplők

Az ügyész felelt a projektért. Megkezdése előtt egyeztettek a bíróság elnökével, a bírókkal, a titkárokkal a reformról. Az áldozatok segítségnyújtási szolgálata is együttműködött a programban.

Eredmények

- A Hivatal 2007-ben 1520 elítélttel foglalkozott.
- 2008 első félévében a pénzbüntetések 60%-át az ítélet napján befizették.
- 2007-ben az áldozatok részére több, mint 75.000. euró kártérítést fizettek meg.
- A Hivatal létrehozása csökkentette a postaköltségeket, a bírósági titkári költségeket.

Tapasztalatok

- Új erőforrásokra nem mindig van szükség az ilyen típusú reformokhoz.
- Fontos konzultálni valamennyi szereplővel, nemcsak a vezetéssel.
- Az ügyfelek érdekeinek kell a motorjának lennie a reformnak.

A projekt innovatív tartalma és adaptálhatósága

A projekt innovatív, mert a szolgáltatások minősége új erőforrások bevonása nélkül fejlődött. A projekt könnyen adaptálható, sikere alapján bevezették Franciaország valamennyi fiatalokkal foglalkozó bíróságán.

Németország

A kulturális sokszínűség megjelenítése kultúrák közötti hálózatok segítségével – Solingen

Kapcsolattartó: Anne Wehkamp, integrációért felelős vezető

E-mail: a.wehkamp@solingen.de

Telefon: +49 212 290 2225

Fax: +49 212 290 21 62

Minőségfejlesztési terület

Solingen Észak-Rajna Vesztfália 162.000 lakosú települése. Több, mint 130 országból élnek itt emberek, különböző kultúrszokásokkal. Jelenleg a nem német lakosok aránya 14%. A 3 év alatti lakosok 43%-a szüleinek vannak külföldi gyökerei.

A statisztikák szerint a bevándorlókat jobban sújtja a munkanélküliség, jobban függnek a szociális ellátásoktól, oktatási teljesítményük gyengébb az átlagnál.

A várost sokkolta 1993-ban, amikor öt ember meghalt egy török ház elleni gyújtogatásban. Ezt követően a bevándorlók és a németek között különböző erőfeszítések segítségével próbálták javítani a társadalmi interakciókat. A Városi Tanács elhatározta, hogy sokkal proaktívabban támogatja az integrációt. Az eredmény egy kultúrák közötti megközelítés lett, amelyet valamennyi szereplő részvételével dolgoztak ki.

2001-ben az együttélés jövőképe 2010 program elfogadásra került. Azóta számos intézkedést hoztak:

- Létrehozták a Bevándorlók és az Integráció Tanácsot, amelyben 10 képviselője van a bevándorlóknak, továbbá 9-et választanak.
- Az „Integráció a bevándorlók számára Solingenben” magyarázza el a főbb módszereket és eszközöket, amelyeket közzé tesznek.
- Folyamatosan értékelik a stratégia hatásait, az intézkedések sikereit, kudarcait.

2005-ben Solingen elnyerte az Integrációs Díjat a projekttel.

Szereplők

Közhivatalok és magáncégek, valamint önkéntes szervezetek vettek részt a projektben. A téma iránti fogékonyság és a sokféle intézkedés az integrációs politika tervezésén alapul.

Participatív városi tervezés – Dortmund

Kapcsolattartó: Ullrich Sierau

Cím: Dezernent für Planung, Stadtebau und Infrastruktur der Stadt Dortmund, Südwall 2-4, D-44122 Dortmund

E-mail: usierau@stadtdo.de

Telefon: +49 231 50 22035

Fax: +49 231 50 24150

Minőségfejlesztési terület

Magas szintű városi fejlesztési rendszert alakítottak ki az állampolgárok, a helyi politikusok, az érdekeltek, a vállalatok, az intézmények bevonásával. Dortmund új tervezési kultúrát terjesztett el, a térbeli tervezés új eszközeinek alkalmazásával, valamint a lakosság részvételét segítő új módszerek kialakításával. A projekt minden oldalról megmutatta, hogy az átfogó, részvétel orientált tervezés minőségi eredményeket hoz kevesebb idő alatt.

A projekt fő célkitűzése egy megalapozott városfejlesztési stratégia kidolgozása. Az új tervezési filozófia szerint a városfejlesztést intenzív párbeszéddel egészítik ki a lakosok, az egyesületek, a magánszektor és a politikusok tekintetében. A tervezésben és a struktúraváltásban nagyobb átláthatóság és tájékoztatás vált szükségessé. Az elméleti tervezés érdekesebb, érthetőbb és gyakorlat orientáltabb lett.

Szereplők

A projekt sikere nagyban köszönhető valamennyi szereplő bevonásának: állampolgárok, helyi politikusok, érdekelt felek, egyesületek, vállalatok, intézmények.

Eredmények

Négy évbe telt egy új terület használati tervet készíteni 600.000 lakos számára, jelentős részvételükkel. Az új tervezési kultúra hivatalos és nem hivatalos formákat is bevon. Új együttműködési módszerek segítségével magyarázzák mit jelent a várostervezés, és miképpen vehetnek benne részt az állampolgárok. Ma az új metódusok részét képezik a normál igazgatási rendszernek, valamint rugalmasságot nyújt a kihívások kezeléséhez. Az állampolgárok elégedettsége magas fokú: 92%, az életminőség javul.

Tapasztalatok

Ma a városfejlesztést úgy tekintik, mint folyamatot, melyben számos érintett részt kell, hogy vegyen. A tervezők moderálják a folyamatot, nem pusztán tervet készítenek. Ez a

rendszer világos célkitűzéseket nyújt, amely a helyi politikusokkal egyeztetett. Jelentős mértékű konzultációt bonyolít a helyi igazgatás. Az állampolgárok bevonása fontos, és hozzájárul a kiváló eredményekhez.

Görögország

E-találkozási pontok biztosítása gyógyszertársaságok számára, engedélyezések, útmutatások adása érdekében - Egészségügyi és Szociális Minisztérium, Gyógyszerészeti Hivatal

Honlap: www.eof.gr

Kapcsolattartó: Dr S. Giannakou

Cím: 284 Messogion Ave, 15562 Cholargos, Athens

E-mail: sgiannakou@eof.gr

Telefon: +30 210 65 07 23

Fax: +30 210 65 47 004

Minőségfejlesztési terület

A Hivatal feladata a közegészségügy és az egészségügyi biztonság fenntartása a forgalmazott termékek vonatkozásában. A kérelmek jóváhagyásáért és a marketing engedélyezéséért felelős főosztály ISO 9001:2000 minőségmenedzsment rendszert alkalmaz a minőségi munka érdekében, valamint az ügyfelek igényeinek teljesítéséért. A Főosztály használja a CAF önértékelési rendszert is, hogy felmérje a szervezeti teljesítményt, az erősségeket, gyengeségeket.

A Hivatal munkatársaival való egyeztetések megszervezésére internet alapú időpont kiadási rendszert működtet, az erőforrások jobb hasznosítása, az ügyfélközpontúság, az időkihasználás, az átláthatóság és az egyenlőség érdekében.

Szereplők

A projekt sikerességéhez szükséges volt a vezetés erős elkötelezettsége. A munkatársak és az érdekelt felek bevonása fontos részét képezte a fejlesztésnek. A személyzet tervezett oktatáson vett részt, fejlesztési javaslataikat figyelembe vették.

Eredmények

A kifejezett célkitűzés a Főosztály és ügyfelei közötti kommunikáció javítása volt: hatékonyság, átláthatóság. Az implicit célkitűzés pedig a személyi állomány hatékonyságának növelése. A Főosztály teljesítményét indikátorok, ügyfél-elégedettségi felmérések segítségével ellenőrizték.

Tapasztalatok

A hagyományos folyamatok fejlesztésében hasznos volt az új technológiák bevezetése. A folyamatok ellenőrzése segítette a korlátozott erőforrások jobb felhasználását. Az

érdekeltek igényeinek rendszeres felmérése az együttműködés és a közös megközelítés segítségével hozzájárult az eredmények további javításához.

Látássérültek számára múzeumlátogatások biztosítása - Athéni Bizánci és Keresztény Múzeum

Honlap: www.byzantinemuseum.gr

Kapcsolattartó: Zoi Charalampidou

Cím: 22 Vasilissis Sofias Ave, 10675, Athens

E-mail: zcharalampidou@yahoo.gr

Telefon: +30 2107211027

Fax: +30 2107231883

Minőségfejlesztési terület

A Múzeum alapvető politikája a hozzáférés fejlesztése. Minden megoldás, akár időszakos is, közelebb hozza a múzeumot látogatóihoz. A Múzeum az Európai Bizottság Kultúra 2000 programja segítségével új módszereket vezetett be közönsége hozzáférhetőségének javítása érdekében.

A tapintáson alapuló tárlatvezetés a látássérültek számára, tapintáson és halláson keresztül mutatja be a kiállítást. 10 eredeti kiállított tárggyal tudnak e módon kapcsolatba lépni, amit Braille írással ellátott felületek is segítenek.

Szereplők

A projekt megvalósítása érdekében a Múzeum speciális csapatot hozott létre, különböző szakterületű munkatársak bevonásával. A felhasználókkal való konzultáció nagyon lényeges elem volt. Az igazgató támogatása is sokat segített.

Eredmények

Kombinált értékelési rendszert dolgoztak ki a felhasználók külső értékelésével és a munkatársak önértékelésével. Az értékelés megmutatta, hogy az együttműködőknek igen jó információik voltak a projektről, illetve annak előrehaladásáról is. Az együttműködés a munkacsoporttal teljes körű volt, jó visszajelzéseket kaptak a munkáról. A felhasználók úgy érezték, hogy javaslataik nagymértékben beépítésre kerültek.

Tapasztalatok

A legfontosabb felismerés az volt, hogy a felhasználókkal való folyamatos konzultáció szükséges. A különböző háttérű és tapasztalatú emberek bevonása elősegíti a látogatók igényeinek, elvárásainak teljesítését. Az együttműködés és kommunikáció új formáit alakították ki. A jó légkör, a lelkesedés és a motiváció vezetett a sikeres eredményekhez. Az új tudás megszerzésének is nagy jelentősége volt a projekt szempontjából.

A projekt innovatív tartalma és adaptálhatósága

A tapintáson alapuló tárlatvezetés egyedülálló volt a múzeumok között országos szinten. Lehetővé tette új párbeszéd kialakítását a közönséggel, hozzásegítve a Múzeumot mind a görög, mind a nemzetközi látogatók tekintetében küldetése teljesítéséhez.

Magyarország

Az ügyféli igények központba helyezése - Budapest Főváros VII. Kerületi Önkormányzat

Honlap: www.erzsebetvaros.hu

Kapcsolattartó: dr. Koch Beáta

Cím: Erzsébet krt. 6., Budapest 1073

E-mail: koch.beata@erzsebetvaros.hu

Telefon: +36 1 462 3276

Fax: +36 342 29 62

Minőségfejlesztési terület

A Hivatal ellátja a helyi önkormányzati feladatokat, támogatja a döntés-előkészítést, az igazgatási ügyek végrehajtását. A Kerület számos minőségügyi intézkedést tett a negatív külső audit eredmények kezelésére. 1999-ben megtörtént a szervezet átalakítása és a tevékenységek is modernizálásra kerültek. A magas szakmai standard-ek elérése érdekében bevezették az ISO szabványt, amely hozzájárult a szolgáltatások javulásához és az ügyfélközpontúsághoz.

Szereplők

Az egyik legfontosabb fázis a korábbi emberi erőforrás és szervezeti rendszer racionalizálása volt a hatékonyság növelése érdekében. Specializált munkacsoportokat hoztak létre, benchmarking-ot végeztek, önértékelést használtak, időnként külső szakértő bevonásával. A fejlesztés további szakaszaiban a Hivatal a központi közigazgatástól is segítséget kapott.

Eredmények

- CAF önértékelést két évente végeztek, rendszeres ügyfél- és munkatársi elégedettség vizsgálatokkal;
- Az ügyfelek 94.2%-ra értékelték a munkatársak szaktudását;
- Az ügyek 92%-át egyszerűen el tudták intézni;
- Egy év alatt 52.000 döntést hoztak, amelyből 54-et kellett javítani;
- 2006-ban a projekt Magyar Közigazgatási Minőség Díjat nyert;

Tapasztalatok

A minőségfejlesztési folyamatban a belső és külső kommunikáció használata nagy jelentőségű volt. A hatékonyság javítása az önértékelésekből nyert tudáson, az erősségek, gyengeségek azonosításán és az ügyfelektől kapott visszajelzések elemzésén alapult.

A projekt innovatív tartalma és adaptálhatósága

Az üzleti menedzsment alkalmazása, a közigazgatási módszerek és a minőségmenedzsment eszközök alkalmazása innovatív megoldást jelentett. Az ügyfélszolgálaton hajtottak végre jelentős fejlesztéseket. Az önkormányzat képviselő-testülete munkájának segítésére kifejlesztett szoftver rendszer gyorsabbá, könnyebbé és átláthatóbbá tette a döntéshozatali folyamatot. Több önkormányzat érdeklődött már a szoftver alkalmazása iránt.

Ügyfélkapu: egyedi, egyszeri csatlakozással az e-közigazgatáshoz - MeH Infokommunikációért és E-közigazgatásért felelős Szakállamtitkársága

Honlap: www.magyarország.hu/ugyfelkapu

Kapcsolattartó: Németh Ildikó

Cím: Szilágyi E. fasor 11/b., Budapest 1024

E-mail: ildiko.nemeth@ekkk.gov.hu

Telefon: +36 1 441 2554

Fax: +36 441 2572

Minőségfejlesztési terület

Az Ügyfélkapu a magyar e-kormányzás portálon keresztül teszi lehetővé a felhasználók részére, hogy biztonságosan, önmagukat azonosítva léphessenek kapcsolatba az e-kormányzati szolgáltatásokkal, abban az esetben is, ha nem rendelkeznek elektronikus aláírással. Az Ügyfélkapu magában hordozza az egyablakos kormányzás koncepcióját is.

Szereplők

Bárki használhatja a szolgáltatást (természetes személyek, jogi személyek, köztisztviselők), műszaki szempontból valamennyi felhasználó természetes személynek minősül.

Eredmények

A hatáselemzéshez az eGEP módszert és szakértői becsléseket használtak arra, hogy kalkulálják a magánszemélyek és a vállalkozások számára nyújtott előnyök mértékét. Magyarország tovább növeli online jelenlétét, 2007-ben a 34. helyet értük el a globális e-kormányzás képesség értékelésen. A kormányzati portál látogatottsága exponenciálisan növekedett 0,08 millióról 1,3 millióra 2003-tól 2007-ig.

Az elektronikus szolgáltatások használatának elterjedése csökkenti a postai és papírköltségeket is. Szakértők becslései szerint egy átlagos cég évi 50 eurót takarít meg azzal, hogy adóbevallásait elektronikusan nyújtja be az Ügyfélkapun keresztül.

Tapasztalatok

Az Ügyfélkapu használatának gyors előretörése mutatja könnyen használhatóságát, integráltságát és ez ösztönzi az állampolgárokat az e-szolgáltatások alkalmazására.

A projekt innovatív tartalma és adaptálhatósága

Az Ügyfélkapu a legmodernebb kommunikációs csatorna az állampolgárok, vállalkozások felé, amely lehetővé teszi a kormányzat számára az ügyfelek közötti magasabb elégedettség elérését, mivel az magas szintű szolgáltatást nyújt, megbízható, gyors. Az új, azonosítási módszere megengedi alkalmazását elektronikus aláírás nélkül is. A szolgáltatás ingyenes a közigazgatás és a helyi önkormányzatok részére, a Miniszterelnöki Hivatal egy helyen koncentrálja az e-szolgáltatásokat, annak érdekében, hogy elérjük az ún. egyablakos kormányzást.

Írország

Magas minőségi standard-ek elérése környezetvédelmi menedzsment rendszer alkalmazásával - Ír Börtön Szolgálat

Honlap: www.irishprisons.ie

Kapcsolattartó: Pat Dunne

Cím: Irish Prison Service, IDA Business Park, Ballinalee Road, Longford,

E-mail: ptdunne2@irishprisons.ie

Telefon: +353 18165223

Minőségfejlesztési terület

Minden állampolgárra háruló feladat, hogy tevékenységeik negatív hatással ne legyenek a környezetre, illetve más állampolgárokra. Ez igaz ezért a vállalkozásokra és az állami szervekre is. Ezért a Szolgálat a környezetvédelem területén törekszik a kiválóságra.

Bevezettek egy Környezetvédelmi Menedzsment Rendszert, ami innovatív, fenntartható és tudás alapú. A fejlesztés során a Szolgálat alkalmazza az ISO 14001 környezetvédelmi standard-et.

Szereplők

A projekt az együttműködésen alapult a vezetés, a személyzet és az elítéltek között. A helyi közösségekkel és a helyi hatóságokkal szintén kooperáltak.

Eredmények

A Szervezet büszke a minőségirányítási rendszere bevezetésére. Kapcsolatokat értek el a stratégia, a politikák és a vezetés között. Az érdekelt felek bevonása érezhető eredményeket hoztak, valamint pozitív hatással volt a környezetre is.

A személyzetet és az elítélteket környezetmenedzsment technikákra oktatták. E képességeket hasznosíthatják a munkaerőpiacon és helyi közösségeikben.

Tapasztalatok

A projekt sikerességéhez elengedhetetlen volt a vezetés, a személyzet és az elítéltek együttműködése. A folyamatok modernizálásához szintén szükség volt a stratégiai gondolkodásra és a változáshoz való elkötelezettségre.

A projekt innovatív tartalma és adaptálhatósága

Felhasználták a Környezetvédelmi Menedzsment Rendszert valamennyi tevékenységük elemzésére. Tevékenységeik fenntarthatósági értékelése ma jó gyakorlat. A rendszer bevezetése megtakarításokhoz is vezetett. A következő lépések:

- Az ISO 14001 fenntartása;
- A képzések kiterjesztése;
- A helyi közösségekkel való együttműködés folytatása;
- Fenntartható energiaforrások kifejlesztése;

Válságtól a minőségi szolgáltatásokig – a PAYE (fizetsz, ahogy keresel) tíz éve - Adótervezési és Értékelési Osztály

Kapcsolattartó: Norman Gillanders

Cím: Adótervezési és Értékelési Osztály, Ardilaun House, St. Stephen's Green West, Dublin 2

E-mail: ngilland@revenue.ie

Telefon: +353 01 645602

Minőségfejlesztési terület

Írországbán az állampolgárok 95%-ának, akik fizetésből élnek, nem kell adóbevallást készíteniük. A PAYE a megfelelő mértékű adót év közben próbálja levonni az ügyfelektől. Ahhoz, hogy a rendszer működjön, az adófizetők bevételeiről pontos információkkal kell rendelkezni.

A PAYE rendszeres kapcsolattartást igényel, hogy az adónyilvántartás naprakész legyen. Az ír munkaerőpiac gyors növekedése következtében a 90-es években, a rendszer működésképtelenné vált a késések és a panaszok elviselhetetlen szintje miatt. 1998 és 2008 között a PAYE adófizetők száma 57%-kal nőtt.

Szereplők

Az Adóhivatal vezetése, a szakszervezetek, a képzési intézetek, az IT részleg és a munkatársak összefogására volt szükség a probléma megoldására, továbbá jogszabály-módosításra is sor került.

Eredmények

- Új kapcsolattartási csatornákat fejlesztettek;
- Egyes hitelkérelmeket és adatváltásokat telefonon is elfogadnak;
- Új szabályzatokat hoztak létre a telefonos ügyintézés támogatására;
- A leveleket szkennelik;
- Papírmentes ügyintézés bevezetése;
- Ugyanakkora személyzet végez jobb szolgáltatást az 1998-hoz képest 60%-kal nagyobb ügyfélkörnek;
- A személyi állomány boldogabb az új munkakörnyezetben;

Tapasztalatok

A változáshoz szükséges a vezetés folyamatos felügyelete, az állandó kommunikáció a személyzettel és a szakszervezetekkel, az új technológia használata, valamint a munkavégzés gyakorlatának változtatása.

A projekt innovatív tartalma és adaptálhatósága

A tervet 2001-től vezették be, call center technológiával, amelyen a PAYE rendszer alapul. Megszüntették a papír alapú ügyintézését. 2005-től internet alapú önkiszolgáló ügyintézés felé indultak el, így az adófizetők saját adóügyeiket irányíthatják.

Most az Adóhivatal az adófizetők képzési jellegét modernizálja, szórólapokat felhasználva, kommunikációs stílusát javítva. Az ügyfelek igényeinek megismerése érdekében bevonnak fókuszcsoportokat, üzleti elemzéseket, marketing eszközöket.

Dublinwaste.ie ; szabadkereskedelem: a háztartási tárgyak újrahasznosítása – új, web alapú szolgáltatás helyi szinten - Dublin

Honlap: www.dublinwaste.ie

Kapcsolattartó: Hugh Coughlan

Cím: Floor 4, Block 1, Civic Offices, Wood Quay, Dublin 8

E-mail: hugh.coughlan@dublincity.ie

Telefon: +353 12222022

Minőségfejlesztési terület

A dublin-i helyi hatóságok felelősek a hulladékgazdálkodásért Dublin-ban és a környező településeken. A szabadkereskedelmi kezdeményezés, amelyet a www.dublinwaste.ie honlap támogat, egy online közszolgáltatásokat segítő rendszer, amellyel a háztartási tárgyak élettartamának hosszabbítását és újrahasznosítását segítik elő. Ez a fenntartható kezdeményezés a dublin-i és a környéki közösség társadalmi, környezetvédelmi és pénzügyi hasznát szolgálja.

Valamennyi tárgyat ingyen fel lehet adni, díjmentes a szolgáltatás valamennyi eleme. Valamennyi igény a honlapon keresztül közvetíthető.

Szereplők

Ez közös kezdeményezés, amelyben a dublin-i helyi hatóságok részt vesznek (Dublin City Council, Dun Laoghaire – Rathdown County Council stb.) és konzulens cég, amely menedzseli a honlapot.

Eredmények

A honlap beindítása óta 12.800 tárgyat hasznosítottak újra. Az újrahasznosítás egy magasabb szintű hulladékgazdálkodást jelent, jelentős környezetvédelmi és éghajlatváltozás csökkentő hatással.

A közösség számára lehetőséget teremt a gyakran nehezen eltávolítható háztartási tárgyak (pl. ágyak, asztalok) ingyenes elszállítására. A tagok száma 21.000 fő jelenleg. A szolgáltatás mindenki számára nyitva áll, egyben pénzügyi megtakarítást jelenthet az alacsony fizetésű háztartásoknak, tanulóknak, első lakástulajdonosoknak, külföldieknek. A szolgáltatás használatával meg lehet spórolni a szállítás költségeit.

A tárgyak életciklusának meghosszabbításával csökkentik az igényt új termékekre, amellyel energiát takarítanak meg. Ez pozitívan befolyásolja az üvegházhatást kiváltó gázok kibocsátásának mértékét, valamint az éghajlatváltozást.

Tapasztalatok

Írországban ez az első ilyen típusú projekt, amelynek értékteremtő hatása miatt a szolgáltatást bővítik, valamint más régiókban is bevezetik.

A projekt innovatív tartalma és adaptálhatósága

Egyedülálló közszolgáltatás, amely az internet használatát is elősegíti a praktikus hulladékgazdálkodás és környezetvédelmi megoldás mellett. Innovatív és nagyon jól hasznosítja az internet adta lehetőségeket:

- Ügyfélbarát szolgáltatás
- Rendszer, amely rugalmas és magas színvonalú
- A megfelelő információkat gyűjti az újrahasznosítás érdekében.

Olaszország

Közösségi részvétel a jogalkotásban - Toscana régió

Honlap: www.regione.toscana.it/partecipazione

Kapcsolattartó: Manuele Braghero

Cím: Regione Toscana, Via Cavour 18, 50129 Firenze

E-mail: manuele.braghero@regione.toscana.it

Telefon: +39 055 438 4970

Fax: +39 055 438 4988

Minőségfejlesztési terület

A Toszkán régió szabályozása a részvételtől egy innovatív útja a demokrácia gazdagításának, az intézmények és az állampolgárok együttműködésének. Azon az ötleten alapul, hogy szükség van a politikusok, az intézmények és a lakosság közötti közvetítés csatornáira. Ennek tükrében Toszkáná-ban újragondolták a részvétel szerepét és formáját.

Új egyensúlyt kerestek a képviseleti demokrácia és a részvételi demokrácia között. Az állampolgárok nemcsak tájékozódhatnak, hanem tapasztalatukkal hozzájárulhatnak a döntéshozatal minőségének javításában. Ezt a szabályozást inspirálta a konzultatív demokrácia fogalma, amely az angolszász országok kultúrájának jellemzője.

Szereplők

A szereplők az egyik oldalról az állampolgárok, egyesületek, a másik oldalról pedig a helyi hatóságok, régiós kormányok. A jogszabály lehetőséget biztosít a részvételre állampolgári csoportok, egyesületek, iskolák, üzleti vállalkozások, helyi hatóságok számára a jogalkotásban.

Eredmények

A részvételtől szóló régiós jogszabály innovatív eszköz a jogalkotásban való részvétel új formáira. Új részvételi intézményeket vezet be, kis és nagy közösségekben szabályozza a konzultációt, időkeret meghatározásával a tényleges döntéshozatalt megelőző fázisokban. A szabályozás megteremti a helyet és lehetőséget a különféle vitafórumok számára, az egyéni vélemények egyeztetésére. A fórumok célja a többféle vélemények maximális figyelembe vétele, eszköze: elektronikus tanácskozás, közvéleménykutatás, konszenzusteremtő egyeztetés, webfórum stb. Néhányukat már a jogszabály megalkotása során is alkalmazták.

Tapasztalatok

Az állampolgárok részvétele megköveteli hatékony stratégiák megvalósítását, mint pl. a szélesebb állampolgári részvétel aktív támogatása, keresése. Felhívás az állampolgárok számára nem elég, a politikai intézményeket, a szélesebb civil infrastruktúrát formába kell önteni annak érdekében, hogy az emberek hatékonyan bekapcsolódhassanak a politikaformálásba.

A projekt innovatív tartalma és adaptálhatósága

A részvétel a jogalkotásban szabályozás megteremti az innovatív eszközt a részvétel új formáinak, valamennyi döntéshozatali folyamatban. Számos területen modellértékű lehet más régiók számára.

Az állampolgárok bevonása az egészségügyi szolgáltatások monitoringjába - Nuoro Egészségügyi Intézmény

Honlap: www.aslnuoro.it

Kapcsolattartó: Mariangela Mameli

Cím: 08100 Nuoro via Demurtas, 2

E-mail: relazionicolpubblico@aslnuoro.it

Telefon: +39 0784 240738

Fax: +39 0784 240955

Minőségfejlesztési terület

Az Intézmény az elsők egyike Olaszországban, amely csatlakozott a Civic Audit projekthez. A program a Cittadinanzattiva (az állampolgári jogok érvényesítését segítő egyesület) és a vele együttműködő egészségügyi intézmények által támogatott. A Civic Audit az egészségügyi intézmények tevékenysége minőségének módszertani elemzésére szolgál, amelyet civil szervezetek népszerűsítenek és az egészségügyi intézményekkel együtt hajtának végre.

Az elemzés az állampolgárok véleményére, a tisztaságra, az egészségügyi intézmények teljesítményére, a kockázatok megelőzésére fókuszál. Ez a rendszer a horizontális szubszidiaritás példája.

A projektet a következő szakaszok szerint hajtják végre: az Intézmény elemzése a Cittadinanzattiva segítségével; a kritikus területek kezelése a Civic Audit következtében.

Szereplők

Az Intézmény és a Cittadinanzattiva vesznek részt a projektben. Az állampolgárok véleményeit részletesen elemezték.

Eredmények

- Ezekben az években jelentős javulás történt;
- Üdvözlő kártyák a részlegekben;
- A nyitott kórház projekt, mely 13.00-21.00 között engedi a látogatókat;
- Különböző képzések tartása, különösen bioetika.

Tapasztalatok

Az Audit Civic egyeztetés fontos a valós szervezeti visszaigazolásokhoz. Első alkalommal lehetett elemezni azokat az indikátorokat, amelyek nem feleltek meg a standard-eknek. Ezt követhette a megoldási javaslatok kidolgozása, az eredmények ellenőrzése. E módszer tette lehetővé a folyamatos fejlesztési ciklus bevezetését az egész intézményben. A fejlesztések transzparensbébbé váltak, valamint az állampolgárokkal új együttműködési területeket hoztak létre.

Lettország

Sokcsatornás hozzáférés biztosítása a helyi szolgáltatásokhoz - Jekabpils Város

Honlap: www.jekabpils.lv

Kapcsolattartó: Viktorija Gutmane

Cím: Brivibas iela 120, Jekabpils

E-mail: viktorija.gutmane@jekabpils.lv

Telefon: +371 65207321

Fax: +371 65207340

Minőségfejlesztési terület

Jekabpils Városa az első Lettországbán, amely széles körű e-szolgáltatásokat nyújt, önkormányzata sokkal hatékonyabb és produktívabb. Haszonélvezői mind a lakosok, mind az üzleti partnerek. Számos IT rendszer bevezetését követően az vált fontossá, hogy valamennyi állampolgár számára egyenlő hozzáférést biztosítsanak a Város szolgáltatásaihoz. Első fázisban kiépítettek egy jól működő információs szolgáltatást, majd létrehozták a többszörös hozzáférést a szolgáltatásokhoz.

Szereplők

A Képviselő-testület támogatta a projektet. A programcsapat három emberből állt, amelyet az IT részleg vezetett. Társfinanszírozója az EU volt, megkezdése előtt több auditot végeztek. A projektben néhány magáncég is részt vett, főleg IT cégek. Jó kapcsolatra volt szükség a köz- és magánszektor között, amely egyébként gyakran problémás Lettországbán.

Eredmények

Most az állampolgárok és a vállalkozások a Várossal kapcsolatot létesíthetnek telefonon, faxon, személyesen, e-mail-en, postán, portálon, skype-pal. A tisztviselők e-aláírásukat használják. Elektronikusan lehetőség nyílik a dokumentumok benyújtására.

Tapasztalatok

- Az erőforrások hatékony felhasználása;
- Minőségi e-szolgáltatások;
- Az állampolgárok bevonásának növelése az önkormányzat tevékenységeibe.

A projekt innovatív tartalma és adaptálhatósága

Jekabpils az első széles körben e-szolgáltatásokat nyújtó önkormányzat. A projekt indításakor kevés önkormányzat és állami hivatal alkalmazott elektronikus iratkezelő rendszereket, nem beszélve az e-szolgáltatásokról.

Társadalombiztosításhoz kötődő szolgáltatások fejlesztése kiszervezéssel - Állami Társadalombiztosítási Hivatal

Honlap: www.vsaa.lv

Kapcsolattartó: Irena Vevere

Cím: Lacplesa street 70 a, Riga

E-mail: irena.vevere@vsaa.lv

Telefon: +371 7013610

Fax: +371 7011812

Minőségfejlesztési terület

A Hivatal minőségügyi fejlesztésére 2005. és 2008. között került sor. Hosszú távú célja, hogy modern, hatékony, ügyfélbarát intézmény legyen, amelyben az állampolgárok bíznak.

2006-ig leginkább az ügyfélszolgálat erősítésére fókuszáltak. Új szolgáltató részleget hoztak létre, valamint új információs rendszert kezdtek üzemeltetni. Időközben a Hivatal új kihívásokkal került szembe: a közszolgáltatások diverzitása megnőtt, változások történtek a jogszabályokban, és nehezebbé vált jó specialistákat a pályára vonzani.

Az új középtávú terv szerint növelni kellett a Hivatal hatékonyságát, új, hatékony ügyfélmenedzsment rendszerek bevezetésével. A hatékonyság növelését, valamint az ügyfél-elégedettség javítását az ügyfelek szükséges jelenlétének csökkentésével igyekeztek megvalósítani.

A közvetlen kifizetéseket online utalásokkal váltották fel, továbbá néhány szolgáltatást magáncégekhez szerveztek ki (pl. befektetési terv megváltoztatása, hirdetések elterjesztése).

Szereplők

A Hivatal fejlesztette együttműködését további érdekelt felekkel, magáncégekkel, más közintézményekkel.

Eredmények

Az eredmények nemcsak gazdasági megtakarítással, a szolgáltatások fejlesztésével, a közvetlen ügyfélszolgálat csökkentésével jártak, hanem szervezeti haszna is jelentkezett, nőtt a bizalom és az újabb projektek beindításának lehetősége.

Tapasztalatok

A projekt jó példa az együttműködés fejlesztésére és az abból nyert közös előnyök implementálására. A magánszektor bevonására, mivel a változás terjesztése érdekükben áll, így széles körben terjesztik az új lehetőségeket, hogy több ügyfelük legyen.

A projekt innovatív tartalma és adaptálhatósága

Ez a fajta együttműködés a közigazgatás más területein is nagyon hasznos lehet. Emellett a Hatékony Menedzsment Díj Lettországból segítheti az egymástól tanulást.

Litvánia

Idős emberek tájékoztatása a biztonsági kockázatokról a rendőrséggel és az egyházzal való együttműködés keretében - Kaunas-i Rendőrség

Honlap: www.policija.lt

Kapcsolattartó: Vitalija Gintautiene

Cím: Vytauto pr. 91, Kaunas

E-mail: infokaunas@policija.lt

Telefon: +370 37 30 32 29

Fax: +370 37 30 32 45

Minőségfejlesztési terület

2006-ban a csalás új formája terjedt el Kaunas-ban, bűnözők idős embereket hívogattak, kérve őket, hogy pénzt utaljanak át vagy értékes tárgyakat hozzanak. Így 300.000 litát szereztek meg jogtalanul. A csalásról a tájékoztatás nem érte el a célközönséget, és a csalások száma sem csökkent. Az idősök megszólításának leghatékonyabb módszere az egyházi közösségekkel való együttműködés volt.

Szereplők

Litvánia lakossága 3,4 millió, 79%-a katolikus, 10-15%-uk rendszeres templombajáró, 50%-uk vallási ünnepeken. Több közösséggel működtek együtt. A papok a rendőrökkel együtt szóltak a hívókhöz, akik többsége idős ember. A rendőrök felhívták a figyelmet az ilyen típusú csalásokra. Hirdetéseket tettek ki az egyházi hirdetőtáblákra is.

Eredmények

A rendőrség ezt követően több bejelentést kapott, mint korábban, a bűncselekmények száma csökkent. A templomok és a rendőrség közötti együttműködés növelte a templombajárók érdeklődését a telefonos csalások megelőzésével kapcsolatos felhívásokra. A találkozókról tájékoztatást nyújtottak interneten, napilapokban, rádióban, regionális tv-ben.

Tapasztalatok

Az információ hatékony terjesztése az idősök részére a projekt egyik kulcspontja.

A projekt innovatív tartalma és adaptálhatósága

A projekt megpróbálja ösztönözni a rendőrség és a templomi közösségek közötti együttműködést annak érdekében, hogy tájékoztassák az állampolgárokat a potenciális fenyegetésekről, az önvédelemről. Célja a rendőrség szolgáltatásainak javítása. A projekt sikeresen továbbította a szükséges információkat az idős emberek részére.

Online panaszügyintézés - Állami Élelmezési és Állatorvosi Szolgálat

Honlap: www.vet.lt

Kapcsolattartó: Kazimieras Lukauskas

Cím: Siesiku str. 19, Vilnius

E-mail: klukauskas@vet.lt

Telefon: +370 5 240 43 61

Fax: +370 240 43 62

Minőségfejlesztési terület

A projekt célja az átfogó, elérhető regisztráció, nyilvántartás és panaszkezelés biztosítása. Tájékoztatja az embereket üzeneteik továbbításáról, az egyablakos ügyintézés elvén alapul. Külön szoftvert fejlesztettek és alosztályt állítottak fel. Az említett feladatokat digitális környezetben végezték.

Szereplők

A projekt az IT, az élelmezési, a minőségügyi osztályok tapasztalatára épült, a regisztráció, a panaszkezelés, a panaszokra adott válaszok elemzése alapján.

Eredmények

Az információk minősége javult, az ügyfelek jobb értékeléseket adnak. A panaszok beadására jobb lehetőségeket biztosítanak, az ügyfelek tudatossága növekszik. 2006-ban 2240 panaszt kaptak, az emberi hiba kockázata csökkent, az ellenőrző adatok hamisítását a rendszer blokkolja. A bürokratikus akadályok szintén csökkentek.

Tapasztalatok

Az államigazgatási szerveknél a közszolgáltatások rendelkezéseinek rendszerezettnek kell lenniük és fel kell használniuk a technikai, igazgatási lehetőségek valamennyi formáját. Ez biztosítja a rendszerfolyamatok során a szolgáltatások hasznosságát, átláthatóságát, nyomon követhetőségét, ellenőrizhetőségét. Ez a projekt segített abban, hogy létrejöhessen az üzenetek központi fogadását és elemzését végző rendszer, amely lefedi az egész országban az összes alárendelt szervet. Az üzenetek információs felhasználásuk optimalizálása érdekében kezelhetőek.

A projekt innovatív tartalma és adaptálhatósága

A projekt egyfajta preventív eszközként is felfogható, amely megkönnyíti az állategészségügy, az élelmiszerbiztonság és a minőségügy fejlesztését Litvániában. A kidolgozott üzenet fogadási, regisztrációs és az ügyfelek panaszainak kivizsgálására szolgáló rendszer a Phare projekt részeként valósult meg.

Hasonló ügyféli panaszkezelő rendszerek működnek más országokban is, a tapasztalatok megosztása megkönnyíthetné a rendszer továbbfejlesztését.

Luxemburg

A hatékonyság és a minőség fejlesztése a BPR segítségével a társadalombiztosításban (Biztosításra Szorulókat Monitoring és Orientációs Hivatal)

Honlap: www.mss.public.lu

Kapcsolattartó: Christiane Schoellen

Cím: 125 route d'Esch L-1417 Luxembourg

E-mail: christiane.schoellen@igss.etat.lu

Telefon: +352 247 86066

Fax: +352 247 86061

Minőségfejlesztési terület

A Hivatal 45 főből áll: orvosok, pszichológusok, fizioterapeuták, ápolók, emberi erőforrás munkatársak. Célja az érintettek függőségi fokának elemzése, valamint a hétköznapi élet területén szükséges igényeik meghatározása, mint a házimunka, otthoni problémák vagy tanácsadás.

A projekt előtt az elintézésre váró ügyek száma folyamatosan nőtt. Ennek eredményeként az orvosok, a kérelmezők, az együttműködő partnerek elégedetlenek voltak. A projekt célja az elintézendő ügyek számának csökkentése volt, garantálva a minőségi ügyintézés.

Szereplők

A vezetés kezdeményezte a programot. A kísérleti csoport 12 emberből állt: vezetés, emberi erőforrás vezető, CAF projektvezető, belső folyamatvezető, a szakértők csoportjának vezetője. A projekt valamennyi folyamatot érintette, beleértve a folyamatok rendszerének felülvizsgálatát a személyzet aktív támogatásával. Sikere nagyban függött attól a tényről, hogy a megfelelő embereket vonták be, illetve külön időt szántak rá a kísérleti csoport tagjainak munkarendjében.

Eredmények

Az ügyek kezelési idejére külön indikátorokat fejlesztettek ki. Pontosan elemzik az ügyek előrehaladását, és a késések okait. A kvalitatív és kvantitatív elemzéseket a kísérleti csoport elé terjesztik, s amennyiben szükséges, döntenek a preventív vagy büntető intézkedésekről.

A folyamatok újraszabályozása, valamint az ügyfelek igényeinek célzott kezelése növelte a produktivitást, 18 hónap alatt 25%-kal.

Tapasztalatok

A projekt megmutatta a jó projektmenedzsment fontosságát, valamint a motivált és érdekelt együttműködő partnerek bevonásának szükségességét.

A projekt innovatív tartalma és adaptálhatósága

A projektet valamennyi szolgáltatási ágban és ügýtípus során alkalmazni tudják. Innovatív, mert rendszerszerű monitoringot hoztak létre preventív és büntető intézkedéssel.

Kiskorúak védelmének erősítése CAF Akcióterv segítségével - Fiatalok Hivatala

Kapcsolattartó: Maryse Hansen

Cím: 24-26 place de la Gare L-1616 Luxembourg

E-mail: maryse.hansen@justice.etat.lu

Telefon: +352 47 58 21 662

Fax: +352 22 39 54

Minőségfejlesztési terület

Az első években a fiatalok jóléti szolgálatában a létszám nem növekedett az ügyek számának emelkedésével arányosan. Ezért számos vizsgálatot nem tudtak elég gyorsan elvégezni, valamint az elintézetlen ügyek száma szaporodott. A Hivatal teljes körű minőségirányítási rendszert vezetett be a CAF program égisze alatt, amely során azt célozták meg, hogy ugyanakkora személyi állománnyal minőségi szolgáltatást végezzenek.

Szereplők

A programot a Hivatal végezte el, amelyet a szolgáltatásokért felelős igazgató kezdeményezett. Amikor a szervezeti ellenállás túl erőssé vált és veszélyeztette a program sikerét, 2 programvezetőt választottak meg.

Eredmények

A sikert számos indikátor segítségével lehet mérni:

- Hány nap alatt kezelik az ügyet?
- A függő ügyeknek hány napot kell várniuk?
- Hány ügyet kezel egy tisztviselő egy hónapban?

Eredmények:

- A függő ügyek 75%-kal csökkentek;
- Átlagban 71 ügyet kezelnek a hivatalnokok egy évben, ami 33%-os növekedés.

Tapasztalatok

- A program bemutatta a jó tervezés fontosságát;
- A program végrehajtását tovább kell vinni;
- Az egységesítés és a standardizálás fontos sikertényező;
- Az öntesztelés lehetőséget biztosított arra, hogy megtanulják a szervezet módszereit és a minőségfolyamatot; ugyancsak időt biztosított a csapat egységesítésére;

- Az intézkedési terv kialakítása során meghatározták a használandó eszközöket a célok elérése érdekében;
- A vezetés szerepe nagyon fontos a program támogatása érdekében a bonyolult helyzetekben;

Málta

Engedélykiadási folyamat fejlesztése online szolgáltatásokkal - Máltai Környezetvédelmi és Tervezési Hatóság

Honlap: www.mepa.gov.mt

Kapcsolattartó: Antoine Zahra

Cím: MEPA, St. Francis Ravelin, Floriana CMR 2

E-mail: antoine.zahra@mepa.org.mt

Telefon: +356 2290 1595

Fax: +356 2290 2295

Minőségfejlesztési terület

A Hivatal mintegy 8000 építési engedélyt kezel évente. Valamennyi kérelem esetében tervek, dokumentumok, többféle érdekelt fél jelennek meg a folyamatban. Az e-kérelmezés a különböző platformokat homogenizálja, amely lehetővé teszi az ügyfelek számára, hogy megtekintsék a részleteket, előterjessék és online fizessenek, kapcsolatot tartsanak, növelve a hatékonyságot, a részvételt, valamint az átláthatóságot. A belső ügymenet szintén digitalizált, a jegyzőkönyvek elektronikusan tároltak. Szerepközpontú biztonsági rendszer teszi lehetővé a felhasználók számára, hogy különböző jogosultságokkal kapcsolódjanak a biztonságos webkörnyezethez.

Eredmények

A rendszer komplexitásának és sokféle felhasználójának köszönhetően, a különböző felhasználói körök tekintetében különböző eredményeket értek el:

- Építészek: különböző fizetési csatornák léteznek részükre, beleértve az online formát. Kérelmeket online terjeszthetnek elő, a díjakat kiszámíthatják online.
- Kérelmezők: Az előterjesztések státuszát részletesen lekérdezhetik, amely kapcsolódik a hivatali rendszerhez. A regisztrált felhasználók elektronikus kommunikációt is választhatnak;
- Általános felhasználók: Ellenőrizhetik kérelmeiket és azok státuszát.
- Testületek és bizottságok: A testületek és a bizottságok elektronikus ügydokumentációkra támaszkodhatnak, s nem feltétlenül szükséges a papír alapú irat a döntéshez, értékeléshez.
- Konzultációs testületek: A konzultációkat elektronikusan végzik, párhuzamos konzultációk lehetségesek.

Általánosságban, a hatékonyság növelése regisztrált, az ügymeneti idő csökkent. Az elektronikus eszközök hasznosítása a döntéshozatal javulásához is vezetett, az információ azonnal elérhető, az ügyek értékelése könnyebb. A rendszer növelte az átláthatóságot, a részvételt a máltai szigetek egyik legfontosabb és legérzékenyebb területén – a területhasznosításban.

A rendszer mind helyben, mind nemzetközileg már elismert. A Máltai Számítógép Társaság a legjobb e-üzleti megoldásnak választotta 2007-ben. Ugyancsak döntős volt az európai e-kormányzás díjon 2007-ben, e-gyakorlat díjjal ismerték el.

A projekt innovatív tartalma és adaptálhatósága

A MEPA e-alkalmazás innovatív megoldás, amely front-end megoldást kínál a különböző felhasználói csoportok és érdekeltek részére. Ezt egy felhasználóbarát interfész segítségével hozták létre, amely kapcsolódik egy naprakész online adatbázishoz. A rendszer platformként szolgál a különböző engedélyek kiadásához, amely alapja egy ügyfélbarát, modern technológia.

Hollandia

Továbbképzések fogyatékkal élő csoportok és közösségek részére - Albeda Főiskola

Honlap: www.albeda.nl

Kapcsolattartó: Frans Verbaak

Cím: Albeda College Rotterdam, Spinozaweg 400, 3076 ET Rotterdam

E-mail: f.verbraak@albeda.nl

Telefon: +31 10 4925167

Minőségfejlesztési terület

Az Albeda innováció bemutatja, hogy egy iskola jelentősen hozzájárulhat környezetének társadalmi-gazdasági fejlesztéséhez. Bátorítja a vállalkozást, gyakornoki helyeket hoz létre, elősegíti a kompetencia alapú képzést. A projekt segítséget nyújt a munkakeresőknek és hozzájárul a társadalmi kohézióhoz. Egy fontos eredmény, hogy a gyakornoki helyek száma 10-ről 110-re emelkedett. Továbbá 70 bolttulajdonos vett részt továbbképzésben.

Szereplők

Akik a projektben részt vesznek tagjai a bolttulajdonosok szövetségének, kerületi közigazdászok, képzési konzulensek, tanárok, menedzsment tanácsadók, munkavállalók. Mindenki pozitív hozzáállást tanúsít. Kapcsolatot építettek ki a kisebbségi vállalkozókkal, amelyre a projekt során igény mutatkozott.

Eredmények

Felismerték a képzések során, hogy szükséges a vásárló övezet újraélesztése. Az iskola kapcsolatot tart fent a valós élettel, amely a projekt egyik sikertényezője. További gyakoronoki helyeket hoztak létre, tanulmányi programokat működtetnek, vállalkozókat képeznek. Immár a projekt nem csak európai juttatásokból működik, hanem Rotterdam város is legalább négy évig támogatásáról biztosította.

Tapasztalatok

- A vállalkozók bizalmának megnyerése önmagában eredmény;
- Demonstrálni szükséges, hogy hozzáadott értéke van a projektnek;
- Az a tény, hogy az iskola a vásárló övezet közvetlen szomszédságában van.

A projekt innovatív tartalma és adaptálhatósága

A projekt Rotterdam központjában működik, ahol számos kisebbségi vállalkozó dolgozik, akik többnyire aluliskolázottak. Az ilyen területek nem egyedülállóak Rotterdamban. Számos más holland és európai város szembesül hasonló problémával.

Regelhulp.nl : egy információs esernyő az igazgatási széttöredezettség legyőzésére – Egészségügyi, Népjóléti és Sport Minisztérium, valamint Foglalkoztatási és Szociális Minisztérium

Honlap: www.regelhulp.nl

Kapcsolattartó: Eelke Visscher

Cím: Ministry of Health and the Ministry of Employment, Postbus 20350, 2500 EJ Den Haag

E-mail: e.visscher@minvws.nl

Telefon: +31 6 48016021

Minőségfejlesztési terület

A regelhulp.nl honlap az ügyfelek és a szakemberek számára lehetővé teszi, hogy a szociális és az egészségügyi területen valamennyi nyomtatvány, tájékoztató és rendelkezés egy helyen rendelkezésre álljon. A honlap kidolgozása a társadalombiztosítási szektor megújításának nagyobb programjának része. A program célja a bürokrácia visszaszorítása annak érdekében, hogy a krónikusan betegeknek évente ne kelljen számos hatóságnál jelentkezniük.

Szereplők

A honlap a két minisztérium, számos más szervezet és három helyi önkormányzat közös kísérleti programja. Jelen pillanatban több önkormányzat is csatlakozik a programhoz.

Eredmények

A projekt sikerességét természetesen végeredménye minősíti: eszköz az adminisztratív terhek csökkentésére. A közreműködő szervek bevonása is rámutatott arra, hogy a

jobb szolgáltatások kialakítása közös cél. Az a projekt sikerének egyik előfeltétele. Az információk átadása, a rugalmas működtetés, valamint a pozitív reakciók minősítik sikeresnek a projektet. Csak a célközönség döntheti el, hogy a honlap végül ténylegesen sikeres lesz-e.

Tapasztalatok

- Egy kérelem több, mint egy kérelmezési nyomtatvány;
- A szolgáltatások rendelkezései iránt nemcsak az igazgatásnak, hanem a politikaformálónak is elkötelezettnek kell lenniük.
- A szervezetek közötti jó együttműködés, a célkitűzésekben és a munkamódszerekben a konszenzus döntő.

A projekt innovatív tartalma és adaptálhatósága

A tanács azok számára, akik valami hasonlóba kívánnak fogni: türelem. Ne add fel, de tudd, mit akarsz. Ne gondold, hogy akinek hasonló a gondolkodásmódja, egyben ugyanaz a célja is. A honlap bizonyítja, hogy a bürokrácia csökkentése lehetséges. Gyakran mondják, hogy a bürokráciával szembeszállni lehetetlen, a projekt üzenete, hogy ez tévhit.

Norvégia

A kiskorúak számára nyújtott szociális szolgáltatások benchmarkingja - a Norvégiai Helyi és Regionális Hatóságok Szövetsége

Honlap: www.ks.no

Kapcsolattartó: Veslemoy Hellem

Cím: KS, Haakon VII's gt 9, 0114 Oslo

E-mail: veslemoy.hellem@ks.no

Telefon: +47 926 23 733

Minőségfejlesztési terület

A gyermekjólétet szolgáló hatékonyságfejlesztési hálózat segítségével a települések jelentősen fejleszthetik szolgáltatásaikat. A termelékenység, a minőség és az ügyfél-elégedettség indikátorai az elemzések alapjai. A hálózat hatékony platform a változáshoz, a tájékoztatáshoz, a tapasztalatcseréhez, a minőségfejlesztéshez. A cél az, hogy változatlan forrásokkal, vagy alacsonyabb szintű forrásokkal legalább hasonló számú ügyfélnek jobb szolgáltatást nyújtsanak.

A résztvevő települések aktívabb párbeszédet folytatnak ügyfeleikkel és növelik kompetenciáikat. A részvétel kultúraváltáshoz vezetett. A vezetés és a választott képviselők hatékonyabb rendszerekhez jutnak a döntéshozatal során, a célok kitűzéséhez, valamint a szolgáltatások újratervezéséhez.

Szereplők

A projektet a Szövetség, a települések és a Fiatalok Főosztálya támogatta. A projektet központilag vezényelték, 9 régiós tanácsadóval. A települések hálózata, valamint a projekt vezetése együtt döntött a külső források bevonásáról és az együttműködő partnerekről.

Eredmények

A sikert kvalitatív és kvantitatív indikátorok segítségével mérték. A felhasználók bevonására a projektben különösen nagy hangsúly esett. Ügyfélkérdőíveket is felhasználtak a fejlesztési területek azonosítására.

Tapasztalatok

A megfelelő helyi igazgatási és politikai támogatás döntő. Az elkötelezettség, a bevonás, a felsővezetés folyamatos részvétele az eredmények elérése érdekében fontos.

A projekt innovatív tartalma és adaptálhatósága

A projekt során a főosztályokkal, a megyékkel és más hatóságokkal konstruktív volt az együttműködés. A résztvevő szervezetek között együttműködési megállapodások születtek. A települések a belső ellenőrző mechanizmusok fejlesztésére és a helyi minőségi munkavégzésre koncentráltak. A hálózat a tudásmegosztást és résztvevők igényeinek való megfelelést helyezték központba.

Mypage : a közszolgáltatásokhoz és az ügyfeladatokhoz egyszerű hozzáférés biztosítása - Közmenedzsment és E-kormányzás Hivatal

Honlap: www.norway.no

Kapcsolattartó: Tor Alvik

Cím: norway.no ; Njosavegen 2, 6863 Leikanger

E-mail: tor.alvik@norway.no

Telefon: +47 576 55 024

Minőségfejlesztési terület

A mypage felhasználóbarát, biztonságos ügyfélportál, amely segítségével személyre szabott közszolgáltatásokat lehet egy helyen intézni, továbbá a közigazgatási szerveknél nyilvántartott személyes adatokat lehet ellenőrizni. Egy év után, 50 közigazgatási szerv több, mint 250 szolgáltatása segít 250.000 ügyfelet. A részvétel és átláthatóság kategóriában Európai E-kormányzás Díjat nyert 2007-ben.

Szereplők

A projekt döntő fázisaiban, amikor keresték a mintakísérleti hivatalt és a rendszer első verzióját elkezdtek működtetni, az irányítást a Közigazgatási Minisztérium végezte. Azóta a honlapot a résztvevő hivatalokkal együtt közösen üzemeltetik.

Eredmények

A sikert mutatja a folyamatosan növekvő számú felhasználó, a szolgáltatások és a résztvevő hivatalok száma. A felhasználók száma minden decemberben nő, mivel a népesség 2/3-a ezúton kapja meg új PIN kódját az adóbevallásokhoz az adóhivattaltól.

Tapasztalatok

A legfontosabb tapasztalat, hogy valamennyi érintett szereplőt be kell vonni a projektbe. Létrehoztak egy koordináló csoportot is az e-kormányzásra, amelyet a Közigazgatási Minisztérium vezetett, részt vettek benne a fontosabb igazgatási szervek. Az elkötelezett politikai támogatás és vezetés elengedhetetlen volt a projekt lebonyolításához, továbbá más szereplők bevonásához. Az ügyfelek igényei kiszolgálásának fontosságát nem lehet túlhangsúlyozni.

A projekt innovatív tartalma és adaptálhatósága

A mypage az első, nemzeti szinten működő szolgáltató portál Norvégiában, amely valamennyi közigazgatási szint szolgáltatásait egy helyen nyújtja. A mypage tartalmaz egy nemzeti autentifikációs megoldást is (Liberty Alliance/OASIS (SAML 2.0)).

Lengyelország

Az idős emberek és a fogyatékkal élők bevonása a közösségbe - Bartoszyce Városa

Kapcsolattartó: Stefania Michalik-Rosa

Cím: 10A Pienienego Street, 11-200, Bartoszyce

E-mail: secretariat.mops.bartoszyce@poczta.internetdsl.pl

Telefon: +48 89 762 50 30

Minőségfejlesztési terület

A Városi Szociális Segítő Központ 1998 óta időszakonként visszatérően kulturális eseményeket szervez. Elsődleges célja az elszigetelődés meggátolása, a társadalmi kizorulás megakadályozása, ezért aktívan bevonják a fogyatékkal élőket és az időseket. Az esemény ideje alatt a fogyatékkal élők és az idős emberek művészeti termékeiket mutatják be (pl. kézművesség), valamint a szociális segítők osztják meg tapasztalataikat.

Szereplők

A projektben mintegy 500 idős és fogyatékkal élő ember vesz részt, akik 20 féle közösségi tevékenységet folytatnak. A központok mintegy 100 munkavállalója vesz részt a rendezvények előkészítésében. A projekt hasznélvezői a városi polgárok is, akik közvetlenül vagy a médián keresztül megismerhetik az esemény kiállításait, bemutatóit.

Eredmények

Hosszú évek tapasztalata alapján, az esemény fejleszti a helyi társadalmi életet. A kezdeményezés segít leküzdeni a kölcsönösen létrehozott korlátokat és sztereotípiákat. A résztvevők önbizalmat szereznek, azt érzik, hogy értékes tagjai a társadalomnak. Eredményeiket folyamatosan növekvő közönség számára mutathatják meg. Ezek a tevékenységek lehetővé teszik a Központ számára, hogy elmélyítsék a szociális integráció folyamatát. A kulturális esemény 1998 óta 4500 embert vonzott, évről évre egyre többet eseményenként.

Tapasztalatok

A projekt végrehajtása azon alapult, hogy kapcsolatot alakítsanak ki más támogató központokkal országszerte, illetve külföldön is. Ez a rendezvények színvonalát is növelte, és elősegítette a tapasztalatcserét. Az elmúlt 10 évben mintegy 110.000. €-t használtak fel a szervezésre, többféle külső forrásból.

A projekt innovatív tartalma és adaptálhatósága

Az esemény különböző megjelenési formája miatt, lehetővé teszi a fogyatékkal élő és idős emberek szociális integrációjának és aktivitásának elmélyítését, támogatását. Ezt a modellt Kalinyingrád két helyi önkormányzatánál, Oroszországban is alkalmazták. Az összegyűjtött tapasztalatokat átadják és hasznosítják más támogató központokban.

Egységes tájékoztatás biztosítása az adófizetők számára – Pénzügyminisztérium

Honlap: www.kip.gov.pl

Kapcsolattartó: Artur Gostomski

Cím: Swietorzyska 12, 00-916 Warsaw

E-mail: artur.gostomski@mofnet.gov.pl

Telefon: +48 22 694 5616

Minőségfejlesztési terület

A projekt legfontosabb tartalma négy adótájékoztatási hivatal munkavállalói által nyújtott tájékoztatás minősége. Néhány adójogszabály értelmezése eltér bizonyos régiókban. A nemzeti adótájékoztatás legyen hivatkozási pont több, mint 400 adóhivatalban, adófizetőknek és adószakértőknek.

Egy év működés után, ez a cél valóssá és elérhetővé vált. Az egységes adótájékoztatás az országban tényré vált. A konzultáló kollégák több, mint 60.000. kérdést válaszolnak meg évente. A cél elérése érdekében egységes konzultációs folyamatokat vezettek be a 4 hivatal és a Pénzügyminisztérium között. A gyakorlat azt mutatja, hogy a célt elérték. 2007. július 1-től hivatalosan is a Nemzeti Adótájékoztatási Hivatal felel az adójogszabályok értelmezéséért.

Szereplők

A projektbe az adó adminisztráció két szintjét vonták be:

- Pénzügyminisztérium – központi szint – a szervezési feladatok koordinációjáért és a többféle értelmezések egységesítéséért felel;
- Adókamarák – regionális szint – ahol az operációs és végrehajtási munka került elvégzésre.

A Hivatal létrehozatala egy alulról felfelé irányuló kezdeményezés. Létrehozásakor újabb munkavállalókat nem vettek fel, a szükséges személyi állományt a régiókból toborozták.

Tapasztalatok

A Nemzeti Adótájékoztatósi Hivatal kiváló kezdeményezésnek bizonyult. Mint a legtöbb kezdeményezést, először sok kritikával fogadták. Egy évet követően a nyújtott szolgáltatások hatékonyak, megbízhatóak.

A projekt innovatív tartalma és adaptálhatósága

A Hivatal létrehozása teljesen új helyzetet teremtett a lengyel adóigazgatásban. Mivel minden tekintetben új rendszerről volt szó, korábbi tapasztalatokkal nem rendelkeztek. Szolgáltatásai megfelelően kiegészítik az adóigazgatás más hivatalainak szolgáltatásait. Jelenleg még mindig számos lehetőség nyílik a továbbfejlesztésre és új megoldások bevezetésére.

Portugália

A bevándorlók befogadása és integrálása - Nemzeti Bevándorlási Központ

Honlap: www.acidi.gov.pt

Kapcsolattartó: Jorge Alves

Cím: ACIDI – rua Alvaro Coutinho n 14 – 1150-025 – Lisboa

E-mail: jorge.alves@acidi.gov.pt

Telefon: +351 21 810 61 17

Minőségfejlesztési terület

ACIDI egy kormányzati intézmény, amely a bevándorlók érdekében dolgozik. Mottója: üdvözölni és befogadni. Koordinációs hivatal, amely a Határőrséggel, TB szervekkel, az oktatási és egészségügyi minisztériumokkal együtt működik.

Szereplők

A siker kulcsa az őszinte csapatmunka és a koncentrált vezetés. A legnagyobb kihívás az, hogy a bevándorlók bizalmát megszerezzék a portugál szolgáltatásokkal kapcsolatban, akár kivételes helyzetekben is. A bevándorlókat támogató hivatalok segítségével a bizalmat erősíteni lehetett. Pl. igény alapján vállalkozási és képzési szolgáltatásokat alakítottak ki.

Eredmények

Az ügyfelek problémáinak egy nap alatt való megoldása a legnagyobb eredmény, anélkül, hogy többször kelljen nekik visszatérniük. A második látogatások száma jelentősen csökkent. Ez nemcsak a bevándorlók, hanem az intézmények számára is hasznos, mivel csökkent az elintézési idővel kapcsolatos nyomás.

Tapasztalatok

Ha mindenki meg akarja érteni az ügyfelek teljes problémáit, mind az ügyfél, mind az intézmény boldogabb lesz. Jobb időt szakítani a probléma megértésére és megtalálni a gyors megoldást, mint rövid időn belül újra felvenni a kérdést. Az ACIDI az ügyfelek jobb életminőség elérésére koncentrált.

A projekt innovatív tartalma és adaptálhatósága

Az innovatív megközelítés példája a szociális mediátor alkalmazása, a nyílt-forrású megoldások adaptálása, a problémák bevándorló szemszögből való vizsgálata és a teljes elkötelezettség a megoldások megtalálása érdekében.

Új közszolgáltatás nyújtási modell - Közszolgáltatási Reform Hivatal

Honlap: www.ama.pt

Kapcsolattartó: Maria Cristina Bento

Cím: Agency for Public Service Reform, R. Abranches Ferrao n 10 – 1600-001 Lisbon

E-mail: cristina.bento@ama.pt

Telefon: +351 21 72 310

Minőségfejlesztési terület

A közigazgatás által a magánemberek és az üzleti vállalkozások számára nyújtott szolgáltatások minőségének fejlesztése előfeltételezi az információk és szolgáltatások újjászervezését. Ez azt jelenti, hogy a különböző közigazgatási szerveknek össze kell kötniük tevékenységeiket, közvetlenebbül kell együttműködni az emberekkel, vállalatokkal.

Szereplők

Valamennyi közigazgatási szerv részt vett a projektben. A Hivatal irányította az IT fejlesztéseket, az újratervezést és a változásmenedzsmentet.

Eredmények

- Erősítik a közvetlen kapcsolattartást különösen a közigazgatás és a magánszemélyek között;
- Hangsúlyozzák a közvetlen kapcsolattartás alternatív formáit, amelyek kevesebb problémával és jobb hozzáféréssel járnak;
- Integrált megoldások keresése, amelyek az igényekre alapulnak.

Tapasztalatok

A rendszert az emberek többsége bizonyos fontos élethelyzeteik során használják, pl, munkahelyváltás, munkanélküliség, lakcímváltozás, névváltoztatás, autóvásárlás.

Az internet és a telefon csatornák elemzése során arra a következtetésre jutottak, hogy nem sok ember használja még az internetet szolgáltatások megszerzésére, akik igen, főleg információkat keresnek és egyszerű szolgáltatásokat használnak. Kevesen fejeznek be internet segítségével komplex tranzakciókat. A telefonközpontok nem igazán sikeresek és szektorális alapúak.

A projekt innovatív tartalma és adaptálhatósága

A technológiai innováció elősegíti az ügyfélfogadási modellek újraszervezését: az információk és szolgáltatások újjászervezését, a különböző csatornák integrációját, a közigazgatási szervezetek tevékenységeinek összekötését, a közvetlenebb kapcsolatot az emberekkel és a vállalkozásokkal.

Románia

Az állampolgárok bevonása a döntéshozatali folyamatokba - Temesvár Önkormányzati Hivatala

Honlap: www.primariatm.ro

Kapcsolattartó: Adrian Schiffbeck

Cím: Primaria Municipiului Timisoara, Bd. CD Loga, nr 1, 300030, Timisoara

E-mail: adrians@primariatm.ro

Telefon: +40 256 408 438

Minőségfejlesztési terület

Kerületi konzultatív tanácsok az állampolgárok nem politikai és nonprofit szervezetei, amelyek életminőségük javítását segítik elő. Ezeket 2003-ban alakították, Mulhouse testvérváros példája alapján. Jelenleg 15 létezik Temesváron, s még 3-at alakítanak ki a közeljövőben. Az állampolgárok javaslatokat tesznek a helyi igazgatás részére az infrastruktúra, a tömegközlekedés, a környezet, a játszóterek, iskolák stb. tekintetében. Egyben monitoringozzák a problémák megoldási formáit. A kifejezett eredményeken túl a civil szellem erősödik, az önkéntes részvétel növekszik.

Szereplők

A tanácsokba az emberek demokratikusan választják meg képviselőiket. Tisztviselők, akik koordinálják a tanácsok együttműködését, részt vesznek a városnegyedek tanácsulésein az önkormányzat, a szolgáltatók és a rendőrség képviselőivel együtt. Negyedévente a polgármester és a részlegek vezetői konzultálnak a tanácsokkal az éves beruházási programról.

Eredmények

A kerületi tanácsok jegyzőkönyveket készítenek a találkozókról, amelyek tartalmazzák a megoldandó problémákat. Minden évben listát készítenek a valós beruházási javaslatokról, amelyet negyedévenként nyomon követnek. Az eredményeket találkozókön bemutatják, az önkormányzat honlapján közzéteszik, a helyi médiában terjesztik.

Tapasztalatok

A projekt igazolja, hogy kis számú önkéntes hatékonyan és sikeresen véghezviheti saját ötleteit, kezdeményezéseit. A tanácsok javaslatai eredményei bizonyítják, hogy megfelelő kommunikáció jó együttműködéshez vezet az állampolgárok és a közigazgatás között.

A projekt innovatív tartalma és adaptálhatósága

Ilyen típusú tanácsokat Romániában először Temesváron hoztak létre. A rájuk vonatkozó szabályozásokat orientációs jellegűnek tekintik, annak érdekében, hogy saját jellemzőik szerint működhessenek és megújíthassák a városháza által javasolt rendszereket. Az első szomszédsági fesztiválokat 2006-ban szervezték, a projekt indítását követően, elsőként Romániában.

Az álláskeresőkkel és a munkáltatókkal való kapcsolattartás internet és SMS segítségével - Galati Területi Munkaügyi Hivatala

Honlap: www.galati.anofm.ro

Kapcsolattartó: Carmen Tofan

Cím: Domneasca street, no 191, Galati

E-mail: carmenstofan2020@yahoo.ro

Telefon: +40 236 412262

Minőségfejlesztési terület

Annak érdekében, hogy a Hivatal valós időben tudja kezelni a munkáltatóktól bejövő igényeket, a munkavállalókkal való kapcsolattartásra új rendszert dolgozott ki.

Ez a rendszer, amelyet SMS-nek hívnak, lehetővé teszi, hogy a munkakeresők vagy vállalatok számára üzeneteket küldjenek, tájékoztassák őket, a lehetőségeket megosszák, sajtókonferenciákra hívják meg őket. A rendszert számítógép segítségével lehet elérni és könnyen használható. Az üzenetek számos ember számára olcsón, gyorsan megküldhetők.

Szereplők

A jó eredmények érdekében fontos, hogy jó együttműködés legyen a foglalkoztatási tisztviselő, a hálózat adminisztrátora és a telekommunikációs szolgáltatás nyújtója között. A rendszer legfontosabb szereplője a fogyasztó. Együttműködése nélkül nem lehet használni az IT lehetőségeket.

A rendszert vállalatok, munkakeresők, diplomások stb. használhatják annak érdekében, hogy hasznos információkat szerezzenek, önéletrajzot küldjenek vagy jelezzék munkaerő igényüket, anélkül, hogy személyesen befáradnának a Hivatalba. Így időt és pénzt is megtakarítanak.

Eredmények

A rendszer bevezetését követően, a vállalatok visszatájékoztatására szolgáló idő csökkent. Elsődleges információkat 24 órán belül átadnak, az üres helyek pedig 3 napon belül betölthetők.

Tapasztalatok

A legjobb megoldásnak mindenki bevonása tűnik. Az ötlet a Munkahelyi Élet Mobilitás Programja keretében merült fel, gyakorlatban először Svédországban vezették be.

A projekt innovatív tartalma és adaptálhatósága

A rendszer bizonyítja, hogy a technológiát sikerrel lehet alkalmazni a közszolgáltatások minőségének javítása érdekében. A rendszert valamennyi közintézményben be lehet vezetni az idő és pénz megtakarítás érdekében.

Szlovákia

Az állampolgárokkal történő kommunikáció egy új szervezeti hozzáállással - Szabványosítási Hivatal

Kapcsolattartó: Peter Lukac

Cím: Slovak Office of Standards, Metrology and Testing, Stefanovicova 3, Bratislava

E-mail: jurkovicova@normoff.gov.sk

Telefon: +421 2 52 49 76 41

Minőségfejlesztési terület

A Hivatal központi szinten meghatározza és megvalósítja a nemzeti politikát speciális területeken (pl, nemzeti minőség politika). A Hivatal koordinálja és felel a Nemzeti Minőség Programért.

A Hivatal ismertségéről szóló felmérés szerint 2007-ben a helyzet a következő volt:

- az állampolgárok nem voltak tisztában a Hivatal feladataival, szolgáltatásaival;
- a Hivatal nem jelent meg a nyilvánosság előtt ügyfélbarát módon;
- a szervezeti önmeghatározás hiányzott.

A Hivatal 3 éves projektet kezdett el saját maga meghatározása érdekében. Új logoval – az élet minősége. Az új logo igazodik az új kommunikációs stratégiához. Célkitűzések:

- a Hivatal ismertségének növelése;
- az önmeghatározás bemutatása;
- a Hivatal gyakorlati küldetésének tudatosítása;
- a közgondolkodás megváltoztatása a területtel kapcsolatban.

Eredmények

Az egyik fő eredmény az állampolgárok által a Hivatal és szolgáltatásai ismertségének 10%-kal való emelkedése.

Kiválóság modell bevezetése – Pénzügyminisztérium

Honlap: www.finance.gov.sk

Kapcsolattartó: Stanislava Ligova

Cím: Ministry of Finance, Stefanovicova 5, Bratislava

E-mail: stanislava.ligova@mfsr.sk

Telefon: +421 2 5958 3213

Minőségfejlesztési terület

A minisztérium a pénzügyi ágazat felelős központi szerve, amely nemcsak a minisztériumot, hanem számos alárendelt szervet is irányít. 654 fő dolgozik a minisztériumban.

A minisztériumnak kulcsszerepe van Szlovákiában, mivel a teljes pénzügyet irányítja, és kapcsolatot tart fenn a szervezetek többségével. Ezért szükséges magas színvonalú tevékenysége annak érdekében, hogy a szlovák gazdaság jól működjön. Ez az egyik indoka annak, hogy az EFQM bevezetése mellett döntöttek.

Szereplők

A felsővezetés erős támogatása tette lehetővé, hogy a projektet végrehajtsák, külön belső önértékelő csapatot alakítsanak ki. Az előterjesztett dokumentumot egy testület finomította tovább a szervezeten belül. Külső tanácsadók is segítettek, a belső csapatot képezték. A saját pénzügyi keret is fontos volt a projekthez.

Eredmények

A projekt lehetővé tette a folyamatos fejlesztést. A fejlesztési stratégia végrehajtása folyamatban, a felsővezetők támogatják. A minisztérium teljesítményének elismerése Szlovákiában és Európában magas fokú.

Tapasztalatok

A felsővezetés új és innovatív utakat talált a szervezet teljesítményének fokozására. A szervezetet rendszeresen értékelik, beazonosítják gyenge és erős pontjait. A hosszan

tartó rendszerek kialakítása az egyének és a szervezet hatékonyságának emeléséhez vezetett.

A projekt innovatív tartalma és adaptálhatósága

Noha a kiválósághoz vezető út hosszú, látható eredményeket értek el. A haszon kettős, mind a személyi állomány, mind az érdekelt felek számára.

Szlovénia

Gazdasági társaság bármikor és bárhol történő megalapítása már nem fikció - Közigazgatási Minisztérium

Honlap: <http://evem.gov.si>

Kapcsolattartó: Teja Batagelj

Cím: Trzaska 21, 1000 Ljubljana

E-mail: teja.batagelj@gov.si

Telefon: +386 1 4788331

Minőségfejlesztési terület

A minisztérium egyablakos ügyintézt vezetett be 15 szervezet bevonásával. A rendszert mintegy 700 köztisztviselő használja a bíróságokon, jegyzőknél, ügyfélpontoknál. 2007-től vezették be, 3,4 millió euróba került.

Célja az volt, hogy a vállaltoknak a következőt nyújtsák:

- gyors cégalapítás lehetősége (4 nap);
- a további eljárási kötelezettségek teljesítése egy helyen vagy online;
- más, vállalatok által gyakran használt szolgáltatások támogatása.

A köztisztviselők mellett a másik nagy célcsoport a vállalkozások, amelyek 1.600.000 eljárást végeztek egy év alatt online. A rendszer lehetővé teszi a gyors döntéseket.

Szereplők

A projekt vezetője a Közigazgatási Minisztérium volt, amely az egyablakos ügyintézt sikeresen bevezette. A projekt segítségével bizalmat nyert más szervezetektől arra, hogy képes még komplexebb projekteket is végrehajtani. A projektet közvetlenül egy projekt csapat bonyolította le.

Eredmények

A vállalkozások éves megtakarítása 10.2 millió euróra becsült. A regisztrációs és közzétételi költségeket eltörölték. Másfél hónap alatt 5439 kérelem érkezett. Az időmegtakarítás is jelentős, az ügyintézésnek rövidebbnek kell lennie négy napnál. A távlati cél egy-két nap.

A projekt innovatív tartalma és adaptálhatósága

Bármely ország, amely barátságosabb környezetet kíván nyújtani a vállalatok számára, hasznosíthatja a projekt tapasztalatait, ha teljesíti az alábbi feltételeket:

- a bevezetésről politikai egyetértésnek kell lennie, a szabályokat ehhez kell igazítani;
- az intézményi rendszereket fejleszteni kell, hogy kapcsolatba lépjenek egymással;
- nyilvántartások felépítése;
- pénzkeret hozzárendelése.

Automatikus emlékeztető segítségével az online szolgáltatások használatának fejlesztése - a Szlovén Állam

Honlap: <http://e-uprava.gov.si>

Kapcsolattartó: Maja Zupancic

Cím: Trzaska c 21, 1000 Ljubljana

E-mail: m.zupancic@gov.si

Telefon: +386 1 478 8540

Minőségfejlesztési terület

Az EU Szlovén Elnöksége idején Szlovénia az Európai Bizottsággal közösen E-kormányzás konferenciát rendezett, amelynek témái: interoperabilitás, e-részvétel, az adminisztratív terhek csökkentése.

Az automatikus emlékeztető teljes mértékben kapcsolódik a fenti célokhoz, segítve az állampolgárokat a lejáratú időre emlékeztetni, valamint támogatja az e-szolgáltatások terjesztését.

Szereplők

A projekt vezetője a Közigazgatási Minisztérium, amely felel az e-kormányzásért. A Belügyminisztériummal együtt döntöttek az új szolgáltatás bevezetéséről.

Eredmények

A legfontosabb eredmény a szolgáltatás használata. Bevezetésétől kezdve folyamatos növekedést regisztráltak hasznosításában. 2007. októberében 1154, 2008. márciusában 2000 ügyfele volt. Ez egyrészt köszönhető az elektronikus automatikus emlékeztetőnek, másrészt az e-szolgáltatásokra való felhívásoknak.

Tapasztalatok

- Az eredményeket az emberekkel való jó együttműködésnek is lehet köszönni.
- Kiváló e-szolgáltatás nyújtása, ami növeli a felhasználást;
- A hozzáadott értékkel szintén növelhető az e-szolgáltatások felhasználása.

A projekt innovatív tartalma és adaptálhatósága

Az automatikus emlékeztető rendszernek kettős haszna van. Segíti az ügyfeleket dokumentumaik érvényességének fenntartásához, egyúttal promóciós és oktatási csatorna is.

Spanyolország

A minőség erősítése a köz és magán turisztikai szolgáltatásokban - Gijon Város Turizmus Társasága

Honlap: www.gijon.info

Kapcsolattartó: Joaquín Miranda Cortina

Cím: Santa Lucía, 19, 2, 33206 Gijón,

E-mail: calidad@gijon.info

Telefon: +34 985 185 108

Minőségfejlesztési terület

Gijon helyi minőségfejlesztési tervet készített 2003-ban, amelynek célja minőségügyi standard-ek felállítása volt a különböző szektorokhoz tartozó turisztikai társaságok számára.

A jelentős sikereknek köszönhetően Gijon további ambiciózus terveket dolgozott ki, annak érdekében, hogy szolgáltatásai és termékei tekintetében harmonizálja és emelje a minőség színvonalát, erősítse imázsát. Rövid távú célként tűzték ki, hogy a turisták és a helyiek érzékeljék a változásokat. A projektben részt vevő 600 vállalat Gijont kiegyensúlyozottan minőségi szolgáltatást nyújtó várossá tették.

Szereplők

A projektben számos szervezet, társaság vett részt, a Turizmusért felelős Főigazgatóság, a Spanyol Települések és Provinciák Szövetsége, Gijon-i Turizmus Testület, a Gijon-i Turizmus Minőségéért Társaság, turisztikai szolgáltatók, más társaságok.

Eredmények

Gijon számít arra a 266 vállalatra és 302 taxisra, akik elnyerték a Turizmus Minőség Díját és hozzásegítették Gijon-t imázsa fejlesztéséhez, valamint növelték mind a turisták, mind a helyiek megelégedettségét.

Tapasztalatok

- Egyensúlyt kell teremteni a minőség és a mennyiség között, a turisztikai célhelyeken lényeges fejlesztéseket kell véghezvinni;
- A projektnek dinamikusnak és folyamatosnak kell lennie;
- Fenn kell tartani az érdeklődést a rendszer iránt, fontos a rugalmas munkavégzés, a projekt alapkövetelményeinek fenntartása.

A projekt innovatív tartalma és adaptálhatósága

Jelentősebb innovációt jelentett valamennyi szereplő bevonása, az osztott célok meghatározása és a turisztikai célállomások integrálása. A szolgáltatások színvonalának emelését és harmonizálását segítette elő az integrált intézkedés, tervezés, végrehajtás. Az intézkedések utóhatásaként a szolgáltatások javítása a helyiek életét is jobbította, akik minden nap igénybe veszik a szolgáltatásokat.

A közszolgáltatások minőségének figyelemmel kísérése: az információk megosztása a közszolgáltatások minőségéről - a Szolgáltatások Minőségének és a Közpolitikák Értékelési Hivatala

Honlap: www.aeval.es

Kapcsolattartó: Consuelo Hidalgo

Cím: Maria de Molina, 50, 28071 Madrid

E-mail: consuelo.hidalgo@aeval.es

Telefon: +34 91 273 2980

Minőségfejlesztési terület

A Hivatal szerepe, hogy bevonja az állampolgárokat a közszolgáltatások kialakításába, illetve, hogy tájékoztassa az állampolgárokat. Elsődleges cél a projektben, hogy bemutassa milyen jól működnek a közszolgáltatások.

Termék az éves jelentés a szolgáltatásokról, amelyet létrehoznak, közzétesznek, terjesztenek. A tartalmat kvantitatív és kvalitatív adatokon alapuló indikátorok elemzésével alkotják meg. Ezen adatok teszik lehetővé, hogy a közszolgáltatások minőségének fejlesztését nyomon kövessék.

Szereplők

A programban számos munkatárs dolgozott együtt: állampolgárok, szolgáltatók, társadalmi szervezetek képviselői, döntéshozók és közigazgatási vezetők.

Eredmények

A projekt hasznos az eredmények és a végrehajtás mérésére, új megközelítést használ, az információk elemzésére, általánosítására, terjesztésére.

Tapasztalatok

- Minőségügyi osztályokat minden minisztériumban létre kell hozni a minőségügyi programok támogatására;
- Szükséges az információcsere az elért eredményekről, valamint a stratégiákat az egész szervezetben be kell vezetni.

A projekt innovatív tartalma és adaptálhatósága

Az innováció elemei:

- Integráció az objektív és szubjektív elemek értékelésében;

- A társadalmi szervezetek képviselőinek részvétele;
- Indikátorok, amelyek a minisztériumok közötti összehasonlítást segítik;
- Monitoring és értékelési rendszerek kialakítása.

Svédország

A jelöltek bevonása a felvételi folyamatba önértékelés segítségével - Nemzeti Szolgálat Hivatala

Honlap: www.pliktverket.se

Kapcsolattartó: Olle Ejner

Cím: Swedish National Service Administration, Waxnasgatan, 65180 Karlstad

E-mail: olle.ejner@pliktverket.se

Telefon: +46 54 14 66 46

Minőségfejlesztési terület

A Hivatal felelős a Svéd Honvédségben a kiválasztásért. Az alapvető katonai képzésben való résztvevők iránti igény 1/10-re esett vissza.

Amíg a behívottak száma csökkent, a kiválasztásért felelősök száma nem csökkent, inkább növekedett. A kiválasztott emberekre jutó kiválasztási költséget csökkentették, hatékonyságnövelő intézkedések segítségével. A kiválasztási eljárás nem egyszerűsödött, a kiválasztás fontosabb, mint valaha.

Szereplők

A 17. életévükben lévő fiatalok a Hivataltól levelet kapnak, azzal, hogy válaszoljanak egy kérdőívre, ami a Hivatal honlapján található. A nők is válaszolnak erre a kérdőívre, számukra a kitöltés nem kötelező.

Eredmények

A teljes kiválasztási folyamatban résztvevők száma a felére vagy kevesebbre csökkenthető, így a kiválasztás színvonala fenntartható és emelhető. Egyenlő elbírásági szempontok szerint hasonlítják össze a fiatalokat. A projekt költsége 10 millió svéd korona, a megtakarítás éves szinten pedig 100 millió korona.

Tapasztalatok

A rendszer hatékonysága nőtt, magasabb színvonalú a kiválasztás. A válaszadási ráta 99%-os a fiúknál, a lányoknál 20%-os. A tesztek megbízhatóak és előre mutatóak.

A projekt innovatív tartalma és adaptálhatósága

- A modell lehetővé teszi az előre bekért információk alapján eldönteni azt, hogy a személy alkalmas lehet-e a katonai szolgálatra;
- Az IT rendszer adatokat gyűjt a személyről más hatóságoktól, illetve a jelöltől kompetenciái felmérése érdekében.

- Az új szervezet korlátozott számú, megfelelően képzett embert hív be a kiválasztás utolsó körében.

A helyi közszolgáltatások teljesítményének mérése és jelentése - Helyi Hatóságok és a Régiók Szövetsége, Lomma Város, Pitea Város

Honlap: www.skl.se/medborgardialog

Kapcsolattartó: Lena Langlet

Cím: Hornsgatan 20 118 82 Stockholm

E-mail: lena.langlet@skl.se

Telefon: +46 8 452 79 18

Minőségfejlesztési terület

A Városi Minőség projektben a Szövetség 43 helyi hatósággal működik együtt annak érdekében, hogy új eszközt fejlesszen ki a helyi hatóságok teljesítményének meghatározására állampolgári szemszögből.

A helyi hatóságokkal együtt 2006-07-ben 36 intézkedést tartalmazó eszközt fejlesztettek ki azért, hogy a helyi hatóságok teljesítményét röviden összegezni tudják.

Szereplők

A választott képviselők szerepe erősítésének szükségessége és a választott képviselők, valamint az állampolgárok közötti kapcsolat hiányának csökkentése a főbb célja a fejlesztésnek. A helyi hatóságoknál történő fejlesztésben a politikusok, köztisztviselők, állampolgárok vesznek részt a demokrácia erősítése és a szolgáltatások hatékonyságának növelése érdekében.

Eredmények

36 intézkedést fejlesztettek ki, amelyet 43 helyi hatóság alkalmazott annak érdekében, hogy erősítsék a helyi hatóságok teljesítményét állampolgári szemszögből. Az eredmények képezték az állampolgárok és a politikusok közötti párbeszéd alapját. A párbeszéd és az eredmények alapján került sor az operatív fejlesztésekre. Így határozták meg az egyértelműbb állampolgárok általi teljesítmény célkitűzéseket.

Tapasztalatok

- Az eredmények tisztázottsága az állampolgárok szemszögből;
- Publikált összehasonlító eredmények a közvetlen operatív fejlesztésekről;
- A tisztán kitűzött eredmények jobb célkitűzésekhez vezettek.

A projekt innovatív tartalma és adaptálhatósága

A projekt innovatív, mert az állampolgárok szempontjából számos intézkedést tettek az állampolgárok és a választott képviselők közötti párbeszéd érdekében. Az intézkedésekhez munkafüzetet rendelnek, amely meghatározza az intézkedések tartalmát és azt, hogy miképpen lehet továbbfejleszteni. Vannak jó példák arra is, hogyan lehet az eredményeket állampolgár barát módon bemutatni.

Egyesült Királyság

Nyilvános konzultációk és az érdekeltek bevonása segítségével a szolgáltatásokhoz való hozzáférés javítása - Staffordshire Moorlands Tanácsa

Honlap: www.staffsmoorlands.gov.uk

Kapcsolattartó: Peter Dunkley

Cím: Staffordshire Moorlands District Council, Staffordshire

E-mail: peter.dunkley@staffsmoorlands.gov.uk

Telefon: +44 1538483701

Minőségfejlesztési terület

A Tanács számos közszolgáltatás nyújtásáért felelős. 1999-ben a Tanács programot indított Önkormányzati Kapcsolat néven, az egyablakos ügyintézés érdekében. A cél az volt, hogy fenntartható támogatást nyújtsanak a helyi közösségeknek és megkönnyítsék a szolgáltatásokhoz férést közös kapcsolattartási pontok kialakításával.

Szereplők

Staffordshire Moorlands irányította a projektet, együttműködve más közszolgáltató hivatalokkal, rendőrség, nyugdíjhivatal, munkaügyi központ. A sokoldalú képességekkel rendelkező, továbbképzett személyzet a legtöbb esetet egy ügyintézési alkalommal be tudta fejezni. A szolgáltatások fejlesztésében a helyi állampolgárok is aktívan részt vettek.

Eredmények

Az intézkedéseket és eredményeiket nyilvántartották. Évente kétszer ügyfél-elégedettségi kérdőíveket adtak ki a szolgáltatásokkal kapcsolatban. A legutóbbiban mindhárom területen 100% volt az elégedettség. A telefonos ügyintézés és a honlap tekintetében is hajtottak végre fejlesztéseket.

Tapasztalatok

A legjobb útja a szolgáltatás fejlesztésének a folyamatos konzultáció a partnerekkel, az érdekeltekkel, a felhasználókkal.

A projekt innovatív tartalma és adaptálhatósága

A projekt innovatív tartalma a konzultációkon keresztüli szolgáltatásfejlesztés annak érdekében, hogy egyszerűsítsék az ügymenetet. Az érdekelt felek bevonása az eredmények mérése szintén innovatív eszköze az ügyfelek igényeinek sokoldalú figyelembe vételéhez.

Simple: Folyamat indítása az állampolgárok bevonásával a közösségi szolgáltatások fejlesztésére - Ófelsége Adó- és Vámhivatala

Honlap: www.hmrc.gov.uk

Kapcsolattartó: Jane Frost

Cím: 100 Parliament street, Westminster, London

E-mail: jane.frost@hmrc.gsi.gov.uk

Telefon: +44 2 7147 2168

Minőségfejlesztési terület

Simple a kezdeményezések fejlesztésére szolgáló folyamat, amely az ügyfelek jobb megértésére alapít. Ebbe beleértendő a kezdeményezések tesztelése a következők segítségével:

- Hatály: a probléma azonosítása;
- Ötletmegosztás: többféle megoldás vázolója;
- Előrehaladás: az ötlet tesztelése az ügyfelek reakcióinak mérésére;
- Prototípus: az ötlet fejlesztése és az operatív kérdések azonosítása;
- Elindítás: kommunikációs terv készítése, mind belső, mind külső;
- Értékelés: a kezdeményezés hatásainak mérése.

Szereplők

Az ügyfélszolgálati részleg segítségével fejlesztették a folyamatot 6 hónap alatt. Ez idő alatt számos kollégát bevontak különböző főosztályról.

Először a Simple-t a felsővezetésben vezették be, ezt követően széles körűen különböző főosztályokon.

Eredmények

A Simple változást hozott az ügyfelekre történő fókuszálásban. Erős céllá vált az ügyfelek igényeinek kiszolgálása. A Simple közös keretrendszert nyújtott a személyi állomány számára a célok eléréséhez.

Tapasztalatok

A Simple lehetőséget nyújtott a kezdeményezések fejlesztése során az ügyfelek bevonására, amely fontos szempont volt. A Simple bizonyította azt is, hogy az érdekelteket érdemes bevonni a tartalomfejlesztésekbe, a kommunikációs stratégia kialakításába már kezdeti fázisban.

A projekt innovatív tartalma és adaptálhatósága

A Simple felhasználja a magánszektor jó gyakorlatait, és lehetővé teszi alkalmazásukat a közszektorban. A folyamat önmagában érték lehet, bármilyen típusú kezdeményezésben tekintet nélkül nagyságrendjére, fejlesztési ütemére.