

INTÉZKEDÉSI TERV – MINTA

Az intézkedési terv kizárólag a Közigazgatási és Igazságügyi Hivatal (a továbbiakban: KIH) Igazságügyért felelős elnökhelyettes irányítása alá tartozó szakterületekre, illetve a CAF önértékelési kritériumok közül a 6.1. alkritériumra vonatkozik („*Tekintsék át, hogy milyen eredményeket ért el a szervezet az állampolgárok/ügyfelek véleménye, személyes értékelése alapján az állampolgárok/ügyfelek szükségletei és elvárásai kielégítésével kapcsolatban*”).

I. Beavatkozási terület

A KIH szervezeti önértékelése során a 6.1. alkritériumot 15 fő értékelte, akik közül 4 fő adott nullás értéket. A minimálisan adott pontszám 5 pont volt, az ennél az alkritériumnál maximálisan adott 60 pontra két fő értékelte az elért eredményeket. Ezek alapján az alkritérium átlagos pontszáma 27 pontban került meghatározásra, mely pontszámmal a konszenzus teremtés során a tesztelő munkacsoport tagjai is egyetértettek, azt a konszenzusteremtés eredményeként jóváhagyták.

A két szélsőérték vizsgálatánál az alábbi megállapításokra jutott a munkacsoport: a minimum értéket adó munkatárs értékelése azon a megállapításon alapult, hogy az állampolgárok/ügyfelek véleményéről, értékeléséről nincs a szervezeti egységnek információja, az ezzel kapcsolatos tapasztalatok kizárólag a beérkező panaszok, fellebbezések alapján mérhetőek, erősséget az értékelő kolléga nem tudott meghatározni. Ezzel szemben a maximális pontszámok értékelői kiemelték a szervezeti egység jó megítélését, megközelíthetőségét, akadálymentesíthetőségét, személyes és telefonos elérhetőségét, az érdekelt felek bevonását, a hatósági ügyintézés nyomonkövethetőségét, átláthatóságát, dokumentálhatóságát. A fejlesztendő területek között az értékelők véleménye nagyrészt azonos; az ügyfél-elégedettség mérés hiányát mindenki hangsúlyozta, emellett nagy számban jelentek meg az átláthatóságra, az állampolgárok bevonására, valamint az ismertség növelésére vonatkozó javaslatok is.

A konszenzusteremtésnél a tesztelő munkacsoport tagjai megállapodtak abban, hogy az értékelők véleményét figyelembe véve a 6.1. alkritérium vonatkozásában a szervezeti egységet a módszertani útmutatóban foglalt PDCA skálán a tervezés (Plan) szakaszába lehet besorolni, így értékelése 11 és 30 pont közé tehető. Ennek megítélésénél döntő szerepet kiemelten a mérések hiánya játszott, mindemellett a munkacsoport figyelembe vette azt a tény is, hogy léteznek tervek ilyen mérések kialakítására és végzésére. Ennek alapján az értékelés átlagpontszámaként kapott 27 pontot a munkacsoport a konszenzusteremtés eredményeként elfogadta.

1. Projektszponzor

Közigazgatási és Igazságügyi Hivatal Igazságügyért felelős elnökhelyettes irányítása alá tartozó szervezeti egységek (Igazságügyi Szakmai Koordinációs Főosztály, Jogi Segítségnyújtási Osztály, Áldozatsegítési Osztály, Pártfogó Felügyelői Osztály, Kárpótlási Osztály)

2. Projektvezető

Igazságügyért felelős elnökhelyettes

3. Intézkedésért felelős

Az Igazságügyért felelős elnökhelyettes irányítása alá tartozó szervezeti egységek, a projektvezető által kompetenciájuk és gyakorlatuk alapján kijelölt vezetők, munkatársak és/vagy külső szakértőből álló projektcsapat. A végrehajtásért és kapcsolattartásért a projektcsapat, illetve annak vezetője felelős.

4. Érintett felek

a. Állampolgárok/ügyfelek

b. A Közigazgatási és Igazságügyi Hivatal Igazságügyért felelős elnökhelyettes irányítása alá tartozó szervezeti egységek, Elnöki Kabinet, Létesítménygazdálkodási Főosztály

5. Az önértékelésben meghatározott erősségek:

- az önértékelést végző szervezeti egységek megítélése jó a társhatóságok visszajelzése alapján
- az önértékelést végző hivatal földrajzi megközelíthetősége jó, akadálymentesített, ügyfelek fogadására alkalmas helyiséggel rendelkezik
- az önértékelést végző szervezeti egységek személyes és telefonos elérhetőséget biztosítanak az ügyfelek/állampolgárok számára ügyeik intézésére
- a hatósági ügyintézés a jogszabályoknak megfelelően történik, jól nyomon követhető, dokumentált, a jogszabályi ügyintézési határidőt a hivatal betartja

6. Az önértékelésben meghatározott fejlesztendő területek:

- ügyfél-elégedettség mérés bevezetése
- nagyobb átláthatóság az ügyintézés folyamatában
- az állampolgárok nagyobb fokú bevonása a szolgáltatásokba, az ügyeik intézésébe
- pontos, naprakész tájékoztatás, információ nyújtás az ügyfelek irányába a hivatal internetes oldalán
- az Igazságügyért felelős elnökhelyettes irányítása alá tartozó szakterületek által nyújtott szolgáltatások ismertségének növelése

II. Intézkedések

1. Ügyfélszolgálati kézikönyv (ügyfélszolgálati karta) kiadása és az ügyfélszolgálatot végző kollégák számára a kézikönyvben foglaltak alkalmazásának előírása és betartatása
2. Megfelelő tartalmú ügyfél-elégedettség mérésére szolgáló kérdőív kidolgozása (papír alapú vagy elektronikus)
3. Az ügyfél-elégedettség mérés bevezetése, az ügyfél-elégedettség mérések rendszeresen kiértékelése, ezek eredményei alapján fejlesztési területek meghatározása
4. Az állampolgárok nagyobb fokú bevonása érdekében az elektronikus ügyintézési lehetőségek megvizsgálása, lehetőség szerint az elektronikus ügyintézési területek meghatározása, bővítése
5. Az Igazságügyért felelős elnökhelyettes irányítás alá tartozó szakterületek népszerűsítése érdekében kommunikációs terv kidolgozása és ez alapján megfelelő kommunikáció az állampolgárok/ügyfelek, társhatóságok irányába, a hivatal által biztosított szolgáltatások ismertségének növelése céljából.

Korlátok:

A 4. intézkedés tényleges megvalósításának korlátja lehet olyan jogszabályi rendelkezés, mely az elektronikus ügyintézés az adott hatósági ügyben kizárja.

Szükséges emberi erőforrás (ember/nap):

6 ember / 30 nap

Költségvetés:

1. intézkedéshez kapcsolódóan:
Figyelemmel arra, hogy ügyfélszolgálati kézikönyv akár elektronikus úton is kiadható, így tördelési-nyomtatási költség nem merül fel.
2. és 3. intézkedéshez kapcsolódóan:
Az ügyfél-elégedettség mérésre szolgáló kérdőívek „házon belül” is előállíthatók és lehetnek elektronikusak is, így nyomdaköltség itt sem merül fel.
4. intézkedéshez kapcsolódóan:
Az elektronikus ügyintézési lehetőségek megvizsgálásának nincs költségvonzata, amennyiben kialakítható, bővíthető, úgy informatikai fejlesztési költség, adott esetben dologi költség (szoftverbeszerzés) merülhet fel. A költség meghatározásához árajánlat bekérése szükséges.
5. intézkedéshez kapcsolódóan:
A kommunikáció egy része pluszköltség nélkül megoldható, szóróanyagok, plakátok nyomdai előállításának, adott esetben spot, reklámfilm készítésének költsége merülhet fel. A költség meghatározásához árajánlat bekérése szükséges.

Intézkedés javasolt megkezdése:

2014. január 1.

Intézkedés megvalósításának becsült határideje:

6 hónap, illetve folyamatos

Intézkedés végrehajtásáért felelős:

Igazságügyért felelős elnökhelyettes