



BÉKÉS MEGYEI
KORMÁNYHIVATAL

MUNKAÜGYI KÖZPONTJA

5600 Békéscsaba, Árpád sor 2/6.

Ügyiratszám: 1535-1/2011-5700	Tárgy: Megyei Kormányhivatal Munkaügyi Központjának Minőségfejlesztő tevékenysége
-------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------

Ügyintéző: Kiss Ilona	Hiv. sz.: -
Telefon: (66) 441-221	Melléklet: -

Horváth Viktor

főosztályvezető

Közigazgatási és Igazságügyi Minisztérium

Közigazgatás-fejlesztési és Stratégiai Tervezési Főosztály

1055 Budapest Kossuth tér 2-4. III.em.4.

Tisztelt Főosztályvezető Úr!

Az Állami Foglalkoztatási Szolgálat (továbbiakban ÁFSZ) munkaügyi kirendeltségei 2004 óta alkalmaznak munkájuk hatékonyabbá tétele érdekében minőségirányítási rendszert. Az ÁFSZ szakmai munkájának irányításáért és koordinálásáért felelős Foglalkoztatási Hivatalban (a továbbiakban FH), 2002-ben kezdődött meg a kirendeltségekre adaptált minőségirányítási rendszer kidolgozása. A kirendeltségi minőségirányítási modell kidolgozását követően kezdődhetett meg egy PHARE támogatású projekt keretében hét kirendeltségen a minőségirányítási rendszer kísérleti bevezetése, majd a sikeres bevezetést követően a tapasztalatok kiértékelése.

A kirendeltségi minőségirányítási modell, amely elsősorban a minőség kultúra kialakítását, és meghonosítását, valamint a partnerközpontú kirendeltségi működést tűzte ki célul, alkalmasnak bizonyult a széleskörű bevezetésre. A modell fő célkitűzéséből eredően partnerközpontú kirendeltségi minőségirányítási modellként azonosítottuk a továbbiakban. A partnerközpontú kirendeltségi minőségirányítási modell (a továbbiakban: pkmm) eszköztárába beépítettük a közigazgatás intézményei számára az EU által ajánlott önértékelési rendszert (Common Assessment Framework = CAF, magyar néven: Közös Értékelési Keretrendszer =KÉK) is.

A Humán Erőforrás Fejlesztés Operatív Program keretén belül az ország 60 munkaügyi kirendeltségen vezettük be sikeresen a partnerközpontú kirendeltségi minőségirányítási modellt.

A Békés Megyei Kormányhivatal Munkaügyi Központjának kirendeltségi szervezeteiben folyamatosan vezetjük be a Közös Értékelési Keretrendszer (KÉK) minőségirányítási modellt.

A kirendeltségeken először a partnerközpontú kirendeltségi minőségirányítási modellt kell bevezetni és működtetni, majd egy-két évi sikeres működést követően továbblépésként a folyamatközpontú kirendeltségi modellt. A Békés Megyei Kormányhivatal Munkaügyi Központjának 27 kirendeltsége közül 15-nél zajlik minőségfejlesztő munka.

A minőségfejlesztő munkával párhuzamosan 2005-ben az ÁFSZ-ben bevezetésre került a Megegyezéses Eredménycélokkal való Vezetési rendszer. A rendszer eredménymutatókat alkalmaz a szakmai munkavégzés szintjének mérésére, s ezekkel határozza meg az évről évre elérendő, megegyezésen alapuló célok számszerűsíthető eredményeit. A MEV rendszerbe integrálásra került a partnerelégedettségi mutató is, mely jelenleg a rendszer 12-es számú indikátora. A partnerelégedettségi vizsgálatok keretében az állást keresők körében két mérést bonyolítunk le, valamint a munkaadók és a saját dolgozók körében veszünk fel kérdőíveket. A 2010-es év összesített eredményei alapján a partnerelégedettségi mutató a Dél-alföldi régióban 93,45%-ot mutat.

Az ÁFSZ Foglalkoztatási Szolgálat kirendeltségei részére a minőségfejlesztésben elért eredményeinek elismerésére a Foglalkoztatási Hivatal Főigazgatója 2005-ben Minőség Díjat alapított. Az alapítás célja az ÁFSZ azon kirendeltségeinek országos elismerése, amelyek bizonyítottan elkötelezettek a minőség iránt, magas szinten teljesítik az ÁFSZ partnerközpontú minőségirányítási modell követelményeit. A Dél-alföldi régió Minőségdíjas kirendeltségei: Orosháza, Békéscsaba, Kiskőrös, Kecskemét, Mezőkovácsháza.

A TÁMOP 1.3.1. 3.3. „Minőségfejlesztés” alprojekt keretében bevezetésre került a Békés Megyei Kormányhivatal Munkaügyi Központ központi szervezeti egységeiben az MSZ EN ISO 9001:2009 szabvány szerinti minőségirányítási rendszer. A minőségirányítási rendszert a ConsAct Minőségfejlesztési és Vezetési tanácsadó Kft. támogatásával építette ki a szervezet, támogatásával elkészült dokumentumok: a Minőségpolitika, a Minőségirányítási Kézikönyv, a Minőségirányítási Eljárások, illetve Minőségirányítási Mutatószámrendszer. A Békés megyei Kormányhivatal Munkaügyi Központ kollégáinak 96%-a általános minőségügyi képzésben részesült, valamint 5 fő belső auditori tanfolyamon. A központ munkatársai megfelelő ismeretekkel rendelkeznek a minőségirányítási rendszer folyamatos működtetéséhez és továbbfejlesztéséhez.

Békéscsaba, 2011. február 15.

Tisztelettel:

Dr. Nagy Ágnes
igazgató