

Budapest Főváros XIII. Kerületi Önkormányzat

„önkormányzati közérdekű bejelentéseket kezelő rendszer”
kidolgozása és bevezetése

Miről lesz szó?

Ezek vagyunk

Mit gondolunk a minőségről?

Mit gondolunk az innovációról?

2016. év innovációs projektje

Lakosság szám: 1 13 532

Közszolgáltatásokat rendszeresen igénybe vevők száma:
bölcsődei/csana: 1078
óvodai: 3573
szociális: 3200
segélyezés: 2987
bérlakások száma: 6546
kulturális : 25-30 000
hatósági: 1 63 856



Ezek vagyunk

- Önkormányzati működésünk alapfilozófiája: nincs településfejlesztés minőségi közszolgáltatások nélkül, nincs minőségi közszolgáltatás fejlődés nélkül:

tudatos tervezés,

fegyelmezett költségvetési és vagyongazdálkodás,

potenciális kockázatok minimalizálása

- Lendületben a XIII. kerület Budapest Főváros XIII. kerületi Önkormányzat programja (2015-2019) biztonság, kiszámíthatóság és átlátható működés

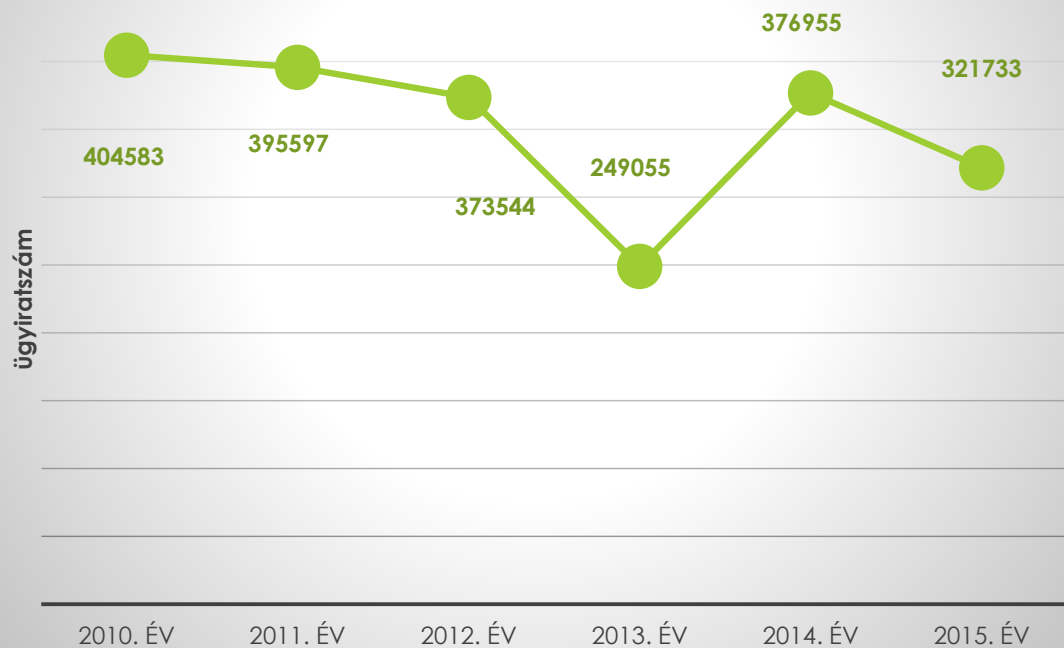
- az itt élők életminőségének javítása
- kiegyensúlyozott településpolitika
- partnerségen alapuló városfejlesztés
- szolidaritás, esélyegyenlőség
- a kerületi polgárok identitásának megőrzése

Ezek vagyunk

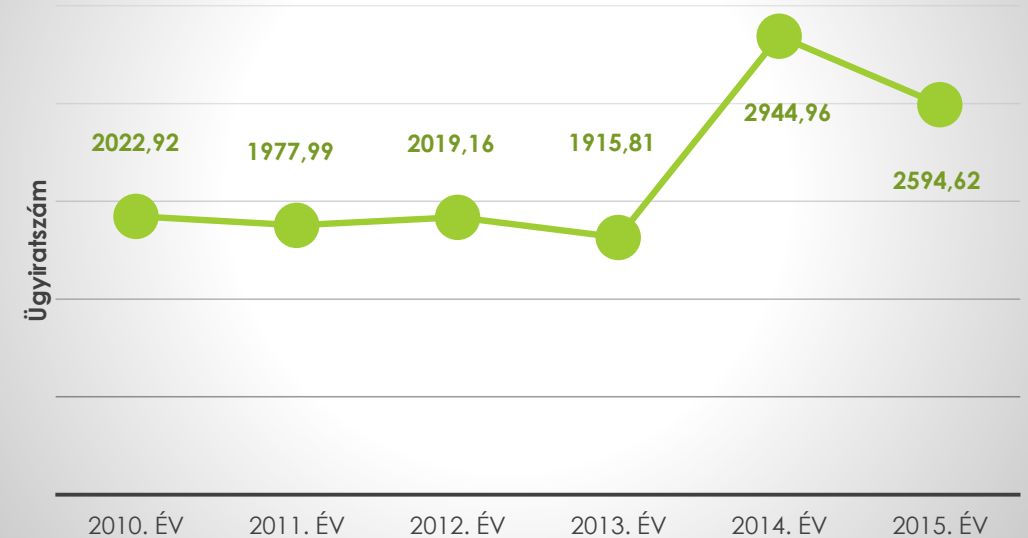
- ZIMBRA (15 domain (tartomány), 1438 useraccount (felhasználó azonosító)
- Click&Flow iratkezelő rendszer
- GOVCENTER Web alapú szolgáltatás: testületi munkát támogató modul, feladat-végrehajtás követés támogató modul, telephely nyilvántartó és működési engedély nyilvántartó modul, rendezvénytartási engedély modul
- ECOSTAT
- Munkaidő nyilvántartó és - beléptető rendszer
- On-line étkeztetési szolgáltatás (nyilvántartás, rendelés, befizetés)
- Lakosság részére térítésmentes közterületi wifi elérési lehetőség (65 telephelyen wifi hot-spot)

Ezek vagyunk

Iktatott ügyiratok számának alakulása 2010-2015. években



Munkajogi létszámot tekintve egy főre eső iktatott iratok száma 2010-2015. években



Mit gondolunk a minőségről?

„A minőség nem egy jogi tett, hanem szokás” Arisztotelész

- 2002. június 1. napja
- Ki mondja meg, hogy mi a minőség?
- Mit tehetünk a minőségért?
- tudatos minőségfejlesztési tevékenység
- Hogyan tanuljunk másoktól és egymástól?
- Mit kapunk a minőségtől?

Mit gondolunk az innovációról?

- Adatok, Információk, Tudás egy helyen?
- Hogyan teremtsük meg a „jogszerűség” és a „gyakorlat” közötti összhangot?
- Milyen eszközökkel történhet a tanulás a tapasztalatokból?
- Befogadó környezet, befogadó szervezet?

2016. év innovációs projektje

Általános cél: kerületi állampolgárok életminőségének javítása

Konkrét célok:

- elektronikus ügyintézés lehetőségének bővítése,
- ún. „vevői”, állampolgári, partneri szervezetek részére azonnali reagálás, intézkedések megtétele és eredmények visszajelzése,
- adminisztrációs teher csökkentése,
- vezetői ellenőrzés eszközeinek bővítése,
- jövőbeni döntés előkészítését szolgáló információk kezelése.

2016. év innovációs projekt folyamata

- Felismerés
- Konceptióalkotás
- Problémamegoldás
- Megoldás
- Fejlesztés
- Felhasználás

2016. év innovációs projekt folyamata

Felismerés

Az ügyfelek közérdekű bejelentést, panaszt több fórumon, csatornán tehetnek. Ilyen lehet:

- személyesen
- telefonon az ügyintézőknél,
- zöld számon az Ügyfélszolgálatnál,
- funkcionális e-maileken (ugyfelszolgalat@, onkorm@, jegyzo@ stb.) és a személyes, ügyintézői e-mail címeken,
- az önkormányzat „Írjon nekünk!” rovatában,
- 20P levelek, a kerület Polgármesteréhez, önkormányzati képviselőkhöz érkező írásban, fogadóórákon, elektronikusan.
- írásban, postán érkezett levelek.

2016. év innovációs projekt folyamata

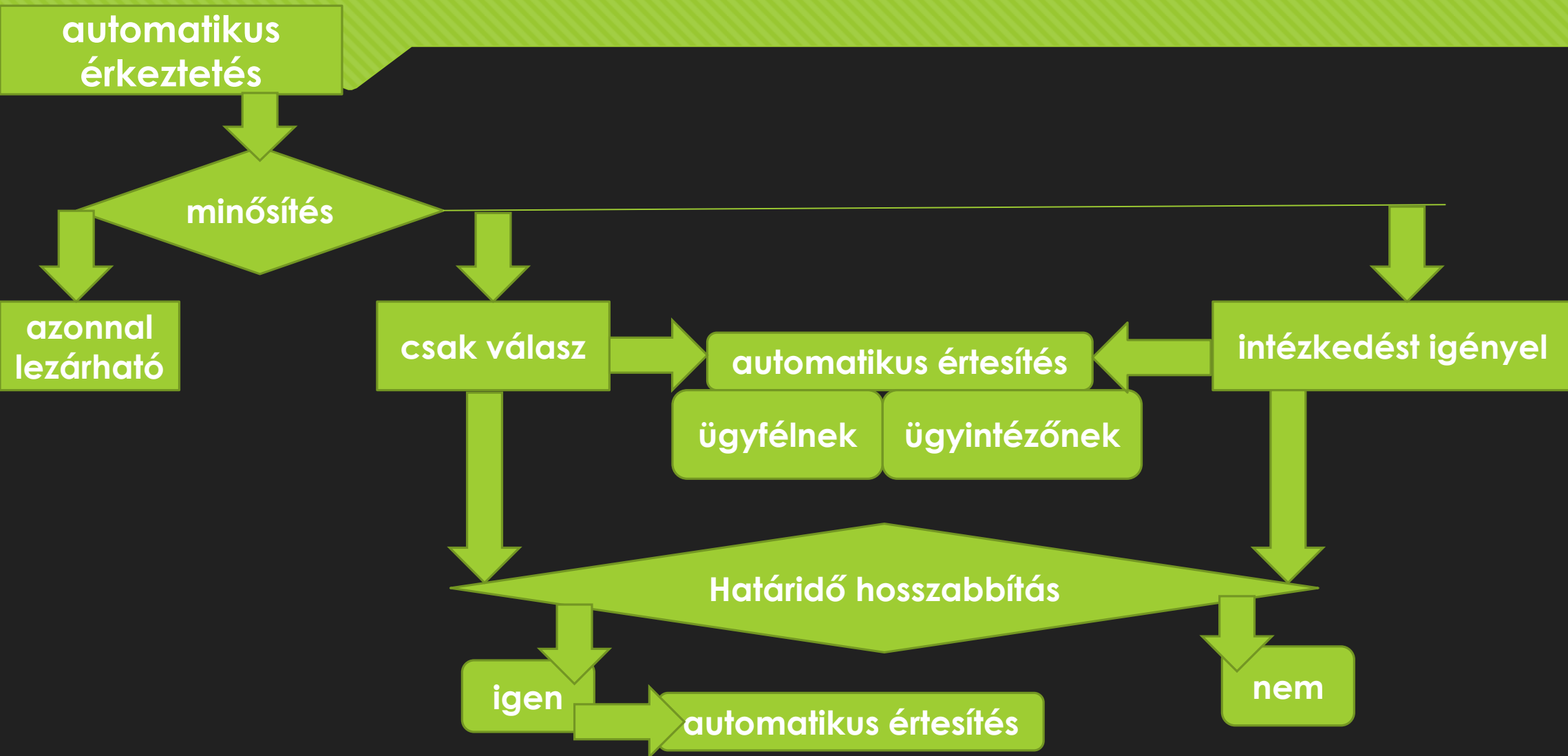
Problémamegoldás

Olyan alkalmazásra van szükségünk, amely

- képes kezelni az elektronikusan beérkező sokszínű jelzéseket,
- Áttekinthetővé teszi az ügymenetet, egységes nyilvántartást,
- Nyomon követhetővé válik a reagálás, válaszok, megtett intézkedések,
- Biztosítja a vezetői ellenőrzés teljes körűségét,
- Eszközüül szolgál a tervezéshez, a folyamatos fejlesztéshez.

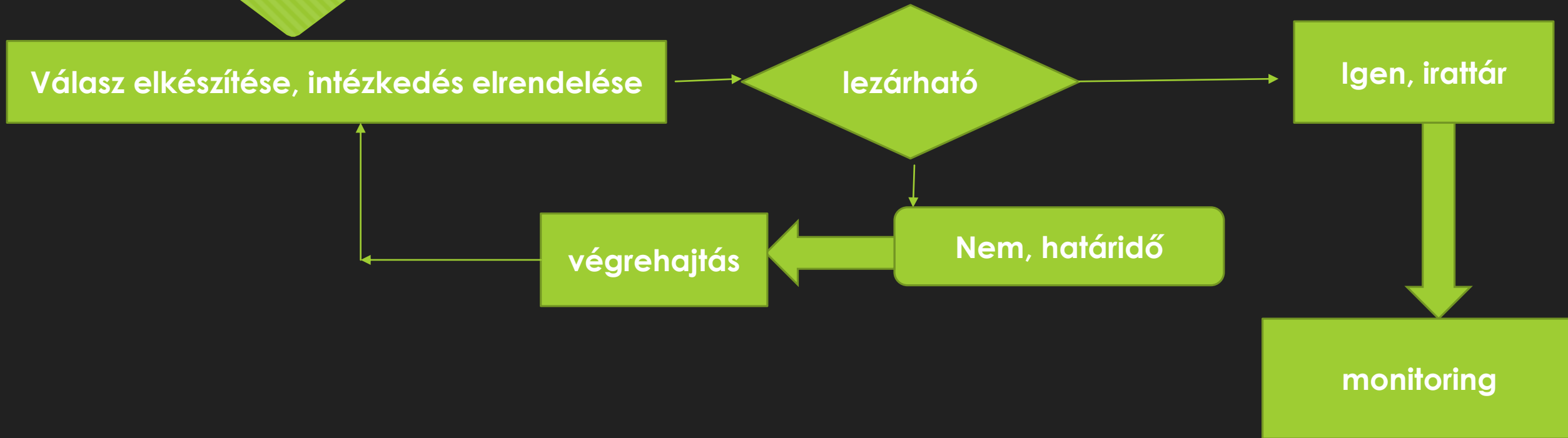
2016. év innovációs projekt folyamata

Megoldás



2016. év innovációs projekt folyamata

Megoldás



**„Mindent olyan egyszerűen csináljunk meg, amilyen egyszerűen csak lehet, de nem egyszerűbben.”
(Albert Einstein)**

Köszönöm a figyelmet!