

„Regionális CAF benchlearning” konferencia Budapesten

2006. március 30-án Budapesten, a BM Duna Palotában került sor a Belügyminisztérium Közszolgálati Főosztályának szervezésében arra a nemzetközi konferenciára, amely a magyar kezdeményezésre 2005-ben indult projekt tapasztalatait összegezte.

A közel 100 hazai és külföldi szakemberből álló konferenciát **dr. Horváth István, a BM közjogi helyettes államtitkára** nyitotta meg. Előadásában hangsúlyozta, hogy az **Ausztria, Csehország, Szlovákia és Magyarország** közigazgatási szervei közötti egyéves együttműködés lehetőséget teremtett a jó megoldások bemutatására és átvételére, valamint egy szorosabb regionális tapasztalatcsere kialakítására. A projekt nyitórendezvényére 2005. március 9-én Bécsben került sor. Az együttműködés négy munkacsoportban indult 13 közigazgatási intézmény részvételével: helyi önkormányzatok (városi, fővárosi kerületi), területi államigazgatási szervek között, valamint minisztériumi szinten. Az eredmények alapján a BM további támogatást nyújt a projekt II. fázisának folytatásához, amelyben további intézmények csatlakozását örömmel fogadják.

Dr. Hazafi Zoltán (főosztályvezető, Közszolgálati Főosztály, Belügyminisztérium) „A minőségpolitika szerepe a magyar közigazgatási modernizációs programokban” című előadásában részletesen taglalta az elmúlt években végrehajtott modernizáció részeit, 2 nagyobb szakaszra bontva azt:

1. Felkészülés az EU csatlakozásra

A legfontosabb feladat a piacgazdasághoz szükséges jogszabályi környezet megteremtése, az EU-s követelmények teljesítése volt. Ebben az időszakban a parlament évente 150-180 törvényt fogadott el. A strukturális átalakítások közé tartozott az új típusú szervezetek létrehozása (pl. Gazdasági Versenyhivatal, Média Hatóság, Kárpótlási Hivatal), valamint a feleslegessé váló szervezetek megszüntetése (pl. Árhivatal, Tervhivatal).

2. Tagállamként való működéshez szükséges igazgatási teljesítőképesség megteremtése

Az Európai Közigazgatási Tér célkitűzései az egyégesen magas szolgáltatási színvonal biztosítása és a nemzeti érdekek eredményes képviselése. A strukturális átalakítást ki kell egészíteni a belső működés megújításával, az eredményeket láthatóvá kell tenni, és a közigazgatási szervezeteknek kommunikálni kell saját eredményeiket.

Ebben nagy segítséget nyújt a minőségfejlesztési stratégia, amelynek elemei közül feltétlenül kiemelendők a következők:

- támogatás a közigazgatási szervek minőségfejlesztési projektjeihez;
- a CAF nemzeti változatának kidolgozása (jelenleg 200 regisztrált szervezet alkalmazza a CAF internetes önértékelési módszerét);
- szakértői hálózat kialakítása, a jó megoldások terjesztése;
- modellkísérlet: a Közigazgatási Ügyfélszolgálati Karta megalkotása;
- a Közigazgatási Minőség díj meghirdetése;
- vezetőképzés.

Dr. Hazafi Zoltán összegező tapasztalatként megfogalmazta, hogy az önértékelést végzők többnyire a valóságnál jobb értékelést készítenek magukról, ezért is fontos lenne az, hogy az ügyféligeny és -elégedettség vizsgálatokra nagyobb hangsúlyt fektessenek. Ugyancsak el kell oszlatni a félreértést, amely az ISO 9001:2000 szabvány szerinti minőségirányítási rendszer és a CAF önértékelés párhuzamossága, egymást helyettesíthetősége körül alakult ki.

Michael Kallinger (Szövetségi Kancellária, Ausztria) „Minőségmenedzsment új barátokkal” című előadásában rámutatott, hogy nagyon sok hasonló vonás található a CAF ausztriai és magyarországi alkalmazásában, bár némileg irigykedve hallgatta a magyar adatokat. Ausztriában a Speyer modellt régebben alkalmazzák, az EFQM Kiváló-

ság Modellt csak kevés közigazgatási szervezet használja működésfejlesztésre. Az ISO 9001:2000-es szabvány szerint, tanúsított minőségirányítási rendszert kb. 20 közigazgatási szervezet működtet, míg CAF önértékelést 45 szervezet hajtott végre. Az IPSG – Innovative Public Services Group – soros elnökeként felhívta a figyelmet a CAF 2006-os verziójára, amelyben új, vagy hangsúlyozottabb elemként szerepel többek között az etika, az innováció, a modern controlling.

Frantisek Kajanek (Stratégiai és Emberi Erőforrás Menedzsment Főosztály, Közszolgálati Hivatal, Szlovákia) „A CAF modell bevezetése Szlovákiában” című előadásában elmondta, hogy 2003-ban indult Szlovákiában a CAF projekt. Komplex tréningeket tartanak 4 különböző célcsoport számára, irányelveket dolgoztak ki, lehetővé teszik a külső tanácsadó tevékenység igénybevételét. Az elmúlt 3 év tapasztalatai alapján a fő problémák a közigazgatási szervek felsővezetőinek nem kellő mértékű elkötelezettségéből, a CAF teamekben való „kijelölés” (nem önkéntes) részvételből adódnak, valamint az önértékelés után az akciótervek kidolgozása okoz feszültségeket (túl nehéz célokat fogalmaznak meg a pénzügyi lehetőségek kellő mértékű figyelembevételével). Végül összevetette az EIPA adatbázisában levő számszerű értékeléseket a szlovák eredményekkel, és felhívta a figyelmet a 2006. december 5–6. között Pozsonyban sorra kerülő IV. Nemzetközi Minőségügyi Konferenciára (részletek megtalálhatóak a www.quality-slovakia.sk honlapon).

Katju Holkeri (tanácsadó, Közszolgálati Főosztály, Pénzügyminisztérium, Finnország) ugyancsak konferenciára invitálta a hallgatóságot. Nevezetesen a 2006. szeptember 27–29. között Tampereben megrendezésre kerülő IV. Európai Minőségügyi Konferencia eseményeit ajánlotta a hallgatóság figyelmébe. A regisztráció április 21-én kezdődik, a részvételi díj 650 euró. A részletek megtalálhatóak a www.4qconference.org honlapon.

Délután került sor a magyar kezdeményezésre létrejött **regionális CAF benchlearning együttműködés konkrét eredményeinek megismertetésére**. A négy EU tagország részvételével zajló projekt kísérleti jellegű volt, munkanyelve az angol – a prezentációk is angol nyelven hangzottak el a négy munkacsoport projektvezetőinek, illetve a projekt-tagok előadásában.

1. A városok munkacsoportja – Pavel Kajml

Három, hasonló lélekszámú város vett részt a munkában: Sopron, Vsetin (Csehország), Martin (Szlovákia). A projekt során 2 alkalommal tartottak helyszíni látogatást: 2005. április–június, majd 2005. október–2006. január között. A legjobb gyakorlatot tanulmányozták egymásnál, első alkalommal az erőforrások és a számszerűsített eredmények, második alkalommal a vezetés, a stratégia, és a folyamatok témakörében.

2. A minisztériumok munkacsoportja – Monika Jurkovicova (Szlovákia)

Ebben a projektben 4 szervezet képviseltette magát: a Közlekedési és Innovációs Minisztérium (Ausztria), a Fejlesztési és Regionális Fejlesztési Minisztérium (Szlovákia), a Gazdasági Minisztérium (Szlovákia), valamint a Közszolgálati Hivatal (Szlovákia).

<i>Intézmény</i>	<i>Alkalmazottak száma</i>	<i>Az önértékelési csoportban résztvevők száma</i>
Gazdasági Minisztérium	431 fő	18 fő
Fejlesztési és Regionális Fejlesztési Minisztérium	300 fő	40 fő
Közszolgálati Hivatal	60 fő	10 fő
Közlekedési és Innovációs Minisztérium	110 (6 főosztály)	

Közös megbeszélésekre 3 alkalommal került sor. Legnagyobb eredménynek a folyamatok didaktikus feltérképezését, az átfedések megszüntetését tekintették.

3. A fővárosi kerületek munkacsoportja

<i>Intézmény</i>	<i>Az önértékelési csoportban résztvevők száma</i>
Bécs XV. ker.	6
Budapest I. ker.	25
Budapest XIII. ker.	50

A munkacsoport véleménye szerint a benchlearning szempontjából a legmegfelelőbbek a CAF 3/6/7 kritériumai (humán erőforrás, ügyfelekkel kapcsolatos eredmények, munkatársakkal kapcsolatos eredmények). Gyengéségnak ítélték meg, hogy a 4 országból csak 2 ország vett részt projektjükben, valamint azt, hogy az eltérő kérdőívek használata miatt nehezebb volt az összehasonlítás.

4. A területi közigazgatási szervek munkacsoportja

Intézmény	Az önértékelési csoportban résztvevők száma
Eisenstadt-Umgebung (Ausztria)	10
Baranya Megyei Közigazgatási Hivatal	25
Budapest Fővárosi Közigazgatási Hivatal	25

A projekt során a számszerűsített eredményeket nem „cserélték ki” az eltérő körülmények miatt, hanem az alkalmazott módszerek adaptálására törekedtek. A munkatársak motiválása Eisenstadtban volt példaértékű, míg a stratégia és a tervezés a Baranya Megyei Közigazgatási Hivatal kiemelkedő erőssége. Egyértelműen hasznosnak ítélték a más kulturális és szabályozási környezetben tevékenykedő szervezetek munkájának megismerését. A feltárt fejlesztési lehetőségekre már akcióterveket is határoztak meg, pl. a Budapest Fővárosi Közigazgatási Hivatal esetében a kommunikáció javítása érdekében az egyes szer-

vezeti egységek megbeszéléseire meghívják más szervezeti egységek munkatársait, vagy bevezetik a rugalmas munkaidőt stb.

Dr. Kovács Ákos (főosztályvezető-helyettes, Közszolgálati Főosztály, Belügyminisztérium) rövid projektértékelő beszédében kifejtette, hogy az európai uniós pilot projekt, mint új kezdeményezés megfelelt az alapvető elvárásoknak. A résztvevők az érdemi témakörökre összpontosítottak, és így sok hasznos tapasztalatra tettek szert. A jövőben további lehetőségek nyílnak hasonló munkában való részvételre, erről részletes információk az év második felében várhatók.

A tartalmas konferencia után az érdeklődők meglátogatták a Parlamentet.

Ezúton is gratulálunk a projekthez, és sok sikert kívánunk a további együttműködés során!

Szegedi Erzsébet

EOQ MNB, szakmai és minőségügyi igazgató

Ref: AIB H2006/001



„Minősített tanácsadót keresünk!”

Ha egy potenciális ügyfél így hirdet, Ön megfelel a követelménynek?

A Minősített Tanácsadó státusz előnyei:

- hatékony szakmai kommunikációt tesz lehetővé
- kiközvetítési lehetőséget nyújt tanácsadót kereső ügyfeleink számára
- szakmai felkészültséget igazoló VINCOTTE tanúsítványt ad
- megjelenést biztosít a Vincotte internetes felületein
- ingyenes

Legyen büszke szakmai tudására!

A minősítés folyamatáról, a jelentkezés feltételeiről kérje tájékoztatónkat!
Hívja a 06/1 321 4965-ös telefonszámot!

www.vincotte.hu

vincotte@vincotte.hu Tel: 06/1 321 4965 Fax: 06/1 413 6048