

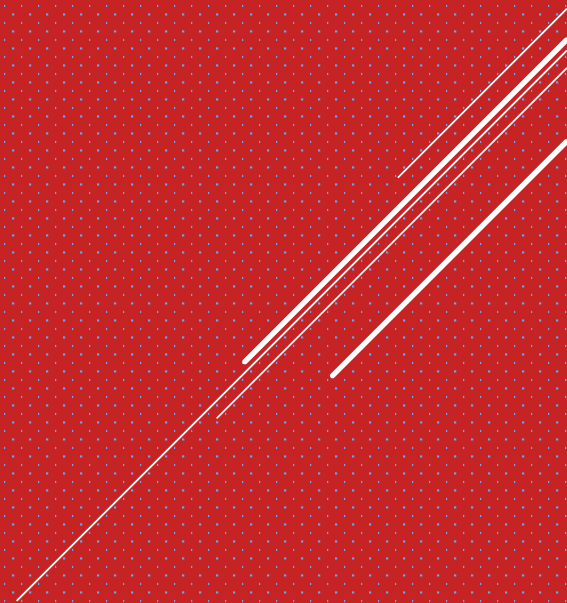
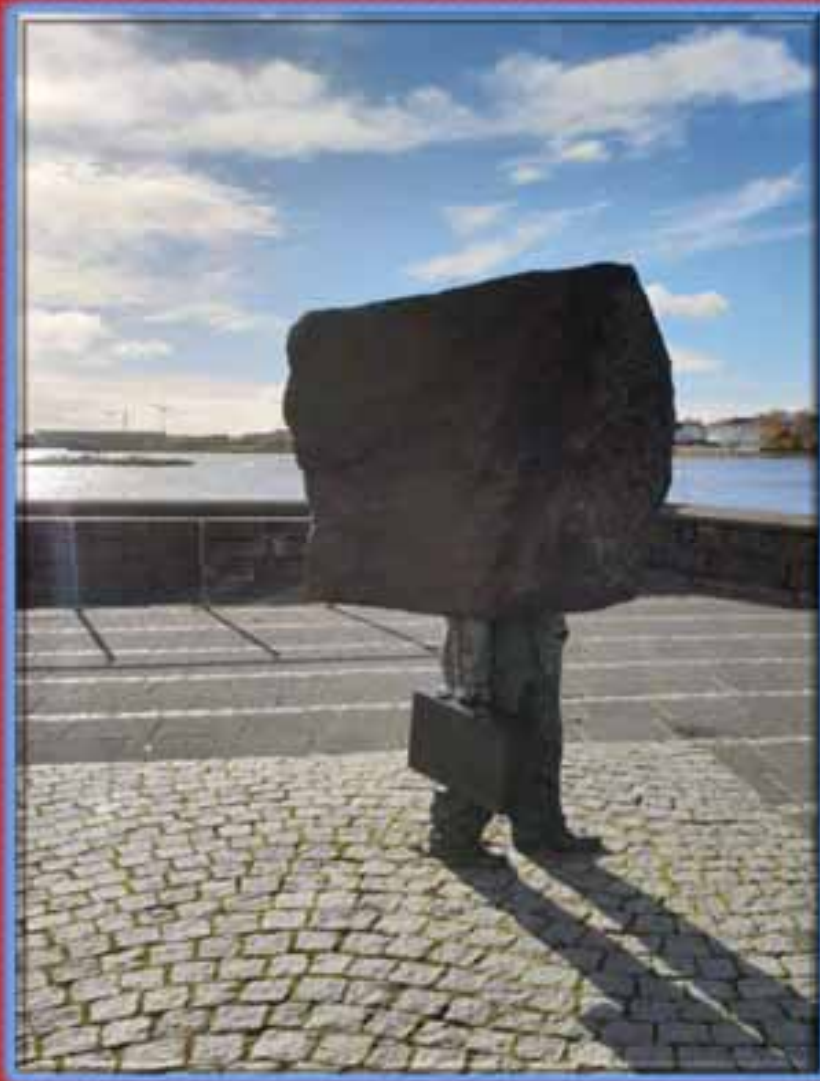


„Minőség-Innováció 2018”

„NEMCSAK ÍRÓASZTAL MÖGÖTT”,
AZAZ KÖZIGAZGATÁS, KÖZTERÜLETEN A KÖZ SZOLGÁLATÁBAN.

Budapest Főváros XIII. Kerületi Önkormányzat





MIRŐL LESZ SZÓ?

Budapest Főváros XIII. Kerület

Helyi közigazgatás jellemzői

„nemcsak íróasztal mögött”, azaz közigazgatás, közterületen a közszolgálatában projekt

Tapasztalatok

Hogyan tovább?

BUDAPEST FŐVÁROS XIII. KERÜLET

Lakosságszám: 117 908 fő

Ebből

0 és 18 év közötti gyermekek száma: 17.547 fő.

aktív korúak száma: 78 383 fő

idősek száma: 21 978 fő

Regisztrált álláskereső aránya: 1,64 %

Településfejlesztés főbb adatai:

integrált településfejlesztési stratégia,

56 bérlakás építése,

10 éves, ütemezett intézményi és bérlakás felújítási program,

környezettudatos beruházások



HELYI KÖZIGAZGATÁS JELLEMZŐI

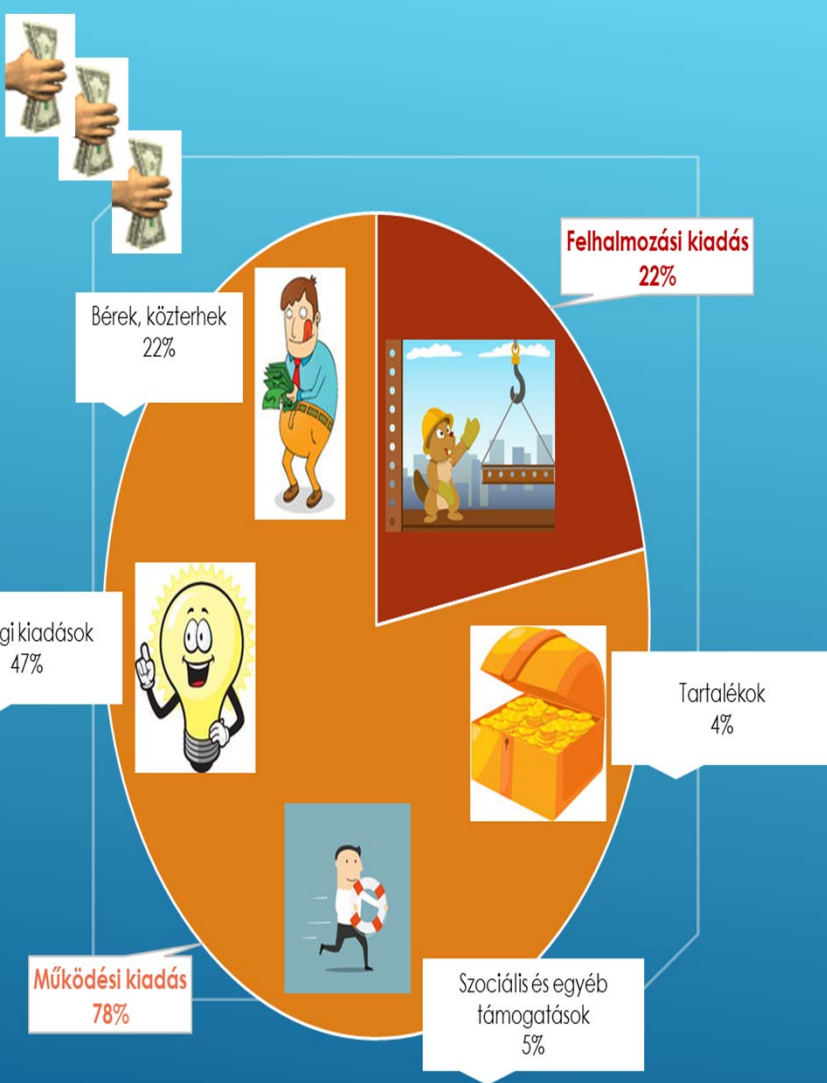
Minőség céljaink

folyamatosan növekedjen a szakmai munkánk minősége, érvényesüljön a törvényesség és a szakszerűség,

eljárásaink, döntéseink nyújtsanak segítséget a kerületben élők gondjainak megoldásához, szándékaik megvalósulásához,

az „ügyfél” ideje, a várakozási idő és az ügyintézési idő a lehető legrövidebb legyen, a tevékenységünk eredményességét az ügyfél-elégedettség mértéke minősítse,

a hivatali tevékenység lakosság-központú, szolgáltató jellegű legyen, amelyet az ügyintézés korszerűsítésével, az új ügymenetmodellek bevezetésével folyamatosan fejlesszünk.



Mennyiségi mutatók

- ▶ Iktatott iratok száma: 243.882 db
- ▶ Döntések száma: 85.593 db
- ▶ Jogorvoslat során megváltoztatott döntések száma: 9 db.
- ▶ Elektronikus levelek száma: 1.176.840 db (havi átlag: 98 070 db)
- ▶ Kimenő elektronikus levelek száma: 870.060 db (havi átlag: 72 505 db)
- ▶ Ügyintézési határidőn belül elintézett ügyek aránya: 99,998 %
- ▶ Benyújtott pályázatok száma: 22 db
- ▶ Önkormányzat honlapját felkeresők száma: 488.703 db
- ▶ Látogatott oldalak száma: 1.234.387db

Minőségi mutatók

- ▶ Elégedettségmérés eredményei:
 - 96 %-a a Hivatal tárgyi feltételeit,
 - 98 %-a az ügyintézés megbízhatóságát,
 - 98 %-a a Hivatal reagáló készségét,
 - 99%-a a munkatársak empátiáját,
 - 94 %-a az ügyintézés biztonságát kiválóra értékelte.
- ▶ Elnyert díjak:
 - Országos Városmarketing Díj (4 kategória)
 - A Holnap Városáért Díj (3 kategória)
 - Az Év Felelős Foglalkoztatója
 - Legjobb Önkormányzati Gyakorlatok Programja
 - Minőség-Innováció 2017 (2 kategória)

„NEMCSAK ÍRÓASZTAL MÖGÖTT”, AZAZ KÖZIGAZGATÁS, KÖZTERÜLETEN A KÖZ SZOLGÁLATÁBAN PROJEKT



- Előzmények:
szabadtéri rendezvények,
kommunikációs eszközök bővítése,
ügyfélfogadási tapasztalatok
- Ügyfélkapcsolatok folyamata
- Helyszínek:
Futár utcai játszótér, Béke téri játszótér, Dráva park.
- Időtartam:
hetente, csütörtök 9:00 – 11:00.





TAPASZTALATOK



2018. 09.



2018. 09.



2018.10.

Megszólított célcsoport: kismamák, nyugdíjasok, vállalkozók

Érintett témák: bölcsőde, köztisztaság, közszolgáltatások

Kedvező fogadtatás állampolgárok részéről

Munkatársakra ösztönzőleg hatott

HOGYAN TOVÁBB?

<p>Mit jelent az állampolgárok, partnerek szempontjából</p>	<p>bővíti a kapcsolattartás, a kommunikáció formáit, biztosítja a szolgáltatások hozzáférhetőségét és magas színvonalát, kilépve a hivatali környezetből emberarcúvá teszi a közigazgatás tevékenységét, hiteles szakmai tájékoztatás, közérthető, párbeszédre épülve, az esélyegyenlőségre és életminőségre gyakorolt hatása egyaránt pozitív.</p>
<p>Mit jelent az önkormányzat szempontjából</p>	<p>szolgáltatások minőségének és kiszámíthatóságának növelése javítja az ügyfelek, partnerek elégedettségét, erősíti az állampolgári bizalmat, összeségében hozzájárul az önkormányzati imázshoz, láthatóvá válik a helyi közigazgatás, ahol az ügyfél áll a középpontban, szerepet kap a polgár-közelség, amely az érthetőségben, a megszólító jellegében és a szakmaiságban jelenik meg, erősödik a stratégiai gondolkodás, a szakmai szempontok érvényesülnek és a valós igények kielégítése kap hangsúlyt..</p>
<p>Mit jelent munkatársaink szempontjából</p>	<p>állampolgári tájékozódás erősítésével a jövőbeni adminisztrációs teher csökken, elkerülhető a felesleges ügyintézés, azaz más hatósághoz történő áttétel, vagy időben történő jelzés esetén gyors intézkedés hiedelmeket eloszlatva lehetővé teszi, hogy a sokak által vélt bürokratikus útvesztő egyenessé és átláthatóvá váljon.</p>





KÖSZÖNÖM FIGYELMÜKET

Karácsonyi Magdolna

Budapest Főváros XIII. Kerületi Önkormányzat