



Hajdúszoboszló Város Önkormányzata

4200 Hajdúszoboszló, Hősök tere 1.

**(13) A kidolgozott hatékonyságnövelő intézkedések megvalósításának folyamatos, a projekt teljes időtartamát átívelő nyomon követése, szakértői támogatás biztosítása**

Készítette:

CONTROLL Holding Tanácsadó Zrt.

Közigazgatási Igazgatósága



**Változások nyomon követése 2014. április 1-től szeptember 30-ig**



Európai Unió  
Európai Szociális  
Alap



**BEFEKTETÉS A JÖVŐBE**



## Tartalomjegyzék

1.	Szerződésmenedzsment.....	3
2.	A projekttevékenységek értékelése .....	5
3.	A projekt ütemtervének változásai .....	16
4.	Indikátorok, a projekt mutatói .....	17
5.	Projektszervezet, projektkommunikáció .....	18
6.	Minőségmenedzsment.....	18

## 1. Szerződésmenedzsment

A projekt komplexitását tekintve az egyes tevékenységek: kutatások, átvilágítások, folyamatmódosítások egymásra épülése miatt az Önkormányzat és a Vállalkozó között **szerződés-módosításra** került sor, amely egyes tevékenységek teljesítési határidejének 2014.06.30-ról 09.30-ra történő módosítását jelentette. Az alábbi táblázatban a szerződés mellékletét is képező, teljesítési határidők szerint nyilvántartott új feladat-leírást mutatjuk be:

Büro-ráció: szervezetfejlesztés Hajdúszoboszló Város Önkormányzatában  
 ÁROP-1.A.5-2013-2013-0087  
 2014. (2014.01.02-2014.12.31.)  
 Teljesítési határidő  
 2014.03.31 2014.06.30 2014.09.30 2014.12.31

Immateriális javak beszerzése				
1. (8) Intézményirányítási erőforrás-tervező és vezetői irányítási rendszer			x	
Mérnöki, szakértői díjak (amelyek nem a projekt előkészítéshez kapcsolódóan merülnek fel)				
1. (2) Tám.infrastruktúra és szerz.kapcs.	x		x	
2. (4) Intézményirányítási modell	x		x	
3. (8) Települési közszolgáltatások	x		x	
4. (10) Szakmai és támogató folyamatok			x	
5. (11) CAF modell bevezetés	x		x	
6. (12) Intézményi HR felülvizsgálat			x	
7. (13) Nyomon követés	x		x	x
Adatbázisok, tanulmányok készítése				
1. (2) Tám.infrastruktúra és szerz.kapcs.	x		x	
2. (3) Opciók és stratégiák kidolgoz.	x		x	
3. (4) Intézményirányítási modell	x		x	
4. (5) Települési közszolgáltatások	x		x	
5. (9) Lakossági felmérés	x		x	
6. (10) Szakmai és támogató folyamatok			x	
7. (11) CAF modell bevezetés	x		x	
Képzés				
1. (6) Intézményirányítási erőforrás-tervező és vezetői irányítási rendszer			x	
2. (11) CAF modell bevezetés	x			

Ezzel összefüggésben a szolgáltatás során benyújtandó rész-számlák esedékességi időpontjai és tartalma is megváltozott. Az új elszámolás az alábbiakban került rögzítésre:

Büro-ráció: szervezetfejlesztés Hajdúszoboszló Város Önkormányzatában					
ÁROP-1.A.5-2013-2013-0087					
SZÁMLÁZÁSI ÜTEMEZÉS					
	2014.03.31	2014.06.30	2014.09.30	2014.12.31	Nettó Summa:
<b>Immateriális javak beszerzése (nettó HUF)</b>					<b>2 125 000</b>
1. (6) Intézményirányítási erőforrás-tervező és vezetői irányítási rendszer			2 125 000		
<b>Mérnöki, szakértői díjak (nettó HUF) (amelyek nem a projekt előkészítéshez kapcsolódóan merülnek fel)</b>					<b>6 929 000</b>
1. (2) Tám.infrastruktúra és szerz.kapcs.	255 000		255 000		510 000
2. (4) Intézményirányítási modell	340 000		340 000		680 000
3. (5) Települési közszolgáltatások	170 000		170 000		340 000
4. (10) Szakmai és támogató folyamatok			1 020 000		1 020 000
5. (11) CAF modell bevezetés	255 000		255 000		510 000
6. (12) Intézményi HR felülvizsgálat			1 700 000		1 700 000
7. (13) Nyomon követés	542 250		1 084 500	542 250	2 169 000
<b>Adatbázisok, tanulmányok készítése (nettó HUF)</b>					<b>11 661 000</b>
1. (2) Tám.infrastruktúra és szerz.kapcs.	850 000		850 000		1 700 000
2. (3) Opciók és stratégiák kidolg.	1 275 000		1 275 000		2 550 000
3. (4) Intézményirányítási modell	1 402 500		1 402 500		2 805 000
4. (5) Települési közszolgáltatások	637 500		637 500		1 275 000
5. (9) Lakossági felmérés	680 000		680 000		1 360 000
6. (10) Szakmai és támogató folyamatok			850 000		850 000
7. (11) CAF modell bevezetés	560 500		560 500		1 121 000
<b>Képzés (nettó HUF)</b>					<b>375 000</b>
1. (6) Intézményirányítási erőforrás-tervező és vezetői irányítási rendszer			250 000		250 000
2. (11) CAF modell bevezetés	125 000				125 000
<b>MINDÖSSZESEN:</b>					<b>21 090 000</b>
Immateriális javak Summa	0	0	2 125 000	0	
Mérnöki szakértői Summa	1 562 250	0	4 824 500	542 250	
Adatbázis, tan. Summa	5 405 500	0	6 255 500	0	
Képzés Summa	125 000	0	250 000	0	
<b>Összesen rész-számlákon:</b>	<b>7 092 750</b>	<b>0</b>	<b>13 455 000</b>	<b>542 250</b>	

## 2. A projekttevékenységek értékelése

### Projekt mérföldkövek:



2014. áprilisától az alábbi tevékenységek valósultak meg:

- kötelező nyilvánossági elemek részarányos teljesítése (fotódokumentációk gyűjtése, rendszerezése,
- (külső és belső) projektmenedzsment feladatok részarányos teljesítése
- szakmai közreműködők feladatainak átadás-átvétele, az időarányos részfeladatok teljesítése
- tanácsadói tevékenységek:
  - o mérnöki, szakértői tevékenység
  - o adatbázis, tanulmány készítési tevékenységek
- képzés: a VIR rendszerhez kapcsolódó betanítás
- immateriális javak szállítása: intézményirányítási erőforrás-tervező és vezetői információs rendszerprogram fejlesztése.

### Nyilvánosság:

Az Arculati Kézikönyv szerinti kötelező nyilvánossági elemek részarányos teljesítése a fotódokumentáció gyűjtésében, rendezésében merült ki.

2014. július 11-től megváltozott az arculati előírások tartalma és változás következett be a kedvezményezettek tájékoztatási kötelezettségeiben. Ezek a változások elsősorban a logó használatot érintik:



helyett:



A projektben tehát a Széchenyi 2020 arculati előírásait kell betartani annak megjelenési időpontjától kezdve. Minderről a Fejlesztéspolitikai Kommunikációs Főosztály 2014. júliusában küldött a Kedvezményezett felé értesítést.

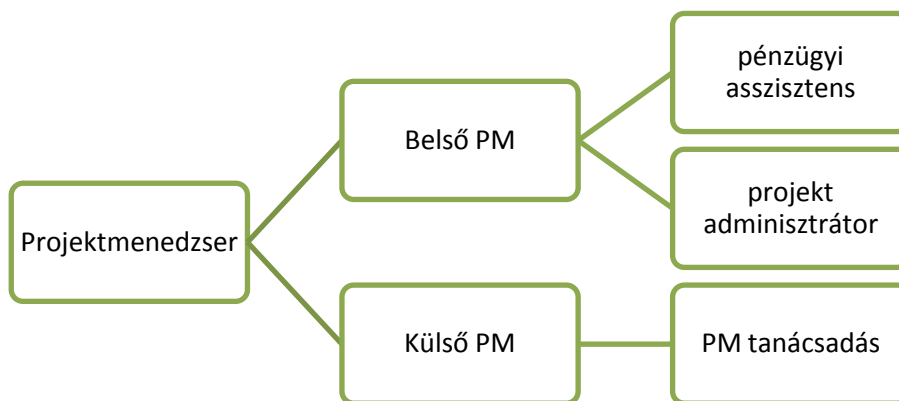
### **Projektmenedzsment:**

A Német Enikő projektmenedzser vezetésével dolgozó belső team és külső támogató az adminisztrációval, dokumentálással kapcsolatos feladatokat határidőre elvégezte. Augusztustól kezdődően a KSZ kommunikációs aktivitása is megnőtt, így a problémák, tisztázandó kérdések rövid határidővel megoldásra kerültek.

A projekt dossziék naprakészek, rögzítik az aktualitásokat és közel a projektzáráshoz rendezettek, teljes körűek.

A KSZ felé a hó végi adatszolgáltatási kötelezettségek teljesítettek.

A projektmenedzser egyidejűleg végzi a szerződés-menedzsment, tevékenység- és határidő-menedzsment feladatokat, valamint a pénzügyi menedzsment tevékenységeket, irányítva a projektmenedzsment team munkáját:



Az első kifizetési kérelem 2014. 06. 10-én került benyújtásra, majd hiánypótlást követően a KSZ a kifizetési igénylésen szereplő összeget elfogadta és bankszámlánkra az összeg megérkezett.

### **Szakmai közreműködők tevékenysége:**

(1) Projektben betöltött pozíció: **Szakmai vezető 1.**

Munkaidőn túli feladatait a projekttel kapcsolatban megbízási szerződés keretében látja el.

A beszámolási időszakban a következő feladatokat látta el:

(2) Támogató infrastruktúra, szerződéses kapcsolatok felülvizsgálata

(3) Költségcsökkentés, hatékonyságnövelés opcióinak és stratégiájának kidolgozása

(4) Intézmények feladat-ellátási és finanszírozási modelljének kidolgozása

(5) A települési közszolgáltatások összehangolása

(9) Lakossági felmérés és elemzés

(11) CAF modell bevezetése / felülvizsgálata

(13) Intézkedések megvalósításának folyamatos nyomon követése

(2)Projektben betöltött pozíció: **Szakmai vezető 2.**

Munkaidőn túli feladatait a projekttel kapcsolatban megbízási szerződés keretében látja el.

A beszámolási időszakban a következő feladatokat látta el:

Javaslatok kidolgozásában és megvalósításában vesz részt, együttműködve a szakmai megvalósítókkal és a másik szakmai vezetővel. A települési közszolgáltatások összehangolásában működött együtt a nem önkormányzati szolgáltatásnyújtókkal. A szükségletfelmérésben megfogalmazott feladatok alapján koordinálja a szakmai megvalósulást és figyelemmel kíséri a munkafolyamatokat.

Az alábbi feladatok valósultak meg részben a beszámolási időszak alatt.

(2) Támogató infrastruktúra, szerződéses kapcsolatok felülvizsgálata

(3) Költségcsökkentés, hatékonyságnövelés opcióinak és stratégiájának kidolgozása

(4) Intézmények feladat-ellátási és finanszírozási modelljének kidolgozása

(5) A települési közszolgáltatások összehangolása

(9) Lakossági felmérés és elemzés

(11) CAF modell bevezetése / felülvizsgálata

(13) Intézkedések megvalósításának folyamatos nyomon követése

A szakmai elemek megvalósításában külső szakértő segíti a munkavégzést, aki közbeszerzés útján került kiválasztásra.

A javaslatok kidolgozásában és megvalósításában folyamatosan részt vesz. A munkafolyamatokat folyamatosan figyelemmel kíséri és együttműködik a külső szakértőkkel.

(3)Projektben betöltött pozíció: **Szakmai vezető helyettes**

Munkaidőn túli feladatait a projekttel kapcsolatban megbízási szerződés keretében látja el.

A beszámolási időszakban a következő feladatokat látta el:

Javaslatok kidolgozásában és megvalósításában részt vesz, együttműködve a szakmai megvalósítókkal, szakmai vezetőkkel. A települési közszolgáltatások összehangolásában működött



együtt a nem önkormányzati szolgáltatásnyújtókkal. A szükségletfelmérésben megfogalmazott feladatok alapján koordinálja a szakmai megvalósulást és figyelemmel kíséri a munkafolyamatokat. A lakosság körében végzett átfogó felmérés és elemzés figyelemmel kísérése, zökkenőmentes lebonyolítása is az ő felelőssége.

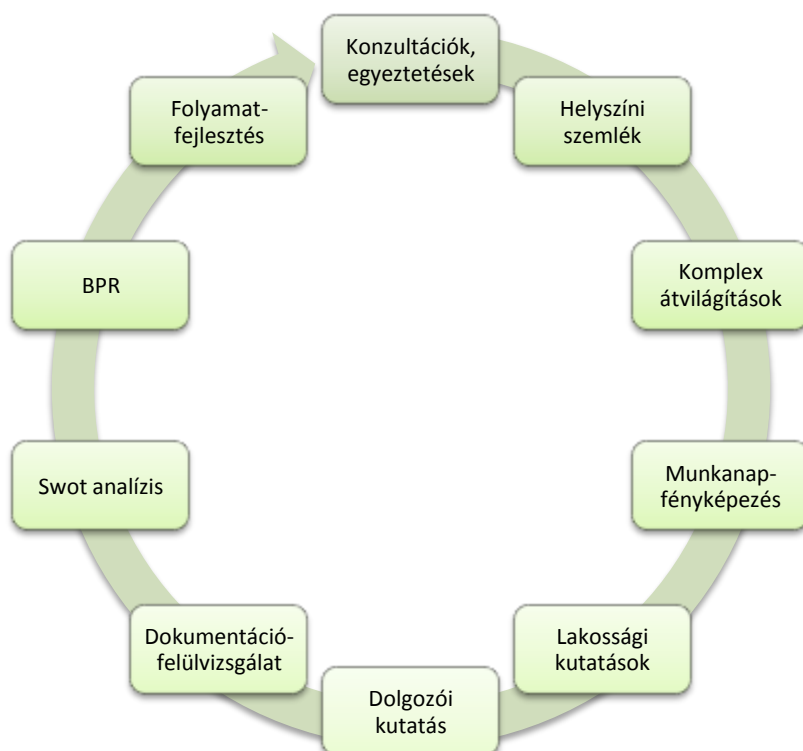
Az alábbi feladatokban vett részt tevőlegesen:

- (2) Támogató infrastruktúra, szerződéses kapcsolatok felülvizsgálata
- (3) Költségcsökkentés, hatékonyságnövelés opcióinak és stratégiájának kidolgozása
- (4) Intézmények feladat-ellátási és finanszírozási modelljének kidolgozása
- (5) A települési közszolgáltatások összehangolása
- (9) Lakossági felmérés és elemzés
- (11) CAF modell bevezetése / felülvizsgálata
- (13) Intézkedések megvalósításának folyamatos nyomon követése

#### **Tanácsadói tevékenységek:**

2014. szeptember 30-ig a tanácsadói módszertan széles skáláját felhasználva teljesítésre került a szakmai feladatok jelentős többsége.

#### **Alkalmazott módszerek:**



## Lezárt fejlesztési elemek:

### (2) Támogató infrastruktúra, szerződéses kapcsolatok felülvizsgálata

A vezetői team által kijelölt, tanácsadó által felülvizsgált szervezet:

1. Hajdúszoboszlói Városgazdálkodási Nonprofit Zrt.
2. Hajdúszoboszlói Kistérségi Szociális Szolgáltató Központ
3. Hajdúszoboszlói Intézményműködtető Központ

Vélemény: A városgazdálkodási feladatokat ellátó cég eredményesen gazdálkodik. A szociális ellátó és intézményműködtető szervezetek tevékenységüket hatékonyan látják el. A közétkeztetés az új központ létrehozásával költséghatékony.

### (3) Költségcsökkentés, hatékonyságnövelés opcióinak és stratégiájának kidolgozása

Cél, elvárt eredmény: komplex intézményi átvilágítás a kijelölt szervezeteknél, amelynek eredményeként költség-megtakarítási lehetőségek keletkeztethetőek.

Fontosabb megállapítások:

A közszolgáltatási rendszerben feladatot végző szervezetek, az önkormányzat és a város által felügyelt intézmények költségvetése és gazdálkodása kiegyensúlyozott, ami köszönhető az elmúlt évek tudatosan tervezett gazdálkodásának, valamint a kézben tartott és jól szabályozott adópolitikának.

A tanácsadói munka során jelentősebb hiányosságot és ezáltal beavatkozást nem tártunk fel, és nem fogalmaztunk meg igényeket sem.

## (4) Intézmények feladat-ellátási és finanszírozási modelljének kidolgozása

**Cél, elvárt eredmény:** a kiválasztott szervezet feladat-ellátási és finanszírozási modelljének felülvizsgálatával a változtatás lehetőségeinek feltárása.

**Fontosabb megállapítások:**

Javítani szükséges a főzőkonyhák nyersanyagbeszerzésének hatékonyságát az árak csökkentésével, a helyi kistermelők bevonásával.

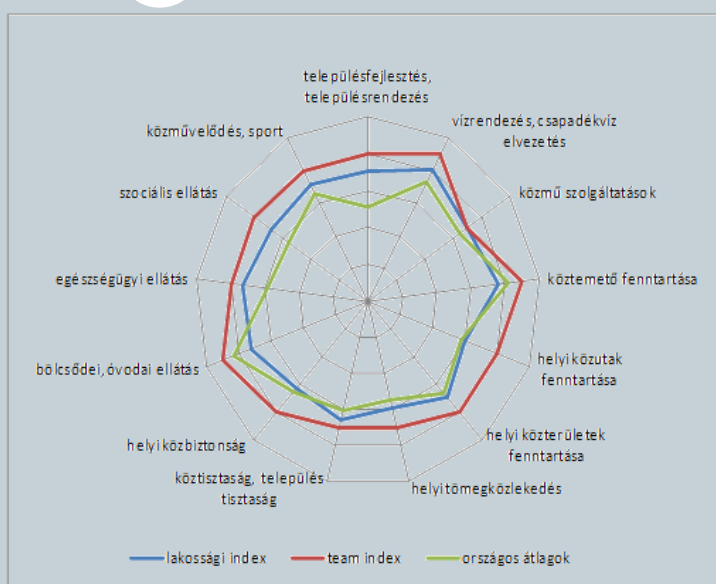
Folytatni szükséges a konyhák menükínálatának egységesítését, ami javítani fogja a beszerzés hatékonyságát.

Szükséges személyi erőforrás bővítés a közétkeztetési csoportvezető vonatkozásában.

## (5) A települési közszolgáltatások összehangolása

**Cél, elvárt eredmény:** a közszolgáltatások összehangolása és elégedettségi térképének megalkotása.

**A város elégedettségi térképe:**



## (9) Átfogó lakossági felmérés és elemzés I – II.



Feldolgozott kérdőívek száma: a két kutatásban több mint 3000 db:

- kérdezőbiztosok általi interjúk kérdőívei
- egyéni, gyűjtőládás papír alapú kitöltők
- on-line kitöltők a város honlapján.

Cél, elvárt eredmény: lakossági elégedettség, igények és fejlesztendő területek felmérése két alkalommal, a projekt kezdetén és végén.

Fontosabb megállapítások:

Az önkormányzat a lakossági kutatásokat évente egyszer el fogja végezni és visszacsatolja vezetői munkájába azok eredményét.

Az infokommunikációs technológia lehetőségeit hatékonyabban kell felhasználni a lakosság tájékoztatására, a kommunikáció támogatására. Javaslatot fogalmaztunk meg az elektronikus és hagyományos ügyintézését segítő nyomtatványtár kialakítására.

## (10) Szakmai és támogató folyamatok felülvizsgálata



Cél, elvárt eredmények: három folyamat azonosítása, újratervezése. A változások működésbe történő integrálása.

A team munka során, swot analízis és BPR módszertanával kiválasztott, módosított folyamat az alábbi:

1. közszolgáltatók tulajdonosi felügyeletének fejlesztése
2. iratkezelési és ügyviteli folyamatok fejlesztése
3. önkormányzati, testületi munka elektronikus támogatása

## (11) CAF modell bevezetése



A KIM honlapján (<http://caf.kim.gov.hu>) szereplő kérdéssor alapján a jegyző által kijelölt munkatársi körnél (26 fő) a kutatás elvégzésre és az eredmények feldolgozásra kerültek.

A cselekvési program intézkedési terve:

### Intézkedés (1)

Jelen ÁROP projekt keretén belül 3 folyamat újragondolása, szabályozása, felelősök és határidők egyidejű kijelölése mellett:

### Intézkedés (2)

Jelen ÁROP projekt keretén belül 2 db tudásmegosztó rendezvény megszervezése, teljes körű lebonyolítása.

### Intézkedés (3)

Kommunikációs eljárásrend, vezetői értekezletek és munkamegbeszélések rendjének szabályozása.

## (12) Intézmények, hivatal HR felülvizsgálata, átszervezése



Cél, elvárt eredmények: humán erőforrás átvilágítása, kapacitások, munkakör-elemzések vizsgálata, amelyet HR dokumentumok felülvizsgálatával, munkanap-fényképezéssel és személyes egyeztetéssel végeztünk el.

Fontosabb megállapítások:

A munkanap-fényképezéssel és a HR dokumentumok áttekintésével megállapítottuk, hogy a vizsgálatba vont szervezeteknél a létszám az elvégzendő feladatok mennyiségéhez illeszkedő mértékű, a dokumentumok karbantartottak, ügyintézői és tevékenység-párhuzamosságokat nem tapasztaltunk.

## (13) Intézkedések megvalósításának folyamatos nyomon követése

A hivatal vezetője vezetői team-et jelölt ki, melynek irányítója rendszeres team ülések megtartásával segítette tanácsadói munkánkat dokumentumok, előzmény anyagok rendelkezésre bocsátásával, munka dokumentumok véleményezésével.

A team ülésekről jegyzőkönyvi szinten feljegyzéseket, emlékeztetőket készítettünk, melyben a következő találkozási időpont feladatait és megválaszolandó kérdéseit rögzítettük.

A projekt ütemterve alapján a teljesítések figyelemmel kísérésének eredményét projekt nyomonkövetési dokumentumokban, míg a szakmai teljesítés konklúziói Beszámolóban kerültek rögzítésre.

### **Immateriális javak szállítása + VIR betanítás:**

Az új feladat-ellátási rend hatékony megszervezését támogató intézményirányítási erőforrás-tervező és vezetői információs rendszer bevezetése történt meg, az alábbi komponensekkel:

**Kérdőívek modul:** Az intézményi kapcsolattartást egy általános kérdőív- és adatbekérő űrlapkészítő alrendszer hivatott megvalósítani, mely tetszőleges számú adatgyűjtésre szolgáló kérdőív készítésére és megjelenítésére alkalmas webes alapokon működő informatikai alkalmazás. Két fő modulja közül az egyik kérdőívek/adatszolgáltatás-bekérő készítését, menedzselését hivatott támogatni, míg a másik modul az elkészített kérdőívek egyszerű megjelenítésére szolgál.

**Hatósági munka analízis modul:** A Hatósági munka analízis modulban az iratkezelő rendszer adataiból készíthetünk különböző kimutatásokat táblázatos valamint diagram formátumban.

A kimutatások ügyiratforgalmi adatok, államigazgatási döntések valamint önkormányzati döntések témakörben készíthetőek el nagyszámú szűrési feltétel segítségével.

**Szociális Igazgatás modul:** A SZOCINFO Szociális Információs Rendszer a szociális törvény és a kapcsolódó központi jogszabályok mellett a települések helyi önkormányzati rendeleteinek, előírásainak megfelelően lefedi a szociális igazgatás területét.

A rendszerrel nyomon követhető az ügyirat elintézésének menete a kérelem beadásától a döntések előkészítésén, döntések átvezetésén keresztül az ellátás utalásáig, az ezzel kapcsolatos nyilvántartások, statisztikák elkészítéséig. A VIR rendszerben elérhető a SZOCINFO-ba rögzített, illetve azon átvezetett döntések és kifizetések analízise.

## (6) Intézményirányítási erőforrás-tervező és VIR alkalmazása



**Cél, elvárt eredmény:** új feladat ellátási rend hatékony megszervezését támogató intézményirányítási erőforrás tervező és vezetői információs rendszer fejlesztése a hatékonyság javításának céljából.

**Fontosabb megállapítások:**

A kérdőív modul hatékonyabbá tette az adatgyűjtést, alkalmasnak bizonyult a webes alkalmazások kutatásokba történő bevonására.

A hatósági munkaanalízis modul feldolgozta az ügyiratforgalmi adatokat, államigazgatási döntéseket, önkormányzati döntéseket, és ezekkel párhuzamosan nagyszámú szűrési feltételeket biztosít különböző kimutatások készítéséhez.

A szociális igazgatási modul a vezetői információs rendszerben elérhető, és a SZOCINFO-ban rögzített és azon átvezetett döntések és kifizetések analízisét támogatja.

### 3. A projekt ütemtervének változásai

A tanácsadóval megkötött vállalkozási szerződés (2014. február 17.) részteljesítési határidő, illetve pénzügyi menedzsment oldalról teljes körűen tartalmazza az elvégzendő tevékenységek ütemezését. Ez az ütemterv – tekintve a pályázatban benyújtott ütemezést és a szerződésmenedzsment fejezetben jelzett szerződés módosítást pontosításra került, az alábbiak szerint (piros színnel jelöltek a módosítások):

Tevékenység / Hónap	2013												2014														
	december	január	február	március	április	május	június	július	augusztus	szeptember	október	november	december	december	január	február	március	április	május	június	július	augusztus	szeptember	október	november	december	
(2.) Támogató infrastruktúra, szerződéses kapcsolatok felülvizsgálata																											
Dokumentumelemzés																											
Személyes interjúk																											
Lakossági kutatás																											
Intézményirányítási modell javaslat																											
(3.) Költségsők, hatékonyságnöv., opcióinak és stratégiájának kidolgozása																											
Dokumentumelemzés																											
Munkatársi interjúk																											
(4.) Intézmények feladat-ellátási és finanszírozási modelljének kidolgozása																											
Dokumentum-felülvizsgálat, pü-i, gazd. átvil.																											
Munkanap-fényképezés																											
Helyszíni interjúk																											
Kutatás a szolgáltatást igénybe vevők körében																											
(5.) A települési közszolgáltatások összehangolása V																											
Lakossági kutatás előkészítése																											
Lakossági kutatás lebonyolítása																											
Adatbázis-képzés																											
Tanulmány készítés																											
(9.) Lakossági felmérés és elemzés																											
Lakossági kutatás és elemzés I.																											
Lakossági kutatás és elemzés II.																											
(10.) Szakmai és támogató folyamatok felülvizsgálata V																											
Swot analízis - adatgyűjtés																											
Swot analízis - adatfeldolgozás, elemzés																											
Folyamatok azonosítása																											
BPR																											
(11.) CAF modell bevezetése / felülvizsgálata V																											
Kutatás előkészítése																											
CAF kérdőív összeállítása																											
Kutatás lebonyolítása, elemzés, prezentáció																											
Cselekvési program összeállítása																											
Képzés																											
(12.) Intézmények, foglalkoztatók HR felülvizsgálata, átszervezése																											
Dokumentum-felülvizsgálat																											
Munkanap-fényképezés																											
(13.) Intézkedések megvalósításának folyamatos nyomon követése																											
Tényfeltárás, adatgyűjtés																											
Adatgyűjtés és -feldolgozás I.																											
Adatgyűjtés és -feldolgozás II.																											
Adatgyűjtés és -feldolgozás III.																											
Projektmenedzsment tevékenység																											
Vezetői információs és gazd. erőforrás-tervező rendszer																											
Immateriális javak beszerzése																											
Képzés																											
Rendezvényszervezés																											
1. rendezvény																											
2. rendezvény																											
Nyilvánosság biztosítása																											
Projekt szakmai megvalósításával összefüggő személyi jellegű tevékenységek																											
Közbeszerzés																											



#### 4. Indikátorok, a projekt mutatói

Mutató neve	Kiinduló érték (2013)	Célérték	Célérték elérésének időpontja	
			2013	2014
A megváltozott feladatellátást lekövető belső szabályzat	0	2	0	2
Támogató infrastruktúrát, szerződéses kapcsolatokat bemutató tanulmány	0	2	0	2
Intézményirányítási modell	0	2	0	2
Hatékonyágnövelés lehetőségeit bemutató tanulmány	0	2	0	2
Lakossági igényfelmérés	0	3	0	3

A projekt vállalt mutatószámai 2014. szeptember 30-ig maradéktalanul teljesítésre kerültek.

**Belső szabályzatok változtatásai:** Az indikátor teljesült.

**Támogató infrastruktúrát, szerződéses kapcsolatokat bemutató tanulmány** a 2. fejlesztési elemhez és az 5. fejlesztési elemhez kapcsolódóan kerültek megfogalmazásra.

**Intézményirányítási modell felülvizsgálat** a 2. és 12. fejlesztési elemhez kapcsolódóan megtörtént. A felülvizsgált intézmények az eredménytermékekben nevesítettek.

Hatékonyágnövelés lehetőségeit bemutató tanulmány a 3. és 10. fejlesztési elemekben létrejött eredménytermékekben öltött testet. A 3. tanulmány konkrét számszerűsíthető költségcsökkentési javaslatokat fogalmaz meg, míg a 10. a folyamat-fejlesztésen keresztüli hatékonyság-növekedést prognosztizál.

**Lakossági igényfelmérés** a 9. fejlesztési elemhez kapcsolódóan lebonyolításra került, az adatok, információk, fejlesztési javaslatok elemző, értékelő tanulmányban kerültek összegzésre. Az eredményeket az Önkormányzat elérhetővé teszi és működési folyamataiba a fejlesztési javaslatok egy részét átemelik.

## 5. Projektszervezet, projektkommunikáció

A projekt vezetője Dr. Vincze Ferenc címzetes főjegyző, aki minden team ülésen, megbeszélésen, egyeztetésen aktív jelenlétével, szakértelmével irányítja a projekt szakmai teljesítését, a projekt team tagok és a külső tanácsadó munkáját.

A projektmenedzser, Német Enikő, pénzügyi felelős Csirmaz Piroska, projekt asszisztens Kocsisné Szabó Angéla.

A szakmai vezetők Dr. Vincze Ferenc, Dr. Sléder Tamás, valamint szakmai vezető helyettesként Dr. Korpos Szabolcs. Szakmai asszisztens Cseri Anita.

A projektmenedzsmet és szakmai megvalósítók feladat-mátrixát az alábbi ábrán mutatjuk be:

A szakmai team egyrészt a polgármesteri hivatalban, másrészt az önkormányzati közszolgáltatási „rész”-ként a pályázatban definiált „ágban” tevékenykedik.

A kommunikációt Német Enikő fogja össze és az elsődleges kommunikációs csatorna az e-mail (a dokumentáltság és a gyorsaság miatt).

## 6. Minőségmenedzsment

A minőségmenedzsment szempontjai a projektben érvényesítésre kerülnek.

A KIM tanácsadók projekt ellenőrzése e jelentés elkészítésének időpontjáig egy újabb kérdőív kitöltésére irányult, amelynek kitöltésében a Controll Holding Zrt., mint szakmai megvalósító, segítséget nyújtott.