

## Államreform Operatív Program

Projekt neve : „A polgármesteri hivatalok szervezetfejlesztése a Közép- magyarországi régióban”

Belső kommunikációs utak lerövidítését, az iktatáson kívül eső "ügyek" nyomonkövethetőségét, a szerződéses kötelezettségekből álló feladatok átláthatóságát fókuszba helyezve széles spektrumú szervezetfejlesztési projekt valósult meg.

Budapest Főváros VIII. kerület Józsefvárosi Önkormányzat	1082 Budapest Baross utca 63-67.
Igényelt támogatás	49 500 000,-Ft
Projekt összköltség	55 000 000,-Ft
Pályázat benyújtás dátuma	2008.10.09
Átalakított, szervezeten belüli eljárások száma:	15 db
Képzettek száma	102 fő

## ÁROP-3.A.1/B.-2008-0018 „A Józsefvárosi Polgármesteri Hivatal szervezetfejlesztése”



Ügyfélélegettség-vizsgálat eredményei:

Polgármesteri Hivatalunk a minőségirányítási rendszer ISO 9001 szabványában rögzítettek szerint a rendszer bevezetése óta eltelt időszakban rendszeresen végez ügyfélélegettségi vizsgálatot.

A kutatások eredményei alapján a hivatalvezető intézkedési terv formájában határozza meg azokat a legfontosabb feladatokat, melyek a lakosság igényeihez illeszkedő fejlesztéseket rögzítették. Az Államreform Operatív Program felhasználta a hivatal munkatársainak ügyfélélegettség-vizsgálattal kapcsolatos rutinját, tapasztalatát, ezért született vezetői döntés arra vonatkozóan, hogy 2010. évben is – a program keretén belül – kérdőíves megkérdezést hajtsunk végre.

Az eredmények alapján minőségirányítási vezetőnk a szervezetfejlesztési program keretei között olyan intézkedési tervet állított össze, mely hosszú távon szolgálja a kerület lakosainak érdekeit és teljesíti elvárásait.

Ön a fejlesztéseket szolgáltatásaink igénybevétele során érzékeli? Kérjük, véleményét az ügyfélélegettségi kérdőív segítségével juttassa el hozzánk!

## Államreform Operatív Program

Projekt neve : „A polgármesteri hivatalok szervezetfejlesztése a Közép- magyarországi régióban”

Belső kommunikációs utak lerövidítését, az iktatáson kívül eső "ügyek" nyomkövethetőségét, a szerződéses kötelezettségekből álló feladatok átláthatóságát fókuszba helyezve széles spektrumú szervezetfejlesztési projekt valósult meg.

Budapest Főváros VIII. kerület Józsefvárosi Önkormányzat 1082 Budapest Baross utca 63-67.

Igényelt támogatás 49 500 000,-Ft

Projekt összköltség 55 000 000,-Ft

Pályázat benyújtás dátuma 2008.10.09

Átalakított, szervezeten belüli eljárások száma: 15 db

Képzettek száma 102 fő

### A pályázat kiírója:

Nemzeti Fejlesztési Ügynökség  
Cím: 1113 Budapest, Pozsonyi út 56.  
Tel.: 06-1-237-4400,  
Infovonal: 06-40-239-5277  
E-mail cím: [nfu@meh.hu](mailto:nfu@meh.hu)  
Honlap: [www.nfu.hu](http://www.nfu.hu)



### Közreműködő Szervezet:

VÁTI Magyar Regionális Fejlesztési  
és Urbanisztikai Nonprofit Kft.  
Cím: 1016 Budapest, Gellérthegy u. 30-32.  
Tel.: 06-1224-3100  
E-mail cím: [vati@vati.hu](mailto:vati@vati.hu)  
Honlap: [www.vati.hu](http://www.vati.hu)



### Irányító Hatóság:

Közigazgatási Reform Programok Irányító Hatósága  
Honlap: <http://www.nfu.hu/krpih>



A projekt az Európai Unió támogatásával,  
az Európai Szociális Alap  
társfinanszírozásával valósul meg.