



ÖSSZEFOGLALÓ SZAKMAI BESZÁMOLÓ AZ ÁROP-1.2.18/A-2013-2013-0045. SZÁMÚ „SZERVEZETFEJLESZTÉS A SZEGEDI TÖRVÉNYSZÉKEN” ELNEVEZÉSŰ PROJEKT BEN VÉGZETT FELADATOKRÓL

Fejlesztett szervezet: Szegedi Törvényszék

Készült: 2014. június hó 20. napján

Készítette: Szakmai menedzsment



MAGYARY
PROGRAM





A beszámoló az Új Széchenyi Terv Államreform Operatív Program keretén belül ÁROP-1.2.18/A-2013 „Szervezetfejlesztési program államigazgatási és igazságszolgáltatási szervek számára” tárgyú pályázat keretében készült, az **ÁROP-1.2.18/A-2013-2013-0045** azonosító számú „**Szervezetfejlesztés a Szegedi Törvényszéken**” elnevezésű projekt részeként.



Tartalom

I. BEVEZETŐ.....	4
II. A PROJEKT CÉLJA	5
III. A PROJEKT FŐBB EREDMÉNYEI	8
<i>III.1. TELJESÍTMÉNYMENEDZSMENT</i>	<i>9</i>
<i>III. 2. FOLYAMATOPTIMALIZÁLÁS.....</i>	<i>11</i>
<i>III. 3. TUDÁSMEGOSZTÁS.....</i>	<i>15</i>
<i>III. 4. 1. MINŐSÉGIRÁNYÍTÁS I.</i>	<i>18</i>
<i>III. 4. 2. MINŐSÉGIRÁNYÍTÁS II.....</i>	<i>20</i>
III. 5. VÁLTOZÁSKEZELÉS	21
IV. HORIZONTÁLIS VÁLLALÁSOK, FENNTARTHATÓSÁG	23
V. NYILVÁNOSSÁG, KOMMUNIKÁCIÓ	24

I. BEVEZETŐ

A Magyar Zoltán Közigazgatás-fejlesztési Program legfontosabb stratégiai célja az állami működés hatékonyságának, a közszolgáltatások színvonalának emelése: a hatékony nemzeti közigazgatás megteremtése. A Kormány a Magyar Programban kijelölte a közigazgatás általános teljesítmény-fejlesztésével kapcsolatos célokat, bevezetve a „Jó Állam” fogalmát. Az állam – a Program alapján – „attól tekinthető jónak, hogy az egyének, közösségek, és vállalkozások igényeit a közjó érdekében és keretei között, a legmegfelelőbb módon szolgálja.”¹

A Magyar Zoltán Közigazgatási Fejlesztési program stratégiai céljai úgy, mint az állami működés hatékonyságának, a közszolgáltatás színvonalának emelése és a hatékony nemzeti közigazgatás megteremtése a bírósági szervezetrendszerrel kapcsolatosan is megfogalmazható elvárások azzal, hogy ezen terület speciális sajátosságokkal és működési elvekkel bír. A Magyar Program elsősorban a közigazgatás területének fejlesztését célozza, azonban alapvető elvárásai, céljai, egyes intézkedései az igazságszolgáltatás, így a törvényszék számára is egyértelműen értelmezhető, értelmezendő.

A Szegedi Törvényszék a Magyar Program végrehajtása során az Államreform Operatív Program keretében meghirdetett, „Szervezetfejlesztési Program államigazgatási és igazságszolgáltatási szervek számára” pályázati felhívás alapján pályázatot nyújtott be 2013. november hó 29. napján „Szervezetfejlesztés a Szegedi Törvényszéken” elnevezéssel. Az ÁROP1.2.18/A-2013-2013-0045 számon regisztrált pályázatot az Közigazgatási Reform Programok Irányító Hatósága vezetője 26 997 547 Ft összegű támogatásra érdemesnek ítélte 2014. február hó 6. napján kelt értesítése alapján.

¹Magyar Program 12.0, pp. 6.

II. A PROJEKT CÉLJA

Az ÁROP-1.2.18/A-2013-2013-0045 azonosító számú „Szervezetfejlesztés a Szegedi Törvényszéken” elnevezésű projekt megvalósításának célja a belső hatékonyság működésének javítása, amely magába foglalja a törvényszék projektben meghatározott tevékenységeinek szervezeti szintű teljesítmény mérését, a kijelölt belső folyamatok elősegítését, a szervezeti tudás hatékony kiaknázását, valamint a folyamatosan változó környezethez alkalmazkodni tudó, önfejlesztő szervezeti kultúra kialakítását.

Az igazságszolgáltatással szemben a társadalmi elvárás az időszerű és magas ítélező és döntéshozatali tevékenység, a döntéshozatal folyamatok átláthatósága és érthetősége. Ezen követelményeknek való megfelelés vagy nem megfelelés alapvetően befolyásolja a bírakkal szembeni közvélekedést, az igazságszolgáltatás iránti bizalom erősödését vagy gyengülését, az igazságszolgáltatás iránti közbizalmat, vagy bizalmatlanságot.

A bírósági szervezet jogalkotó által a bíróságok igazgatásáról szóló 2011. évi CLXI. törvény (Bszi.) általános indoklásában megfogalmazott célja a következő: „a bíróságok a döntéseiket egységes jogalkalmazási gyakorlatot folytatva, ésszerű időn belül hozzák meg, függetlenül attól, hogy az ország mely pontján folyik az eljárás.”

Az Országos Bírósági Hivatal elnöke e cél elérése érdekében meghatározta stratégiai céljait, amelyek a következők:

1. A bíróságok alkotmányos kötelezettségüket teljesítsék – független bírók magas színvonalon, időszerűen ítéelkezzenek.
2. Az emberi erőforrások optimális elosztása, hasznosítása.
3. A tárgyi feltételek biztosítása, azok optimális elosztása és hasznosítása.
4. A bírósági szervezet integritása, az ítéelkezés és igazgatási munka átláthatósága, utóbbi kiszámíthatósága és ellenőrzöttsége.
5. A bíróságokhoz való hozzáférés egyszerűsítése.
6. A képzési rendszer fejlesztése, együttműködés a többi hivatásrenddel.



Az Országos Bírósági Hivatal elnöke által a bírósági szervezet számára meghatározott stratégiai célok figyelembevételével határozhatók meg a Szegedi Törvényszék szervezeti céljai is.

A Szegedi Törvényszék jelen pályázata keretében benyújtott szakmai koncepcióban vállalt eredménytermékek három nagy stratégiai területet, célt ölelnek fel:

1. Szolgáltató bíróság fejlesztése
2. Szakmai irányítás megerősítése
3. Igazgatási tevékenység továbbfejlesztése

A Szegedi Törvényszék jelen projekt keretében elkészített szakmai koncepcióban meghatározott célok elérését az öt beavatkozási területbe sorolt eszközök biztosítják. Az öt beavatkozási terület a teljesítménymenedzsment, a folyamatoptimalizálás, a tudásmegosztás, a minőségirányítás és a változáskezelés.

A Szegedi Törvényszék a fejlesztési célok megvalósítása során elsősorban a belső humánerőforrásra támaszkodik. A fejlesztésben ennek megfelelően a bírák és igazságügyi alkalmazottak szakmai tudására épít, akik alapos ismerettel rendelkeznek a hatályos jogszabályi környezetről, gyakorlatban szerzett tapasztalataikra alapozva jól meg tudják határozni a fejlesztendő területeket, megfelelő kompetenciával rendelkeznek a kialakított rendszer további működtetésében, a fenntartásban.

A beavatkozási területekhez kapcsolódó tevékenységek megvalósításával az alábbi eredmények létrehozását vállaltuk:

1. A törvényszék stratégiai céljainak kidolgozása, lebontása szervezeti egység, tevékenység, folyamat meghatározásával, célfán ábrázolás.
2. Az eredményekről szervezeti teljesítmény beszámoló készítése.
3. A szakmai koncepcióban meghatározott területeket érintő szervezeti teljesítmény mutatók kidolgozása, amelyek a törvényszékre testreszabottak, vagyis illeszkednek a törvényszék küldetéséhez, feladatköréhez, struktúrájához, méretéhez.



4. A szakmai koncepcióban megjelölt három működési folyamat feltérképezése, bemutatása, rávilágítás azokra a pontokra, ahol racionalizálni lehet a folyamatot. Belső utasítás/szabályzat elkészítése, amely az egyszerűsítésről rendelkezik.
5. Négy tudásmegosztó fórum kialakítása, folyamatos működés biztosítása, a tudásmegosztás területén mindhárom szint teljesítésével.
6. A CAF önértékelési modell alapján a szervezet erősségeinek és fejlesztendő területeinek meghatározása, majd ebből kiindulva intézkedési terv készítése.
7. Minőségirányítás területen a tanúgondozás intézményének és az ügyfél-elégedettség mérésének továbbfejlesztése, ügyfélkarta készítése.
8. Változásmenedzsment workshop szervezése. Belső Kontroll Kézikönyv elkészítése, a változásban érintettekkel való megismertetése workshop keretében.

A feladatok megvalósítására elvégzésére hat munkacsoportot hoztunk létre:

1. Teljesítménymenedzsment munkacsoport
2. Folyamatoptimalizálás munkacsoport
3. Tudásmegosztás munkacsoport
4. Minőségirányítás munkacsoport I. – tanúgondozás, ügyfél-elégedettség mérés fejlesztése
5. Minőségirányítás munkacsoport II. – CAF modellen alapuló szervezeti önértékelés
6. Változáskezelési munkacsoport



III. A PROJEKT FŐBB EREDMÉNYEI

A törvényszék a pályázat benyújtásakor a szervezetértékelési sablon segítségével értékelte az öt beavatkozási területet. Az értékelés alapján megállapításra került, hogy a törvényszék általános érettségi szintje alacsony. A működési hatékonyság érdekében indokolt a területek fejlesztése. A szervezetfejlesztési projektben vállalt indikátorok az alábbiak

Projekt eredményének vizsgálata	Eredmény indikátor neve	Eredmény indikátor (kiindulási érték)	Eredmény indikátor (célérték)
A célrendszerhez rendelhető mérhető eredmények	1 Célfát bemutató dokumentum	0	1
	2 Szervezeti teljesítmény indikátor	0	5
	3 Szervezeti tudásmegosztásra alkalmas fórum	0	4
	4 CAF önértékelés alapján kidolgozott intézkedési terv	0	1
	5 Változásmenedzsment műhelymunka	0	1
	6 Felülvizsgált működési folyamatok	0	3

Eredménytermékek:

- 1. Teljesítménymenedzsment beavatkozási terület:** elkészült a fejlesztési terjedelembre vonatkozó intézményi szintű teljesítményfejlesztési céltérkép. A kijelölt fejlesztési területen kilenc új indikátor került meghatározásra. Javaslat született a teljesítmény beszámoló elkészítésére a fejlesztési területet érintően.
- 2. Folyamatoptimalizálás beavatkozási terület:** három funkcionális folyamat optimalizálása.
- 3. Tudásmegosztás beavatkozási terület:** Intranet fejlesztése; Törvényszéki füzetek bevezetése; Belső szakmai képzés büntető, polgári-gazdasági és közigazgatási munkaügyi szakterületen; Műhelymunka.
- 4. Minőségirányítás I. beavatkozási terület:** A tanúgondozás intézményrendszerének szélesítése, ügyfél-elégedettség mérésének fejlesztése, ügyfélkarta készítése.

- 5. Minőségirányítás II. beavatkozási terület:** A Szegedi Törvényszék életében az első szervezeti önértékelés megvalósítása, melynek eredményeként intézkedési terv készült a fejlesztési javaslatokra.
- 6. Változásmenedzsment beavatkozási terület:** Belső Kontroll Kézikönyv elkészítése, műhelymunka keretében a kapcsolódó változás kezelése a módszertan mentén; Vezetői tréning változáskezelésre.

III.1. TELJESÍTMÉNYMENEDZSMENT

A teljesítménymenedzsment területén az alábbi feladatok kerültek meghatározásra:

- A. Szervezeti célok meghatározására, a szervezeti célokhoz kapcsolódó szervezeti teljesítmény indikátorok kidolgozása,
- B. Szervezeti teljesítmény beszámoló elkészítése.

Az **ÁROP-1.2.18/A-2013-2013-0045 szervezetfejlesztés témájú** projekt kiemelt céljaként került megjelölésre a Szegedi Törvényszék „Szolgáltató Bíróság” koncepciójának kiteljesítése, illetve a szakmai irányítás megerősítése és az igazgatási tevékenység továbbfejlesztése.

Ezen területek vonatkozásában – a szervezet egészére – felmértük azon pontokat, illetőleg tevékenységeket, amelyek a jelen pályázat keretein belül megvalósításra kerültek.

A fejlesztések által eszközölt beavatkozások eredményeként elvárásunk a szervezet hatékonyságának növelése. Ezen területen kiemelt jelentőséggel bír a fejlesztések eredményeként elérhető munkaidő-felszabadítás, ami valamennyi szervezettel szembeni elvárás teljesítésére közvetlenül, vagy közvetetten hatással bír.

A fejlesztést az ÁROP-1.2.18 azonosító jelű, „Szervezetfejlesztési Program” című kiemelt projekt keretében elkészült „Teljesítménymenedzsment fejlesztési módszertan a szervezeti célok meghatározására, valamint a szervezeti teljesítmény indikátorok kidolgozásának támogatására” elnevezésű módszertani segédlet fejezetein keresztül követve láttuk el. A módszertan végigkövetése arra adott lehetőséget, hogy a törvényszék meghatározza az intézményi és szervezeti

egység szintű céljait és meghatározza azokat a szervezeti teljesítmény indikátorokat, amelyet a vezető az intézményi célok megvalósítása érdekében végrehajtott intézkedései eredményeinek hatékony mérésére felhasználhat.

Feltérképezésre került a jelenlegi, azaz a fejlesztés indításakor releváns állapot. Az állapotfelmérés célja a fejlesztés megfelelő előkészítése, azaz egy átfogó helyzetkép megfogalmazása arra vonatkozóan, hogy milyen mértékben adottak a feltételek a beavatkozási területen kijelölt feladatok sikeres végrehajtásához. Kijelölésre, pontosításra került a fejlesztési terület, meghatározásra kerültek a fejlesztési területre vonatkozó jogszabályok, jelenleg mért mutatószámok, folyamatok.



Az alkalmazott módszertani útmutató a BSC alapmodelljét követi végig, így ennek mentén kerültek kidolgozásra a fejlesztésben meghatározott szervezeti célok és mutatószámok, a módszertan alapján létrehozott eredménytermékek.

A felmért teljesítmény fejlesztési célok mentén került összeállításra és elkészítésre a projekt terjedelmét tartalmazó Intézményi szintű szervezeti teljesítmény-fejlesztési céltérkép. A cél vizsgálata mind a négy szempontból (költségvetési, ügyfél- és bizalmi, belső folyamatok, tanulás és fejlődés nézőpontja) megtörtént.

Az intézményi szintű stratégiai és operatív célok mentén a fejlesztés területén 14 indikátort vizsgáltunk, amelyből kilenc javasolt a szervezeti teljesítmény mérésére alkalmasnak. Ezen bevezetésre javasolt mutatókra megtörtént az intézkedés megfogalmazása.

A teljesítménymenedzsment beavatkozási területen másik feladat volt a szervezeti teljesítmény beszámoló elkészítése, amelynek célja, szempontok nyújtása a szervezet vezetője részére a szervezeti teljesítmény méréséhez, ennek érdekében a beszámoló elkészítéséhez.

A fejlesztés keretében a munkacsoport felmérte a fejlesztésre kijelölt területeken jelenleg létező beszámolási rendszert, illetve annak hátterét, figyelembe vette a terület által készített beszámolók típusait, formáját, jellemzőit. A fejlesztés eredményeként javaslat született - a fejlesztési területen elkészült eredmények, mutatók, adatok, információk vonatkozásában - a jelen beszámolóba beépülő, illetve a bevezetésre kerülő beszámoló adattartamára, formátumára, vizsgálva a vizuális megjelenítés alkalmazható eszközeit is.

III. 2. FOLYAMATOPTIMALIZÁLÁS

A fejlesztés arra adott lehetőséget, hogy a törvényszék feltérképezze funkcionális folyamatait, azokat értékelje, egyszerűsítse, folyamatosan fejlessze.

A fejlesztésben kijelölt három munkafolyamat vonatkozásában átvilágításra került az adott folyamat működése, terjedelme, szabályozási környezete, a folyamathoz kapcsolódó mutatószámok. Kijelölésre került az előzetes célérték.

Elemzésre került a fejlesztés során felmerülhető problémák, illetve azok kezelése, folyamatfejlesztési terv készült. A fejlesztendő területek kiválasztásakor különös az OBH Elnöke által megfogalmazott stratégiai célok közül olyan területek kerültek kiválasztásra, amelyek hozzájárulhatnak a magas színvonalú és időszerű ítélkező/döntéshozó folyamathoz, valamint az állampolgárok bírósághoz való hozzáféréseinek egyszerűsítéséhez.

A vezetői jóváhagyást követően került megvalósításra a folyamat eredményterméke.

Javaslat született az optimalizált folyamatok állandó követésére. A fejlesztés elvégzői a jövőben is végzik a végtermékek állandó „karbantartását”, a jogszabályi változásoknak történő megfeleltetést.

A fejlesztés során az alábbi három terület keretében végeztünk fejlesztéseket:

- A. Végzésminták készítése
- B. Ügyfélértékelők készítése
- C. Könyvtári folyóiratok digitalizálása és elektronikusan kereshetővé tétele.



A fejlesztéseket megelőzően kérdőíves módszerrel mértük fel a munkatársak véleményét, jelenlegi gyakorlatát, tártuk fel a problémák okait és igyekeztünk a megvalósuló fejlesztések révén növelni a munkafolyamatok hatékonyságát, csökkenteni az egyes folyamatok átfutási idejét, ezáltal a munkatársak leterheltségét is. A megvalósuló fejlesztések mindegyike közvetlen vagy közvetett módon kihatással van ügyfeleinkre hiszen a fejlesztések egy csoportja éppen az időszűréséi

mutatók javítását szolgálja (végzésminták, könyvtári folyóiratok), míg a másik csoport az ügyfelek bírósághoz fordulását hivatott elősegíteni (ügyféltájékoztatók).

A. Végzésminták:

A tipizálható végzések körének felmérését követően ügyszakonkénti bontásban végzésminták készültek, így polgári, büntető, szabálysértési, perenkívüli és végrehajtási, közigazgatási és munkaügyi, valamint civil szervezetek ügyszakokban. A pályázat eredményeként több, mint 200 db új végzés minta készült, a meglévők pedig aktualizálásra kerültek.

Az elkészült anyagok hozzájárulnak a munkaerő hatékony allokálásához és a szervezeten belüli egységes joggyakorlat kialakításához.

B. Ügyféltájékoztatók készítése:

A fejlesztés indokát azon tapasztalat képezte, miszerint a bírósághoz forduló ügyfelek javarészt nincsenek tisztában a bírósági eljárások menetével, az őket megillető jogokkal és kötelezettségekkel. Ez mind a szervezet számára jelentős többletvevékenységet generált, mind hátráltatja az ügyfelek azon jogos igényét, hogy ügyükben mielőbb jogerős döntés születhessen.

A területen az alábbi eredménytermékek készültek:

1. Általános ügyféltájékoztatók:

A bíróságon tanúsítandó alapvető magatartásformákról, így a Bírósági épületekben tartózkodás rendjéről, az épületben tanúsítandó viselkedésről, az iratokba történő betekintésre, az ügyfél jogaira és kötelezettségeire vonatkozó általános információk biztosításával nyújt segítséget ügyfeleinknek.

2. Ügyszakonkénti ügyféltájékoztatók:

A végzésmintáknál megjelölt ügyfélcsoportokban jellemző alapvető anyagi és eljárásjogi ismeretekről, az eljárás megindításáról, az eljáráshoz csatolandó dokumentumokról, az illeték megfizetésének szabályairól, a költségkedvezmény igénybevételének módjáról, jogi képviselő igénybevételének lehetőségéről, a panasznapi ügyélfogadásról, a bizonyítási eljárás lefolytatásának általános szabályairól, jogorvoslati lehetőségről szóló tájékoztatást tartalmazza.

3. Nyomtatványkitöltő tájékoztatók:

A releváns ügyszakokban használatos nyomtatványok kitöltését segítő házi útmutatók, hiszen számos esetben tapasztalható, hogy a jelenleg rendszeresített formanyomtatványok kitöltése a jogban járatlan ügyfelek számára komoly nehézséget jelent. A törvényszék a rendszeresített nyomtatványok kapcsán (elsősorban tipikusnak mondható hibák figyelembevételével) nyomtatvány-kitöltési útmutatók mellé házi kitöltési útmutatót készített el.

4. GYIK (Gyakran Ismétlődő Kérdések):

A fenti felsorolású ügyszakokban sűrűn felmerülő kérdésekre adott válaszok.

5. Tájékoztató táblák:

Az épületben való eligazodást segítő egységes arculati házi készítésű tájékoztató anyagok.

A folyamatoptimalizálás eredménytermékei a törvényszék honlapján (szegeditorvenyszek.birosag.hu) elérhetőek.

C. Könyvtári folyóiratok tartalmának digitalizálása, és elektronikusan kereshetővé tétele:

A magasszínvonalú ítélkező munka egyik záloga a jogszabályi rendelkezések ismeretén túl a vonatkozó jogirodalom mind szélesebb körű ismerete. Az egyes konkrét ügyekhez kapcsoló jogirodalom felkutatása azonban hosszas időráfordítást igényel. A pályázat keretében a törvényszék által előfizetett folyóiratok tartalomjegyzéke elektronikusan rögzítésre került és a megvalósuló informatikai fejlesztés révén a Szegedi Törvényszék Intranetes rendszerében a tartalomjegyzék tárgyszavanként kereshető, ezáltal sokkal kisebb időráfordítással fellelhető a keresett cikk elérhetőségi útvonala.

III. 3. TUDÁSMEGOSZTÁS

A törvényszék pályázatában a bevezetett jó gyakorlatok megosztása érdekében mindhárom tudásmegosztási szint teljesítését vállalta.

Ennek teljesítése érdekében a projekt eredményeit és a megvalósítás tapasztalatait részletesen összegző beszámolót, valamint a projekt eredménytermékeit a törvényszék honlapján közzéteszi; a szakmai beszámolók összegzését megküldi a Közigazgatási és Igazságügyi Minisztérium részére a jó gyakorlatok feltárása céljából.

A 2. szint teljesítéseként a Szegedi Törvényszék elnöke a soron következő az éves munkatervben rögzített III. negyedéves vezetői értekezlet önálló napirendi pontjául tűzte ki a projekt eredményeinek, a megvalósult fejlesztéseknek bemutatását, amelyen a szervezet felsővezetői és szakmai vezetői vesznek részt, aki javaslattal élhetnek a továbbfejlesztésre.

A 3. szint teljesítése 2014. június hó 17. napján műhelymunka megszervezésével került sor, azon munkatársaknak, akik a fejlesztési módszerek további alkalmazásáért, továbbfejlesztéséért lesznek felelősek a szervezetben. A műhelymunka keretében a további teendőkre ütemterv készült.

A törvényszék 2014. június 24. napján sajtótájékoztatóval egybekötött nyilvános projektzáró rendezvényt tartott a törvényszék dísztermében, amelyen közel 50 munkatársunk vett részt és ismerkedhetett meg a projekt célkitűzéseivel és megvalósult eredményeivel.



A tudásmegosztás keretében olyan fejlesztéseket tűztünk ki, amelyek beazonosíthatóak az OBH Elnökének stratégiai céljaival, hosszú távon a fejlesztést végzők munkakörébe illesztett feladatként fenntarthatóak és az intranetes rendszeren folyamatosan hozzáférhetőek bárki számára. Nem titkolt célként a belső intranetes rendszert egy minél több információt magába foglaló tudástárként kívánjuk alkalmazni.

A megvalósult fejlesztések az alábbiak:

A. Törvényszéki füzetek:

Negyedéves rendszerességgel a kollégiumvezetők által összeállított szakmai tájékoztató, a negyedévben bekövetkezett jogszabályi változásokról, a vonatkozó eseti döntésekről, az adott ügyszakot érintő szakmai tárgyú publikációkról. A törvényszéki füzetek három területen: civilisztika, büntető és közigazgatási és munkaügyi ügyszakokon készülnek és folyamatosan hozzáférhetőek az intranetes felületen.

B. Kezelőirodai dolgozók szakmai képzése:

A Szolgáltató bíróság koncepciójának kiszélesítése körében kiemelt figyelmet kívántunk fordítani azon terület(ek) fejlesztésére, amelyek a „tűzvonalban” helyezkednek el, amely területekkel elsőként találkozhatnak az ügyfeleink.



Így kerültek kiválasztásra a kezelőirodák és az ott dolgozók, akik képzésére jelen módszertan és a Minőségirányítás körében is figyelmet fordítottunk. A cél jelen módszertanon belül az volt, hogy a kezelőirodákon dolgozókat megfelelő ismeretekkel ruházzuk fel a területeket érintő alapvetően anyagi és eljárásjogi témakörökben annak érdekében, hogy hiteles, megalapozott tájékoztatást nyújtsanak a hozzájuk fordulóknak. Feltérképeztük a szervezet tudásbirtokosait, akik belső képzés keretében oktatták a dolgozókat. A képzés külön előnye az elkészült írásos tananyag, amely az Intranetes rendszeren bárki számára hozzáférhető. A képzést évente tervezzük megismételni, a köztes időben belépők pedig az Intranetes felületen elhelyezett tananyagból képezhetik magukat.

C. Intranetes rendszer fejlesztése:

A pályázat keretében került sor az Intranetes rendszer továbbfejlesztésére. A folyamatoptimalizálás területén a könyvtári folyóiratok kereső felületének, illetve a minőségirányítás területén az ügyfél-elégedettségi lapok számszaki kiértékelését végző felülete mellett többek között HELP Desk és Fórum elindítására. A rendszer teljesen új alapokra került és DRUPAL rendszerben működik.



III. 4. 1. MINŐSÉGIRÁNYÍTÁS I.

A minőségirányítás módszertani területe az ügyfél-elégedettség mérésének bevezetésére tett javaslatot. A Szegedi Törvényszék 2013. II. negyedévéől már rendelkezett ügyfél-elégedettség méréssel, a módszertan azonban kiváló segítséget nyújtott a meglévő adatlap felülvizsgálatára, a kiértékelést segítő elektronikai támogató felület elkészítésére, továbbá egy teljesen más területként a tanúgondozás rendszerének a Szegedi Törvényszék egészére történő kiterjesztésére.



A. Ügyfél-elégedettségi adatlap kiszélesítése:

A meglévő ügyfél-elégedettségi adatlap tapasztalatainak kiértékelését követően határoztuk meg a mérni kívánt célt, majd a főbb mérési területeket és megfogalmaztuk azon elsősorban zárt típusú kérdéseinket, amelynek révén minél szélesebb képet kaphatunk a hozzánk forduló ügyfelek véleményéről, javaslatairól, amelyeket a különböző vezetői döntések, fejlesztések meghozatalánál figyelembe vehetünk.

Megalkotásra került a mérés szabályzata is, amely a folyamatosság és állandóság záloga lehet. Az ügyfél-elégedettség méréséről tájékoztató található a honlapon, ahonnan az adatlap is letölthető.

B. Ügyfél-elégedettség eredményeinek számszaki összesítését végző támogató rendszer:

A jelenlegi ügyfél-elégedettségi adatlapok számszaki papír alapú összesítését kiváltandó az intranetes felületen biztosított a jövőben az egyes egységek részéről az eredmények rögzítése, amely a végső összesítés folyamatát nagyban megkönnyíti és gyorsítja, csökkentve ezáltal az e feladatra fordított munkaidőt.

C. Ügyfélkarta:

A Szegedi Törvényszék a módszertan alapján elkészítette önálló ügyfélkartáját, amely a honlapon elérhető.

D. Tanúgondozás kiszélesítése:

A Szegedi Törvényszék ezidáig csak a Szeged, Széchenyi tér 4. szám alatti épületben rendelkezett tanúgondozó szolgálattal, akik feladata a tanúként megidézetek megfelelő tájékoztatása és a tanúzás okozta esetleges stresszhelyzet csökkentése. A rendszer iránt egyre nő az érdeklődés, ezért a pályázat keretében megvalósult fejlesztés eredményeként a tanúgondozók intézménye a Szegedi Törvényszék területén működő valamennyi járásbíróságra, valamint a Szegedi Közigazgatási és Munkaügyi Bíróságra is kiterjesztésre került. Az újonnan kiválasztott tanúgondozók belső képzésen vehettek részt, a képzésről írásos tananyag készült. A tanúgondozással kapcsolatosan tájékoztató anyag került elhelyezésre a honlapon, felülvizsgálatra és kiegészítésre került a Tanúgondozási GYIK is. A meglévő 2 fő állandó tanúgondozó mellé további 5 fő állandó tanúgondozó került a fejlesztés keretében kijelölésre.



III. 4. 2. MINŐSÉGIRÁNYÍTÁS II. – CAF 2013 MODELLEN ALAPULÓ ÖNÉRTÉKELÉS

A Szegedi Törvényszék az ÁROP-1.2.18/A-2013-2013-0045 azonosító számú „Szervezetfejlesztés a Szegedi Törvényszéken” elnevezésű projekt keretében a bírósági szervezet sajátosságait szem előtt tartva végezte el a CAF 2013 modellen alapuló szervezeti önértékelését. Az önértékelés eredményeként készült jelentés az önértékelés során nyert információkra alapozva az erősségek megtartására, a gyengeségek fejlesztésére tesz javaslatot. A speciális ismereteket igénylő feladatot (CAF 2013 módszertan elsajátítása) külső szakértő bevonásával valósítottuk meg.



Az önértékelés módot adott arra, hogy a törvényszék feltérképezze a szervezet erősségét, gyengeségét és ezáltal megfelelő információt biztosítson a vezetés számára a szükséges beavatkozási területek vonatkozásában. Az önértékelési jelentésben megfogalmazott fejlesztési javaslatok alapján összeállításra került a fejlesztési intézkedéseket tartalmazó intézkedési terv, amelyet a törvényszék elnöke hagyott jóvá. Az intézkedési tervben foglalt intézkedések végrehajtását monitoring rendszer keretében a törvényszék nyomon követi.

A fenntarthatóság jegyében a törvényszék a CAF 2013 modell mentén 2016-ban tervezi a szervezet újabb önértékelését és a bevezetett intézkedések értékelését.

III. 5. VÁLTOZÁSKEZELÉS

A Szegedi Törvényszék az ÁROP-1.2.18/A-2013-2013-0045 azonosító számú „Szervezetfejlesztés a Szegedi Törvényszéken” elnevezésű projekt keretében a Változásmenedzsment, változáskezelés területen az alábbi feladatokat tűzte:

A. Belső Kontroll Kézikönyv elkészítése és, mint változás megismertetése workshop keretében a változáskezelési módszertan mentén.

A belső kontrollrendszer egy folyamatrendszer, ami a kockázatok kezelése és tárgyilagos bizonyosság megszerzése érdekében kerül kialakításra, ami a Magyar Programban megfogalmazott konkrét, intézményrendszer szintű teljesítmény-elvárásokkal azonos célok megvalósulását célozza.

Jelen projekt keretében elkészített Belső Kontroll Kézikönyv a jogszabályokban és módszertani anyagokban bemutatott belső kontroll elemek beazonosítását eredményezte a törvényszék működésében.

Felülvizsgálatra és aktualizálásra került a törvényszék meglévő 22 db ellenőrzési nyomvonalra és 3 db új került elkészítésére: iratkezelés, közbeszerzés és önálló bírósági végrehajtók költségelőlegezése folyamatok területén.



B. Változásmenedzsment, változáskezelés tréning szervezése a Szegedi Törvényszék vezetése részére.

A bírósági szervezet 2012. januári igazgatási reformját követően, az OBH elnöke által megfogalmazott stratégiai célok megvalósítása érdekében a hagyományos vezető módszerek felülvizsgálata vált szükségessé.

A változáskezelés tréning célja a döntéshozatali technikák fejlesztése külső szakértő bevonásával zajló kétnapos vezetői tréning keretében. A képzésre 2014. június hó 5-6. napján került sor. A képzésen a Szegedi Törvényszék 20 fő vezetői beosztásban lévő, vezetői feladatok ellátására felkért bíróját, igazságügyi alkalmazottja vett részt.



IV. HORIZONTÁLIS VÁLLALÁSOK, FENNTARTHATÓSÁG

A Szegedi Törvényszék az ÁROP-1.2.18/A-2013-2013-0045 számú projekt keretében az alábbiakban részletezett horizontális feltételeket teljesítette, és ezzel hozzájárul az esélyegyenlőség és fenntartható fejlődés biztosításához.

A. Esélyegyenlőségi terv

A Szegedi Törvényszék a projekt megkezdésekor rendelkezik hatályos Esélyegyenlőségi tervvel. (A Szegedi Törvényszék Esélyegyenlőségi terve a 2012. december 1. – 2016. november 30. közötti időszakra). Erre figyelemmel a hatályos esélyegyenlőségi terv a projekt keretében felülvizsgálta azt, és kibővítette új, érdemi tartalommal. A pályázati kiírásban foglaltaknak megfelelően az esélyegyenlőségi terv (továbbiakban: ET) célja a Szegedi Törvényszéken belül a munkavállalók és munkavállalók csoportjai közötti esélyegyenlőség fejlesztése. Az ET tartalmazza a törvényszékkal bírói, vagy igazságügyi alkalmazotti jogviszonyban álló, hátrányos helyzetű munkavállalói csoportok foglalkoztatási helyzetének elemzését, valamint a törvényszéknek az esélyegyenlőség biztosítására vonatkozó, az adott időszakra megfogalmazott céljait, és az azok eléréséhez szükséges eszközöket, így különösen a képzési, munkavédelmi, valamint a törvényszéken rendszeresített, a foglalkoztatás feltételeit érintő bármely programokat.

B. Jogszabályi keretek összefoglalása:

A projekt által érintett ügycsoport, illetve feladat/szolgáltatás kereteit meghatározó jogszabályok listájának felsorolása, valamint a főbb jogi rendelkezések érthető összefoglalása felhasználói, ügyintézői útmutatók részeként.

A dokumentum a projekt keretében készített, elsősorban ügyfeleknek szóló Kiadványunkban és a honlapon is megtalálható.

C. A szervezeti felelősségi rendszer áttekinthető és naprakész közzététele:

A bírósági vezetőkre és bírákra vonatkozó ellenőrzési, illetőleg beszámolási kötelezettségek részletes szabályait a bíróságok igazgatásáról szóló 1999. évi 9. számú OIT Szabályzat tartalmazza, valamint a Szegedi Törvényszék Szervezeti és Működési Szabályzata, amelyet az Országos Bírósági Hivatal elnöke 2013. július 17. napján kelt 291./2013. (VII. 10.) OBHE számú határozatával hagyott jóvá.

A projekt keretében elkészült a szervezet jelenleginél részletesebb szervezeti ábrája (a Szegedi Törvényszékre, mint szervezetre, a törvényszék Büntető Kollégiumára és Polgári-Gazdasági-Közigazgatási Kollégiumra), amely tartalmazza az egyes tevékenységeket, a döntési folyamatokat és felelőseit. Szöveges leírást készítünk, melyből a működési mechanizmus mindenki számára egyértelművé válik.

V. NYILVÁNOSSÁG, KOMMUNIKÁCIÓ

A Szegedi Törvényszék az ÁROP-1.2.18/A-2013-2013-0045 számú projekt keretében a az ÁROP-1.2.18/A -2013 részletes felhívás és útmutató D6 „Kommunikációs szabályozás” alfejezete szerint, az „ÚSZT kedvezményezettek tájékoztatási kötelezettségei” című dokumentum alapján a III. kommunikációs csomag megvalósítására kötelezett.

A projekt eredményei kapcsán is kiemelten fontosnak tartottuk, hogy a megvalósult eredményekről az ügyfeleinket is minél szélesebb körben tájékoztassuk, ennek érdekében 2000 db Projekt tájékoztatót készítettünk, amelyben bemutatjuk a pályázati fejlesztés eredményeit. A kiadvány a törvényszék honlapján is elérhető.



A törvényszék a táblázatban rögzített vállalásokat maradéktalanul teljesítette.

	Feladatok		Kommunikációs csomag X = kötelezően előírt	Célérték (db)
			III.	
Tájékoztatás a támogatási döntést Követően	8.	A beruházás helyszínén „C” típusú tábla elkészítése és elhelyezése	X	8
	9.	Fotódokumentáció készítése	X	10
Projekt megvalósítását Követő szakasz	11.	Sajtóközlemény kiküldése a projekt zárásáról és a sajtómegjelenések összegyűjtése	X	2
	13.	TÉRKÉPTÉR feltöltése a projekthez kapcsolódó tartalommal	X	1
	14.	A beruházás helyszínén „D” típusú tábla elkészítése és elhelyezése.	X	8

Szeged, 2014. június hó 20. napján

Dr. Tárkány-Szűcs Babett
a Szegedi Törvényszék elnöke
a projekt szakmai vezetője

