

ÁROP-1.2.18/A-2013-2013-0050

**CAF önértékelés eredményein alapuló
Intézkedési program**

Jelen dokumentum annak a CAF értékelésnek az eredményeit mutatja be, amelyet a Zalaegerszegi Törvényszék az ÁROP 1.2.18/A-2013-2013-0050 azonosító számú pályázat keretében végzett el. Az önértékelési jelentés eredményeinek ismeretében az alábbi fejlesztési intézkedéseket kívánjuk végrehajtani.

1. FEJLESZTÉS MEGNEVEZÉSE	
1.1. intézkedés Kompetencia-mérés, a szervezetben meglevő tudás összegyűjtése, átadása, megosztása, oktatás szervezése 1.2.intézkedés A csapatmunka és a szervezeten belüli kommunikáció erősítése 1.3. intézkedés Informatikai eszköz fejlesztése, informatikai eszközök korszerűsítése, elektronikus ügyintézés előtérbe helyezése 1.4. intézkedés Ügyfelek beazonosítása, igényeik megismerése, ügyfélelégedettség-mérés rendszerének kialakítása	1.1. Az igazságszolgáltatási tevékenység hatékonysága érdekében fontos, hogy az egyes tevékenységeket az adott munkához szükséges képzettséggel rendelkezők végezzék, megfelelően együttműködve. Az összehangolt működéshez a vezetésnek és az alkalmazottaknak is ismerniük kell a rendelkezésre álló kompetenciákat, az egyének meglevő szaktudását, amit mindenki számára elérhető módon közzé is kell tenni (pl. másoddiploma, különleges szakképzettség, nyelvtudás).Az önértékelési csoport tagjai ezt a fejlesztendő területek között kiemelten fontosnak tartották. Ettől függetlenül a törvényszék ezt már a pályázatban is megfogalmazta, hiszen előírta a Tudásmenedzsment beavatkozási területen mindezeket.Az említett munkacsoport a pályázat során ezt megvalósítja, tehát erre külön intézkedési tervet készíteni nem kell. 1.2. Az önértékelési csoport tagjai fejlesztendő területként jelölték meg a munkavállalói kezdeményezések fokozottabb figyelembe vételét, az egyes szervezeti egységekben meglevő jó gyakorlatok összegyűjtését, a dolgozók rendszeres tájékoztatását, több szervezeti egységre kiható munkacsoportok létrehozását. Indokolt ezért a törvényszéken és a helyi bíróságokon is évente legalább egyszer olyan bírói és alkalmazotti értekezlet (workshop) tartása, ahol az igazgatást és a gazdálkodást érintő munkavállalói javaslatokat össze kell gyűjteni. Létre kell hozni a belső honlapon egy olyan interaktív felületet, ahol - akár anonim módon - közérdekű javaslatot lehet tenni. Mindezen javaslatokat ki kell vizsgálni, és megvalósíthatóságukról a munkavállalókat 30 napon belül - ha a kivizsgálás hosszabb időt igényel, akkor annak figyelembe vételével - tájékoztatni. Meg kell honosítani a megyén belül azonos munkakört betöltő alkalmazottak (elnöki irodavezetők, kezelőiroda-vezetők, statisztikusok, bűnjelkezelők stb.) rendszeres kommunikációját a gyakorlatok egységesítése, az

	ismeretek átadása végett, hogy ez a folyamat ne csak a bíránál érvényesüljön. Az azonos munkafolyamatok egységesítése végett állandó munkacsoportokat kell alakítani a különböző szervezeti egységek azonos munkakörű dolgozóiból. Indokolt rendszeres konzultációt tartani - a szakterület jellege miatt - az informatikusoknak más megyékben dolgozó kollégáikkal. 1.3. Jogos igény az informatikai rendszer folyamatos fejlesztése, a korszerű informatikai eszközök beszerzése, ennek a törvényszék a lehetőségek keretei között eleget is tesz. A rendszerszintű fejlesztés, miként az igazságszolgáltatás során az elektronikus ügyintézés előtérbe helyezése, nem a törvényszék hatásköre. Egy-egy informatikai eszköznek saját beruházásban történő beszerzése során azonban fontos az OBH állományával kompatibilis eszköz választása, e célból indokolt a más megyékkel való konzultáció. A belső folyamatok elektronizálása viszont fejlesztendő az idő- és költségtakarékos, hatékonyabb munkavégzés végett. A már működő rendszerek (oktatásra való jelentkezés, kollégiumi írásbeli szavazás, Cafeteria-nyilatkozat stb.) mellett indokolt a szabadságigénylés és -kiadás folyamatának és nyilvántartásának elektronizálása. Ez viszont a Folyamatoptimalizálás beavatkozási területen e pályázat keretében megvalósul, így külön intézkedési tervet nem igényel. 1.4. A pályázatban Minőségirányítás beavatkozási területen megfogalmaztuk az ügyfélelégedettség-mérés rendszerének kialakítását, az azonban egy szűk belső ügyfélkörre vonatkozik. Az ügyfélközpontú, szolgáltató bíróság arculat megvalósítása végett indokolt más lehetséges ügyfélkörre is (pl.ügyvédek, panasznapon vagy kezelőirodai iratbetekintésen megjelent ügyfelek) mérési technikákat, pl. kérdőívet kidolgozni, a mérést és eredményének feldolgozását ez év végéig elvégezni, majd annak alapján a szükséges intézkedéseket 2015-ben megtenni.
Projektszponzor	Valamennyi intézkedés esetén a Zalaegerszegi Törvényszék elnöke
Projektvezető	1.1. A jelen pályázat adott munkacsoportjának vezetője. 1.2. A Zalaegerszegi Törvényszék elnöke. 1.3. Az informatikai osztály vezetője. 1.4. A Polgári- Gazdasági-Közigazgatási-Munkaügyi Kollégium polgári szakágának vezetője.

Projektcsapat	1.1. A Tudásmenedzsment munkacsoportjának tagjai. 1.2. A járásbírók és a Zalaegerszegi Közigazgatási és Munkaügyi Bíróság elnökei, informatikusok, a BGH vezető-helyettese. 1.3. Informatikusok, a BGH vezetője 1.4. A jelen pályázat során az ügyfélelégedettség-mérést végző munkacsoport tagjai.
Terület (fókusz)	A bíróságok ítélkezési és nyilvántartás-vezetési , illetve belső igazgatási tevékenysége.
Érdekelt felek	A Zalaegerszegi Törvényszék illetékességi területén működő bíróságok vezetői, bírái és igazságügyi alkalmazottai, az 1.4. számú intézkedés esetén a hozzájuk forduló magánszemélyek és szervezetek is.
Az önértékelésben meghatározott erősségek	1.1. Belső honlapon tájékoztatás; tanulás támogatása, oktatások; időszakonként értekezletek; megfelelő munkaszervezés, feladatok meghatározása; munkaköri leírások. 1.2. Csapatmunka a megvalósítás, fejlesztés terén; jól működő mentorrendszer, instruálás; a belső honlap működtetése naprakész információkkal; sajtótájékoztatás; nyitott bíróság, mediáció, tanúgondozás, félfogadás; belső levelezőrendszer. 1.3. Folyamatos informatikai fejlesztések, távmunka (helyesen: "távolszolgálat") lehetősége. 1.4. Ügyfélcentrikusság, panasznapi működtetése, félfogadás, mediáció, tanúgondozás, gyűjtőláda.
Kontextus és fejlesztendő területek	Valamennyi fejlesztendő terület összefüggésben van mindegyik másikkal: kölcsönösen erősítik az időszaki, hatékony és szakmailag magas színvonalú ítélkezés, valamint az ügyfélbarát, szolgáltató jellegű bíróság megteremtését.

Feltárandó alternatív lehetőségek	1.1. Nincs alternatíva, mert megvalósul a pályázat keretében. 1.2. Az elnökök a személyi nyilvántartásból kérnek adatot az egyes személyek képzettségéről, vagy külső megbízottat vesznek igénybe valamely feladatra. Munkacsoport helyett az elnökök esetenként telefonon vagy levélben kérnek egymástól tájékoztatást. 1.3. Beszerzés helyett informatikai eszközök bérlete (mint jelenleg sok területen). 1.4. A külső honlapon fórum létrehozása az ügyfelek véleményének kifejtése végett, majd e vélemények elemzése.
Korlátok	1.1. Nincs korlát, mert a pályázat során megvalósul. 1.2. Az értekezletek megtartását a nehezen tervezhető vezetői programok megghiúsíthatják. A csapatmunkát akadályozhatja a szervezeti egységek dolgozói programjának nehéz összehangolása, a bíróságok közötti távolság, az idő hiánya. 1.3. A beszerzési források hiánya. 1.4. Az ügyfelek interjúra való hajlandósága.
Szükséges emberi erőforrás (ember/nap)	1.1. - 1.2. Jelenleg nem határozható meg az azonos munkakörűek száma és együttműködésük folytonossága miatt. 1.3. - 1.4. -
Költségvetés	1.1. Része a pályázatnak, nem merül fel költség. 1.2. Nincs költségvonzata. 1.3. Nem ismert a jövőbeni költség. 1.4. Papír- és nyomtatási költség.
Kezdési időpont	2014. július 1.
Becsült határidő	2015. június 30.



ZALAEGRSZEGI TÖRVÉNYSZÉK



SZÉCHENYI TERV

Jóváhagyom:(vezető)

Zalaegerszegi Törvényszék
Cím: 8900 Zalaegerszeg, Várkör u. 2.
Telefon: +36 (92) 501-000
E-mail: birosag@zalaegerszegit.birosag.hu
Honlap:
www.zalaegerszegitorvenyszek.birosag.hu



MAGYAR
PROGRAM



MAGYARORSZÁG MEGÚJUL



A projektek az Európai Unió
támogatásával valósulnak meg.