



SAJTÓKÖZLEMÉNY

SZERVEZETFEJLESZTÉS A KÜLÜGYMINISZTERIUMBAN 2013-2014

2014/ 07/10

A Külgazdasági és Külügyminisztérium 33.979.000 Forint uniós támogatást nyert az ÁROP 1.2.18/A „Szervezetfejlesztési program államigazgatási és igazságszolgáltatási szervek számára” című pályázati kiíráson az Új Széchenyi Terv keretében. Az ÁROP-1.2.18/A-2013-2013-0010 azonosító számú „Szervezetfejlesztés a Külügyminisztériumban” című projekt 2013. október 1. és 2014. június 30. között valósult meg. A szervezetfejlesztési projekt keretében megtörtént a szervezeti célok és teljesítményindikátorok kidolgozása és összehangolása, két működési folyamat optimalizálása, két tudásmegosztásra alkalmas módszer bevezetése, a CAF 2013 szerinti önértékelésre épülő intézkedési terv kidolgozása, szabályozott ügyfél elégedettség mérési módszer kialakítása és alkalmazása, ügyfél charta elkészítése, valamint a Minisztérium változások kezelésére alkalmasabbá tétele.

A projekt megvalósulását az Európai Unió teljes egészében finanszírozta, mely hozzájárult a Külgazdasági és Külügyminisztérium hatékonyabb működéséhez, és a szervezetfejlesztési kultúra tovább erősítéséhez.

Az ÁROP 1.2.18/A projekt lehetőséget adott arra, hogy a Külgazdasági és Külügyminisztérium újragondolja a működése hatékonyságának tökéletesítésén belül a szervezetfejlesztést. A projekt céljainak megvalósításához, a feladat jellegéhez igazodva különböző összetételű fejlesztő csoportokat hoztak létre. A fejlesztő csoportokban huszonegy munkatárs vett részt folyamatában, volt azonban olyan területe is a projektnek, ahol a fejlesztésbe időszakosan kapcsolódtak be a munkatársak; számuk több mint hatvanan főt tett ki. A projekt munkát kérdőívek kitöltése révén 759 kormánytisztviselő, valamint a konzuli szolgálat 122 ügyfele segítette.

A szervezeti célok és teljesítményindikátorok kidolgozása és összehangolása tárgykörben a megvalósításban részt vevők a Külgazdasági és Külügyminisztérium stratégiai dokumentumaiban meglévő céljait strukturálták és összekapcsolták, az eredmények megítélhetőségéhez mérhető, számítható indikátorokat azonosítottak. Működési folyamatok optimalizálása keretében felmérték a hivatali utaztatás és EU projekt megvalósításának jelenlegi gyakorlatát valamint elkészült a továbbfejlesztett folyamat szöveges és grafikus leírása is. Az egyéni és szervezeti tudásmegosztás projektjelem keretében a tudásmenedzsment révén arra kívántak megoldást találni, hogy a szervezetben meglévő tudást hogyan lehet hatékonyabban megismernetővé tenni a többi munkatárs számára. A CAF 2013 szerinti önértékeléssel megvizsgálták a Külgazdasági és Külügyminisztérium, mint szervezet teljesítményét meghatározó öt működési terület irányítását (vezetés, stratégiaalkotás és tervezés, munkatársak, partnerkapcsolatok és erőforrások, folyamatok), valamint e tevékenységek eredményeit négy területen (állampolgárok/ügyfelek, munkatársak, társadalmi felelősségvállalás és a szervezet kulcsfontosságú teljesítménye). Az önértékelés egyik eszközeként dolgozták ki és alkalmazták az ügyfél elégedettségmérés módszerét, továbbá elkészült az ügyfél charta. A Minisztérium célja, hogy szolgáltatásait az ügyfelelégedettség-mérésre alapozva is fejlessze. A szervezeti változásmenedzsment azt szolgálja, hogy a szervezeten belül a munkatársak is kezelni tudják a dinamikus változásokat, amelyek sok esetben új, egyedi megoldásokat kívánnak, illetve olyan szereplők bevonását célozza, akik nyitottak ezek megvalósítására.

Az ÁROP-1.2.18/A-2013-2013-0010 Szervezetfejlesztés a Külügyminisztériumban 2013-2014 projekt lehetővé tette, hogy kimunkálásra kerüljenek a működés fejlesztését érdemben szolgáló megoldások, továbbá, hogy a munkatársak bevonódjanak, fejlesztésre elkötelezetté váljanak. A projekt hozzájárult a Minisztérium működésének hatékonyabbá tételéhez, az eredményesebb munkavégzéséhez.