

MINŐSÉGMENEDZSMENT

Döntés az önértékelés megvalósításának módjáról, az önértékelés megtervezése, továbbá az önértékelési projekt kommunikálása

A Fővárosi Törvényszék az ÁROP-1.2.18/A-2013-2013-0051. azonosító jelű szervezetfejlesztési projekt minőségmenedzsment módszertanát a CAF minőségirányítási eszköz, mint közös értékelési keretrendszer alkalmazásával vállalta teljesíteni.

A szabálysértési projektrész tekintetében a Pesti Központi Kerületi Bíróság Szabálysértési csoportjában dolgozó kollégákból szervezett önértékelő csoport által kitöltött kérdőívek nyomán kívántuk feltérképezni a szervezet működését és eredményeit.

A 2014. január 15. napján a Pesti Központi Kerületi Bíróság Szabálysértési csoportjába beosztott bírák és igazságügyi alkalmazottak részére szervezett értekezlet alkalmával került sor első ízben az ÁROP-1.2.18/A-2013. azonosító jelű pályázat bemutatására.

Az értekezlet alkalmával tájékoztatás hangzott el arra vonatkozóan, hogy a stratégiai célként tűzött adminisztratív munkateher csökkentés megvalósítása érdekében már a pályázat benyújtását megelőzően felmerült a bírósági titkároknak a perenkívüli területekről peres területre történő átirányítása, mely stratégiai célkitűzés találkozott a bírósági titkárok részéről felmerült azon igénnyel, hogy a bírói pályázatok elbírálásánál objektív pontszámként jelentkező peres gyakorlat megszerzése érdekében peres területen kívánnak mind nagyobb számban működni.

Az értekezlet résztvevői részletes tájékoztatást kaptak továbbá a Szabálysértési csoport működésének átalakítását célzó intézkedési tervben is megjelölt, a csoportra vonatkozó ügyforgalmi statisztikai adatokról, továbbá arról, hogy az egyes ügykategóriák feldolgozására eltérő összetételű és létszámú, más-más metódus szerint működő team-ek kerülnek felállításra.

Részletes tájékoztatást kaptak az értekezlet résztvevői pályázatban megjelölt teljesítményindikátorokról, továbbá arról, hogy az optimalizálni vállalt folyamat a szabálysértési ügyek feldolgozása ezen projektrészben, melynek érdekében született határozat-mintákra és sablonokra, illetve a team rendszer működési szisztémájára vonatkozatható a tudásmegosztás, ugyancsak a Szabálysértési csoport tekintetében készítendő el a változásmenedzsment témakörében azon intézkedési terv, mely az egyes változások hatékony kezeléséhez nyújt előre tervezett segítséget, továbbá arról is, hogy a Fővárosi Törvényszék a Pesti Központi Kerületi Bíróság Szabálysértési csoportja vonatkozásában a minőségmenedzsment témakörében a **CAF önértékelési**

modell alkalmazása mellett kötelezte el magát, így ezen önértékelési modell alkalmazásával kerül sor a csoport szervezeti működésének önértékelésére.

Az önértékelési csoport létrehozása

Az önértékelő csoport létszáma a módszertanhoz kapcsolódó háttéranyagok és információk alapján a következők szerint került meghatározása.

A CAF alkalmazás tapasztalatainak figyelembe vételével, mely szerint az önértékelő csoportok nagysága jellemzően 5 és 20 fő közötti, a Pesti Központi Kerületi Bíróság 69 főt számláló Szabálysértési csoportja esetében az önértékelő csoport létszáma 5 főben került megjelölésre.

Az önértékelő csoport összetételének meghatározásakor elsődleges szempont volt a csoport reprezentativitásának biztosítása az eredményes önértékelés érdekében. Ennek során a jelentkezőkből oly módon igyekeztünk összeállítani az önértékelő csoport tagjait, hogy a „szervezet” minden egysége, funkciója és lehetőség szerint minden szintje megfelelő mértékben kerüljön képviseletre.

A fent rögzített vonalvezetés szerint egy bíró, két bírósági titkár, a Szabálysértési csoport irodaigazgatója, továbbá a csoport kezelőirodájának vezetője kiválasztásra, mint az önértékelési csoport tagja. Az önértékelési csoporthoz csatlakozott a Fővárosi Törvényszék egy bírósági ügyintézője, aki a szabálytalanság kezelés projekt rész szemszögéből közelítve adott értékelést a szervezet egyes alkritériumairól, így az önértékelő csoport létszáma 6 főre nőtt.

Képzés szervezése

A Fővárosi Törvényszék vezetői, továbbá a területén működő kerületi bíróságok jogi és nem jogi beosztású vezetői részére CAF oktatás került megszervezésre, a képzést a Baross Consulting Services Kft. bonyolította le.

Az önértékelés megkezdése

Egyéni értékelés

Az önértékelési csoport tagjai értékelést adtak a szervezeti egységről, illetve a szervezetről minden egyes alkritérium tekintetében, felhasználva a CAF képzésen rendelkezésükre bocsátott dokumentumokat, és a rendelkezésre álló információkat. Az értékelés során az önértékelő csoport tagjai az egyéni tudásuk, tapasztalataik, és a

munkatapasztalatokhoz kapcsolódó tények alapulvételével nyilatkoztak az egyes alkritériumokról.

A módszertani útmutatóval is megjelölt, a csoportos konszenzus megbeszélést előkészítő, a tartalmilag irreleváns elemeket kiszűrő és a párhuzamokat hangsúlyozó dokumentum elkészítése a kitöltött értékelő lapok alapján nem volt elkészíthető, tekintettel arra, hogy az önértékelő csoport tagjai az erősségek és a fejlesztendő területek vonatkozásában eltérően nyilatkoztak annak ellenére, hogy a pontszámok csak egy-két alkritérium vonatkozásában tértek el jelentősen.

Fentiekre tekintettel a csoportos konszenzus megbeszélés a tagok által kitöltött önértékelő lapok átbeszélésével, a CAF koordinátor moderálása mellett zajlott.

A csoportos konszenzus megbeszélés és konszenzusteremtés

A konszenzusteremtő workshopra 2014. április 10. napján került sor. A workshop alkalmával alkritériumonként kerültek számbavételre az egyes alkritériumoknál meghatározott erősségek és fejlesztendő területek. Moderátorként bemutattam az egyéni, számszerű értékelések közötti eltéréseket, s a pontok szórását, a többségtől eltérő álláspontot képviselő csoporttagok részére lehetőséget biztosítottunk álláspontjuk részletes kifejtésére. Az interaktív workshop eredményeként az egyes alkritériumok vonatkozásában meghatározott erősségek, és fejlesztendő területek, illetve a mindezekre vonatkozó részletes indokolás az online rendszerben rögzítésre került.

A szervezet adottságai vonatkozásában

A CAF kérdőív 1-5. pontjában rögzített kritérium a szervezet működése során alkalmazott módszereket és gyakorlatokat veszi számba, mint adottságokat. Az adottságok oldalán a szervezet öt működési területe kerül értékelésre, melyek a következők:

1. Vezetés
2. Stratégia alkotás és tervezés
3. Munkatársak
4. Partnerkapcsolatok és erőforrások
5. Folyamatok

A fent felsorolt öt működési terület vonatkozásában megfogalmazott kérdésekre adott válaszokkal az önértékelő csoport tagjai a szervezet vezetésének működését, stratégiai és tervezési folyamatait, az emberi erőforrások kezelését, a szervezet

partnerkapcsolatait és erőforrásainak kezelését, továbbá minőségirányítási rendszerét és folyamatait értékeli.

Az adottságok oldal tekintetében az értékelés a PDCA ciklus alkalmazásával történik, melynek során az önértékelő csoport tagjai arról nyilatkoznak, hogy a vizsgált alkritériumhoz kapcsolódó területen a szervezet a tervezés, a megvalósítás, az ellenőrzés, vagy a beavatkozás szintjét éri el, esetlegesen a szervezet működésében a teljes PDCA ciklus valósul meg. Abban az esetben, ha az alkritériumhoz tartozó területen a szervezet nem folytat tevékenységet, illetve nincs erre vonatkozó információ, úgy az adott alkritérium a tervezés fázisát sem éri el.

A szervezet eredményei vonatkozásában

A CAF kérdőív 6-9. pontjaiban megjelölt kritériumok az eredmények oldaláról vizsgálják a szervezet működését, az értékelés során más típusú értékelési tábla szerint értékelték az önértékelő csoport tagjai az egyes alkritériumokat.

Az eredmények oldalon a CAF rendszere a következő kritériumokat szerepelteti:

6. Állampolgár-/ügyfélközpontú eredmények
7. Munkatársakkal kapcsolatos eredmények
8. Társadalmi felelősségvállalással kapcsolatos eredmények
9. Kulcsfontosságú eredmények

Intézkedési terv

A Fővárosi Törvényszék 2014. április 1. napjától valamennyi, a területén működő kerületi bíróságon **ügyfél-elégedettségi kérdőívet** rendszeresített a bírósági ügyintézés színvonalának emelése érdekében, melyek **összegzése és kiértékelése** révén juthat a szervezet olyan konkrét adatokhoz teljesítményéről és működésének hatékonyságáról, mely alapján meghatározhatók a fejlesztési intézkedések.

Ugyancsak a teljesítmény és működés hatékonyságának vizsgálata, illetve a fejlesztési intézkedések meghatározása érdekében szükséges

- a munkatársak szükségleteit és elvárásait,
- továbbá a társadalmi felelősségvállalással kapcsolatos eredményeket

vizsgáló **mérések bevezetése** is.

Az adminisztratív, papír alapú munkateher csökkentése érdekében elengedhetetlen az internet alapú szolgáltatások működtetésének támogatása, továbbá ugyancsak az

adminisztratív munkateher csökkentése érdekében a folyamatok optimalizálása, az ügyek munkacsoportokban történő feldolgozásának támogatása.

A felmerült fejlesztési javaslatok közül a következők vonatkozásában indokolt intézkedési tervet készíteni:

- a nagyobb volumenben érkező ügyek folyamatoptimalizált, munkacsoportokban történő feldolgozása;
- az e-bíróság, illetve egyéb internetalapú megoldások, szolgáltatások biztosítása;
- az érdekelt felekre (ügyfelek és munkatársak), igényeikre, elvárásaikra és elégedettségükre vonatkozó információk tervezett és rendszeres gyűjtése, elemzése és felülvizsgálata;