

TÁRSADALMI BIZALOM SZINTJÉNEK NÖVEKEDÉSÉT SZOLGÁLÓ MEGOLDÁSOK

„Tét Város Polgármesteri Hivatalának komplex szervezetfejlesztése”
ÁROP-1.A.2/A-2008-0068



I. ELŐZMÉNYEK

Tét Város Önkormányzata 10.819.200 forintot nyert az ÁROP-1.A2/A pályázati kiírás keretében a Polgármesteri Hivatal szervezetfejlesztésére - a projekt teljes költségvetése 11,76 millió Ft.

A Téti Önkormányzat szervezetfejlesztési stratégiájában célként jelölte meg a Polgármesteri Hivatal racionalizálását, működésének hatékonyságnövelő korszerűsítését. A fejlesztési célok megvalósítása mellett kiemelt szerep jut az esélyegyenlőség és a környezeti fenntarthatóság érvényesítésére, a társadalmi bizalom szintjének növekedésére.

II. TÁRSADALMI BIZALOM SZINTJÉNEK NÖVEKEDÉSÉT SZOLGÁLÓ MEGOLDÁSOK

- panaszkezelés

Célja: Egységes, gyors, hatékony panaszügyintézés, a panaszokat kiváltó hibák megszüntetése, csökkentése, működéssel kapcsolatos információgyűjtés, együttműködés elősegítése.

A panaszkezelés lényege, hogy az intézmény megfelelő komolysággal fogadja, értékeli és oldja meg az ügyfelek részéről, szóban vagy írásban érkező esetleges kifogásokat vagy javaslatokat, kritikai észrevételeket. Panasznak minősül a névvel, címmel ellátott és konkrét esetre történő észrevétel, beadvány.

Kivizsgálás menete

- A beérkezett észrevételt az ezzel megbízott felelős, vagy az általa megbízott munkatárs vizsgálja ki. Első lépésként megpróbál meggyőződni az észrevétel valós voltáról.
- Mérlegeli az ügy súlyosságát, majd megoldási lehetőségeket keres.
- Amennyiben a panasztevő a felajánlott megoldást nem fogadja el, úgy a felelősnek tájékoztatnia kell arról, hogy milyen magasabb fórumokhoz fordulhat problémájával.



- Az intézménynek vezetnie kell a panaszkezelés dokumentációját, a panaszkezelésre kinevezett felelősnek meghatározott időszakokban, de legalább évente be kell számolni a vezetőségnek az általa kezelt ügyekről. A vezetőség feladata az esetekből a levont tanulságokat feldolgozni és hasonló panaszok megelőzésére megoldásokat kidolgozni.
- tanfolyami értékelő lapok

A tanfolyami értékelőlapok célja a projekt keretében lebonyolított képzések eredményességének, a résztvevők elégedettségének mérése.

- nyíltnapok

Célja: projekt bemutatása; települési igények, szükségletek, vélemények megismerése; társadalmi bizalom szintjének növelése

